

„Точное сообщение о неисправностях — залог успеха при их устранении“

При точном заполнении данной формы сообщения о неисправностях Вы содействуете быстрому поиску и устранению неисправностей.

Пожалуйста, заполняйте отдельные формы сообщения для каждой неисправности!

Время работы:

С понедельника по пятницу 8:00 - 18:00, кроме государственных праздников земли Гессен.

Сообщения о неисправностях отправляйте по электронной почте на адрес support@vepro.com или по факсу +49 (0) 6157-800666

Неотложная помощь в нерабочее время для клиентов с контрактом круглосуточного обслуживания 24 часа в день 7 дней в неделю:

Сообщения о неисправностях отправляйте по электронной почте на адрес support@vepro.com или звоните по телефону: +49 (0) 6157-800688

1. Общая информация		Номер клиента:	
		Тема обращения:	
a	Адрес клиента	Название учреждения:	
		Местонахождение:	
b	Лицо, сообщившее о неисправности	Фамилия:	
		Номер телефона:	
		Эл. почта:	
		Доступен:	c часов до часов
		Должность:	
Если Вы хотите получить SMS-сообщение при закрытии вашего дела, пожалуйста, укажите номер мобильного телефона.			
c	Вы выявили неисправность?	Да	Нет
	Если нет, пожалуйста, впишите данные человека, который выявил неисправность.	Фамилия:	
		Номер телефона:	
		Эл. почта:	
		Доступен:	c часов до часов
		Должность:	
d	Знает ли об этом системный администратор?	Да	Нет
	Кто еще, кроме лица, сообщившего о неисправности, должен получать обратную связь о ходе устранения неисправности:	Фамилия:	
		Номер телефона:	
		Эл. почта:	
		Доступен:	c часов до часов
e	Какой у Вас договор сервисного обслуживания:		Договор круглосуточного обслуживания 24 часа в день 7 дней в неделю
2. Приоритет			
a	Обеспечивается ли безопасность пациенту после выявления неисправности системы:	Да	Нет
	Если нет, пожалуйста, укажите здесь обоснование:		
b	Можно ли продолжать сбор данных пациента и сохраняются ли они в центральной базе данных:	Да	Нет
c	Доступны ли данные пациента из центральной VIS / PACS базы на других рабочих станциях:	Да	Нет
d	Какой приоритет имеет устранение неисправности?		
e	Настоящим предоставляется разрешение для удаленного устранения неисправности:		

3. Анализ			
a	Где, по вашему мнению, произошла неисправность:		
b	Подробное описание неисправности:		
c	На каком устройстве / на какой системе была обнаружена неисправность: (ПК обозначение можно найти на корпусе ПК, серийный номер на задней части ПК)	ПК обозначение или серийный номер:	
	На каких других рабочих станциях можно было наблюдать те же самые неисправности:	ПК обозначение или серийный(-ые) номер(-а):	
d	Сообщалось ли ранее о подобной неисправности:	Да	Нет
	Заполните, пожалуйста, при положительном!	Номер дела:	
		Кто из сотрудников работал над этим делом:	
		Какая новая информация может быть полезной при устранении неисправности:	

Заполните следующую информацию, если речь идет о новом деле!

e	Когда в последний раз система работала без неисправностей:	Дата:	Время:
f	Когда впервые была выявлена неисправность:	Дата:	Время:
g	Что изменилось в системе с последнего момента бесперебойной работы до момента выявления неисправности: (Обновления, новое программное обеспечение, изменения оборудования и т.д.)		
h	Что было сделано, чтобы самостоятельно исправить неисправность:		
i	Была ли данная попытка успешной:	Да	Нет
	Если да, то как долго после этого работала система:	Дней	часов
j	Как часто происходили неисправности до первого сообщения о неисправностях:		

k	Когда неисправность возникла в последний раз:	Дата:	Время:
	Какие данные пациента (возможно, исследование, дата) использовались при поиске неисправности:	Имя пациента:	
		ИН пациента:	
		Дата исследования:	
Описание исследования:			
l	Пожалуйста, подробно опишите последние действия, которые привели к этим неисправностям:		
	Неисправность можно воспроизвести, выполнив следующие действия / шаги:		
	1		
	2		
	3		
	4		
5			
m	Пострадали ли другие функции / программы от возникновения неисправности:	Да	Нет
	Если да, то укажите какие программы/функции были затронуты:		
n	Наблюдались ли другие отклонения в дополнение к указанным неисправностям:	Да	Нет
	Если да, то опишите их:		