



YALOVA AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ

YAZILIM DONANIM DESTEK BİRİM TANIMLARI

Kod: DBY12.YD.01

Yayın Tarihi:20.12.2020

Revizyon No:00

Revizyon Tarih:-

S.N:1/1

AMAÇ ve KAPSAM: Merkezimiz bünyesinde hizmet veren tüm birimlere BYS üzerinde kesintisiz hizmet sunulmasını sağlamaktır. Bu amaçla Bilgi İşlem birimi tarafından planlanan süreçleri kapsar.

İŞLEYİŞ:

1. BYS üzerinde yapılan hatalı kayıtlarda Hbys sistemi üzerinde yer alan talep arıza kaydı oluşturularak Bilgi İşlem Birimine online bildirim yapılır. Kişi/birim talebini kendisi takip eder.
2. Donanım sorunlarına bildirim yapılması ardından işleyişi aksatmayacak şekilde klinikler öncelikli olmak üzere mesai saatleri içerisinde en kısa sürede müdahale edilir. Mesai saatleri dışında ise kurum tarafından resmi olarak belirlenen şekilde arızaya müdahale edilir.
3. Kurum Bilgi İşlem biriminin dâhili telefon numaraları ve acil hallerde ulaşmak üzere kişisel iletişim numaraları kurum santralinde, idarecilerde ve nöbetçi personelde bulunur.
4. Mesai haricinde bir sorun meydana gelmesi halinde konunun aciliyet derecesine göre kurum idaresince bir karar verilerek soruna müdahale veya öteleme yapılması durumu belirlenir. Aciliyet derecesine göre en kısa sürede soruna müdahale edilir.
5. Gerekli durumlarda kurum Bilgi İşlemine önce arıza bildirim sistemi üzerinden, acil durumlarda ise dâhili telefonlardan ulaşılır. Kurum Bilgi İşlem çalışanlarının kişisel iletişim numaraları dağıtılmaz veya yetkisiz personelce aranmaz.
6. Kurum Bilgi İşlem çalışanları hem yazılım, hem de donanım arızalarına yukarıda belirtilen detaylar bünyesinde 7/24 müdahale eder.
7. Kullanılan HBYS sisteminde meydana gelebilecek acil hallerde ulaşılması için firma tarafından kuruma böyle bir durumda kimlere ulaşılacağı bildirilmiş olmalıdır. İhtiyaç halinde bu kişilere erişilerek problemin çözümü talep edilir.