

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

1. Σκοπός

Η συστηματική διαχείριση των ενεργειών αντιμετώπισης πρωτοβάθμιων βλαβών ή προβλημάτων του πληροφοριακού συστήματος.

2. Κανονισμοί

2.1 Ο προγραμματισμός των εργασιών γίνεται με βάση τη Διαδικασία Ιεράρχησης Προτεραιοτήτων Εξυπηρέτησης.

2.2 Κανονισμός χρήστη Πληροφοριακών Συστημάτων Νοσοκομείου, που περιγράφονται α) Τα γενικά επίπεδα πρόσβασης των χρηστών (πχ δυνατότητα διαγραφής αρχείων συστήματος, internet κτλ) β) Οι υποχρεώσεις του και τα δικαιώματα του σύμφωνα με την πολιτική ασφάλειας).

2.2 Λειτουργική Υποστήριξη παρέχεται από την Πληροφορική Υπηρεσία μόνο στα πακέτα λογισμικού που έχουν εγκατασταθεί από το προσωπικό της μηχανογράφησης και οι χρήστες τους είναι νόμιμοι χρήστες, με άδεια χρήσης που τους έχει χορηγηθεί από την μηχανογράφηση και με επίσημη αγορά. Για τα οποιαδήποτε άλλα προγράμματα, που έχουν εγκατασταθεί σε υπολογιστές του Νοσοκομείου, η Πληροφορική Υπηρεσία δε φέρει καμία ευθύνη για την κακή λειτουργία τους ή την απώλεια δεδομένων ή άλλων νομικών προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν.

3. Διαδικασίες

3.1 Ορίζεται από την Πληροφορική Υπηρεσία ο αρμόδιος υπάλληλος ο οποίος εκτός από τις δουλειές ρουτίνας αναλαμβάνει τη λήψη των ηλεκτρονικών μηνυμάτων που αποστέλλονται στο καθορισμένο για το Τμήμα Λειτουργίας και Διαχείρισης Λογισμικών Εφαρμογών ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή το σύστημα παρακολούθησης βλαβών.

3.2 Με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω αντίστοιχου συστήματος παρακολούθησης βλαβών ή τηλεφωνικά ο χρήστης αναφέρει και περιγράφει τη βλάβη στον αρμόδιο υπάλληλο της πληροφορικής (Τμήμα, τον κωδικό χρήστη, τον σταθμό εργασίας, την ημερομηνία εμφάνισης του προβλήματος καθώς και την περιγραφή του).

3.3 Αν έγινε τηλεφωνική κλήση ο αρμόδιος υπάλληλος καταχωρεί ηλεκτρονικά τη βλάβη στο σύστημα βλαβών ή στέλνει email αναγγελίας βλάβης για αρχειοθέτηση.

3.4 Ο αρμόδιος υπάλληλος μετά την κοινοποίηση του προβλήματος, χρεώνει τη βλάβη στον κατάλληλο υπάλληλο που θα εξυπηρετήσει τη βλάβη, ο οποίος στη συνέχεια επικοινωνεί με τον χρήστη ώστε να δοθούν περαιτέρω διευκρινίσεις (είτε τηλεφωνικά, είτε μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης).

3.5 Αν το πρόβλημα δεν λύνεται μέσω τηλεφώνου ή με απομακρυσμένη πρόσβαση, τότε ανάλογα με τη φύση του προβλήματος είτε:

A. πηγαίνουν στελέχη στη θέση εργασίας έχοντας τα απαραίτητα «εργαλεία» (πχ καλώδια δικτύου) και γίνεται προσπάθεια επίλυσης. Αν δεν επιλυθεί, και υπάρχει μεγάλη πιθανότητα ότι αφορά hardware, μεταφέρεται στο τμήμα πληροφορικής για περαιτέρω ενέργειες (πχ ανταλλακτικά κτλ)

B. Αν αφορά το σύστημα του Ο.Π.Σ.Υ., καταχωρείται βλάβη σε λογισμικό ticketing (πχ GLPI), προκειμένου ο ανάδοχος του Ο.Π.Σ.Υ. να ενημερωθεί για τη βλάβη και να κάνει ενέργειες αποκατάστασης. Η εισαγωγή βλάβης στο σύστημα βλαβών (GLPI), παρακολουθείται καθημερινά, ώστε να υπάρχει ενημέρωση για την αποκατάσταση της.

Σε κάθε περίπτωση συμπληρώνει τις ενέργειες που έγιναν στο σύστημα βλαβών, αναλύοντας το πρόβλημα και τις πιθανές αιτίες που το προκάλεσαν (είτε ενημερώνει τον προϊστάμενο μέσω mail).

3.6 Στο τέλος της μέρας ή εάν κριθεί απαραίτητο κατά τη διάρκεια της μέρας ο Προϊστάμενος του Τμήματος Λειτουργίας και Διαχείρισης Λογισμικών Εφαρμογών κοινοποιεί στον Διευθυντή Πληροφορικής όλες τις εκκρεμείς βλάβες.

4. Χρησιμοποιούμενα Έντυπα

4.1 Δελτίο παρακολούθησης συμβάντος