

ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

1. Σκοπός

Η δομημένη αντιμετώπιση και επισκευή υπολογιστών, προσφέροντας τις απαραίτητες εγγυήσεις καλής λειτουργίας εντός του πληροφοριακού συστήματος του νοσοκομείου

2. Κανονισμοί

2.1. Η Διαδικασία Ιεράρχησης Προτεραιοτήτων Εξυπηρέτησης.

2.2. Η λίστα εγκατάστασης και παραμετροποίησης βασικών εφαρμογών ή λειτουργικού συστήματος

3. Διαδικασίες

3.1. Όταν ο υπολογιστής ενός τμήματος έρθει στην Πληροφορική για επισκευή (πχ μέσω της διαδικασίας Πρωτοβάθμιας αντιμετώπισης βλαβών) τότε:

1. Γίνεται ενημέρωση μητρώου εξοπλισμού/βλαβών: Τηρείται αρχείο καταγραφής Η/Υ και βλαβών που περιλαμβάνει θέση εργασίας, S/N μηχανήματος, λήξη εγγύησης και λοιπά στοιχεία και ενημερώνεται αναλόγως βάσει των αλλαγών που πραγματοποιούνται. Αν ο ΗΥ είναι εντός συμβολαίου συντήρησης, τότε καταχωρείται η βλάβη στο σύστημα παρακολούθησης βλαβών και ενημερώνεται ο ανάδοχος.
2. Αν πρόκειται για βλάβη λογισμικού:
 - Γίνεται προσπάθεια επίλυσης (πχ με επανεγκατάσταση της εφαρμογής, ή ψάχνοντας στο Internet)
 - Αν δεν επιλυθεί τότε γίνεται επαναφορά σε αρχικό στάδιο λογισμικού εξοπλισμού, μέσω εργαλείων ghost είτε γίνεται πλήρης εγκατάσταση λογισμικού, σύμφωνα με τη Διαδικασία εγκατάστασης και παραμετροποίησης βασικών εφαρμογών ή λειτουργικού συστήματος

Αν πρόκειται για βλάβη υλικού:

- Γίνεται έλεγχος για το αν βρίσκεται σε εγγύηση από το αρχείο καταγραφής εξοπλισμού. Αν ο Η/Υ καλύπτεται από εγγύηση, ακολουθείται η διαδικασία ενημέρωσης του προμηθευτή για την αντικατάσταση/επιδιόρθωση. Προσωρινά, εάν υπάρχει διαθέσιμος Η/Υ στο τμήμα πληροφορικής, τοποθετείται στο χρήστη για να μπορεί να εργάζεται. Αντιγράφονται τα αντίγραφα ασφαλείας του χρήστη στον προσωρινό υπολογιστή και τελικά τοποθετείται στην θέση εργασίας που απαιτείται.

3.2. Σε περίπτωση ανάγκης εγκατάστασης/αντικατάστασης υλικού, εφόσον υπάρχει, γίνεται η τοποθέτηση του. Σε διαφορετική περίπτωση ακολουθείται η διαδικασία προμήθειας εξαρτημάτων.

3.3. Αν πρόκειται για Η/Υ για τον οποίον δεν υπάρχουν υλικά για αντικατάσταση λόγω παλαιότητας, τότε ο

Η/Υ αποπλίζεται και γίνεται χρήση όσων υλικών γίνεται για πιθανή χρήση. Επίσης ακολουθείται η διαδικασία για αγορά νέου υπολογιστή.

- 3.4. Σε κάθε περίπτωση και πριν ο υπολογιστής εγκατασταθεί στην παλαιά θέση εργασίας, αν τελικά έχει επισκευαστεί, γίνεται τελικός έλεγχος με βάση τη Διαδικασία εγκατάστασης και παραμετροποίησης βασικών εφαρμογών ή λειτουργικού συστήματος.