

1 AOUS- Pleiade

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- Pleiade

Categoria: Applicativo Aziendale(presunto, basato su contesto)

Sottocategoria: Cartella Clinica Elettronica(presunto, basato su contesto)

Ambito Geografico: AOUS

Referenti:

ESTAR: Cinzia Zari

AOUS: Guido Fruscoloni

Accesso:

Metodo: Credenziali di dominio AUSL

Gestione e Reset Password:

Scenario 1: Utente non accede a Pleiade ma accede alla posta aziendale.

Azione Utente: Contattare direttamente Guido Fruscoloni o i numeri dedicati.

Contatti:

Da telefono fisso: 0800814013(digitare 4)

Da cellulare: 050 996892 – 050 997033

Scenario 2: Utente non accede a Pleiade e non accede nemmeno alla posta aziendale.

Azione HD: Effettuare il reset della password per la profilazione dell'utente.

Profilazione Nuovo Utente:

Azione Richiesta: Il superiore diretto deve inviare una mail.

Destinatario Email: assistenzaPleiade.aous@estar.toscana.it

Informazioni da Includere: Nome, Cognome, Data di nascita, Codice fiscale, Matricola, Ruolo, UOC di appartenenza.

2 AURORA

Nome Applicativo/Sistema: AURORA

Descrizione: Gestione del ciclo ADT(ammissione, dimissione, trasferimento) in regime ordinario e Day Hospital. Gestione accessi di Pronto Soccorso(accettazione, trasferimento in OBI, dimissione, compilazione verbale).

Moduli:

ADT: Gestisce ricoveri ordinari e DH, trasferimenti, dimissioni, compilazione diagnosi e procedure nei reparti di degenza.

Pronto Soccorso(PS): Gestisce accettazione pazienti, trasferimento in Osservazione Breve Intensiva(OBI), dimissione, compilazione verbale di dimissione in PS.

Referenti:

RES: Paolo Bennati

DEC: Roberto Tiezzi

Accesso:

Metodo: Credenziali di dominio.

Nota: Dopo cambio password, possono passare diversi minuti(anche 15) per il riallineamento sui server prima di poter essere usate sugli applicativi.

Profilazione:

Azione Richiesta: Il responsabile diretto deve fare richiesta via mail.

Destinatario Email: ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it

Informazioni da Includere: Nome, Cognome, Codice fiscale, Mansione, Reparto di appartenenza.

Gestione Escalation(Problemi):

Procedura: Doppio ticket con form preimpostato"Escalation Aurora".

Inoltro Email: hd.medicale@exprivia.com(CC: ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it).

SLA: Non sono impostati SLA.

Fuori Orario: Chiamare anche il reperibile: 366 9011741.

Nota: Se il problema riguarda la lettura delle nuove carte operatore(solo in Aurora), scalare i riferimenti dell'utente(nome, cognome, utente usato per l'accesso) all'help desk di Exprivia e in CC a ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it per abilitazione su una tabella.

3 GROSSETO- ARGOS

Nome Applicativo/Sistema: GROSSETO- ARGOS

Descrizione: Cartella ginecologica(client/server), utilizzata da personale ostetrico/ginecologico. Integrato con Anagrafe Pazienti Centralizzata(APC) per ricerca pazienti e con ADT per recupero numero nosologico a posteriori.

Ambito Geografico: Grosseto e Orbetello(ostetricia/ginecologia), consultori.

Versione Attuale(08/01/2020): 3.37(8725).

Requisiti Client:

Installazione da amministratore.

Controllo completo al gruppo Users(locale) sulla scheda di protezione della cartella C:\WinArgos.

Compatibile con Windows XP, Windows 7, Windows 10.

Accesso:

Metodo: Utente generico o personale.

Posizione: Link sul desktop di AllUsers.

Aggiornamenti: Automatici all'avvio del programma se privilegi impostati correttamente.

Chiusura Applicativo: Tramite menù Pazienti> Uscita o icona"porta con freccia".

Contatti:

Referente ICT Estar: Luca Fazzi(email: l.fazzi@estar.toscana.it, tel: 0564/485617- 335 7810872).

Assistenza ditta fornitrice Dedalus: Email: support@dedalus.eu.

Problemi Frequenti e Risoluzione:

L'utente sta eseguendo una vecchia versione di Argos: Chi ha fatto l'installazione non ha impostato correttamente i privilegi.

Non si riesce ad accedere al servizio(client non si connette al server o più postazioni non funzionano): Contattare i/il riferimento ICT di Estar.

Problema sul singolo client: Controllare i passi dell'installazione ed eventualmente disinstallare e reinstallare il client.

Escalation Path(per Help Desk di 1° livello):

Collegarsi alla postazione e indirizzare la tipologia di errore.

Problemi generici sulla postazione:

Verifiche generiche sul PC.

Controllare che il PC sia raggiungibile.

Controllare che il server sia pingabile(comando"ping argos.intra.asl9" o"ping 172.16.94.72").

Problemi sul client di Argos:

Controllare se il gruppo Users(locale al PC) ha i privilegi di lettura/scrittura sulla cartella c:\WinArgos.

Controllare che la versione di Argos sia quella corretta.

Se il problema riguarda una sola postazione, disinstallare e reinstallare il client.

Se il problema sul client non viene risolto, contattare l'assistenza Dedalus e inviare una mail al referente ICT. Comunicare la risoluzione al referente ICT.

Problemi sul server di Argos:

Il server è raggiungibile?(comando"ping argos.intra.asl9").

Il problema riguarda più postazioni?

Se il server non è raggiungibile o il problema riguarda più postazioni, contattare l'assistenza e inviare una mail al referente ICT. Comunicare la risoluzione al referente ICT.

4 AOUS- DIGISTAT

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- DIGISTAT

Descrizione: Cartella clinica specializzata per terapie intensive e endoscopie. Utilizzata per le visite endoscopiche di UO Gastroenterologia ed Endoscopia Operativa e UOSA Broncoscopia Diagnostica Interventistica.

Integrazione:

Integrato con sistema PENTAX che acquisisce immagini delle colonne endoscopiche e le invia a Digistat.

Digistat invia la worklist dei pazienti al tablet Pentax/endoscopio, l'endoscopio acquisisce e l'immagine ritorna associata al paziente su Digistat.

Gestione Assistenza:

Apertura Chiamata: Specificare sempre il reparto e inoltrare a support.it@ascom.com (CC: ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it).

Priorità: Reparti di rianimazione con risoluzione problema alta(3H).

Sollecito: Se non si riceve riscontro entro 30 minuti, risollecitare rifacendo la chiamata con la stessa modalità.

Fuori Orario(dopo le 18): Chiamare anche il numero 0550988092(codice cliente: 73624#).

Risponde un sistema automatico: indicare nome, cognome

5 TDSYNERGY- SIEMENS

Nome Applicativo/Sistema: TDSYNERGY- LIS(Laboratory Information System)

Fornitore: Siemens Healthineers

Gestione Problemi:

Orario Diurno(feriali 08-18):

Contatto Telefonico: Chiamare 800827119.

Codice Strumento: 98JVGL2 per AOUS; B7DKH5J per Siena ASL.

Informazioni da Fornire: Spiegare il malfunzionamento e fornire un recapito telefonico dell'utente.

Contatto Email: servicedesk.team@siemens-healthineers.com.

Notturni e Festivi(Per AOUS):

Utilizzare il portale apposito: [https://litracker.syslabgroup.com/\(utenza e password nelle wiki\)](https://litracker.syslabgroup.com/(utenza e password nelle wiki)).

Procedura Preliminare: Prima è necessario contattare direttamente il laboratorio, che può comunque aprire le chiamate in autonomia.

6 ARUBA SIGN

Nome Applicativo/Sistema: ARUBA SIGN

Funzionalità: Utilizzato per tutti i documenti, genera file.asic. Per documenti in formato XML, si usa Xades e si ottiene file.xml.

Versione Utilizzata(macchine di locazione): 22.0.7.

Aggiornamenti(Importante):

Se si accetta l'aggiornamento proposto dal vecchio applicativo, ArubaSign si sposta dalla cartella C:\Program Files(x86) alla cartella AppData del profilo utente.

Questo rende ArubaSign non più disponibile per gli altri utenti del computer.

Soluzione: Per aggiornare, disinstallare la vecchia versione e installare la nuova fornita per i PC di locazione(Ver. 22.0.7).

Problemi Possibili e Soluzioni:

Data e Ora di firma non corrette:

L'ora indicata è quella del meridiano di Greenwich(UTC), mentre l'ora solare italiana è UTC+1(UTC+2 in estate).

File firmato in passato non risulta più valido:

Probabilmente la smart card del firmatario è scaduta.

Soluzione: Utilizzare il pulsante"VERIFICA ALLA DATA" nella sezione"Verifica" di ArubaSign. Impostando la data di apposizione della firma, si può verificare che all'epoca la firma fosse corretta.

7 iSharedoc

Nome Applicativo/Sistema: iSharedoc

Descrizione: Applicativo web utilizzato da molti utenti amministrativi(ASL ed Estar) per registrare protocolli in entrata, generare e processare flussi di determine/delibere, firmare digitalmente.

Accesso:

Metodo: Credenziali LDAP, con codice fiscale in minuscolo.

Firma Digitale: Per firmare, è indispensabile verificare che il Web Device Connector sia attivo(pallino verde in alto). Istruzioni allegate.

Profilazione:

Destinatario Richiesta: Affari Generali: affarigenerali@uslsudest.toscana.it.

Informazioni da Includere: Codice fiscale, email, numero di telefono.

Gestione Segnalazioni(Aspetti Funzionali- I livello):

Area Senese: Laura Bandini: laura.bandini@uslsudest.toscana.it.

Area Aretina: Eleonora Pecchi: eleonora.pecchi@uslsudest.toscana.it.

Area Grossetana: Paolo Lazzi: paolo.lazzi@uslsudest.toscana.it.

CC: Patrizio Mattioli: p.mattioli@estar.toscana.it, Laura Rossi: laura.rossi@estar.toscana.it.

Richieste di Assistenza(Il livello, Solleciti, Informazioni):

Destinatario Richiesta: supporto.uslsudest@grupposistemica.it.

CC: Laura Bandini, Eleonora Pecchi, Paolo Lazzi, Patrizio Mattioli, Laura Rossi.

Riferimenti:

Claudia Scanziani: claudia.scanziani@digi-one.eu.

Roberto Speranza: roberto.speranza@digi-one.eu.

Claudio Canè: claudio.caneh@digi-one.eu.

Riferimenti Amministrativi: Eleonora Merlini 345 6542939, Daniela Cistantini.

8 AOUS- UNIMEDES

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- UNIMEDES

Descrizione: Applicativo client-server di cartella clinica usato nei reparti di Endocrinologia e Medicina 1.

Modalità Web:

Disponibile all'indirizzo: <http://srvendoc>(attiva solo per Endocrinologia).

Utilizzata dai reparti per la visualizzazione degli esami provenienti dal laboratorio di endocrinologia.

Gestione Utenti e Password:

Assegnazione e gestione da parte del Laboratorio di Endocrinologia(Carla Fioravanti, Lab. Endocrinologia 5458).

Carla Fioravanti si occupa anche del reset password.

Fornitore: Dalmatec(assistenza: assistenza@dalmatec.it, Tel:+39 0572 617907).

Da utilizzare per problemi SW generalizzati.

Referenti:

Referente ESTAR: Andrea Bartoloni(email: a.bartoloni@estar.toscana.it, Cell: 334 1143287, Tel: 0577 585219).

Referenti AOUS: Carla Fioravanti.

9 SISPC

Nome Applicativo/Sistema: SISPC

Descrizione: Portale regionale per la gestione delle attività e dei dati relativi alla Procreazione Medicalmente Assistita(PMA), Omologa ed Eterologa, per le Aziende Sanitarie della Regione Toscana.

Tipo: Applicativo Web con DB centralizzato nel sito di Arezzo.

Centri Utilizzatori Attuali: Siena, Pisa, Firenze(Careggi), Versilia e Cortona.

Versilia e Cortona sono gli unici a utilizzarlo anche per la fecondazione eterologa.

Obiettivo: Creare una rete unica regionale con un unico software.

Sviluppo in Corso: Realizzazione del"Cono di visibilità"(quanto un centro può vedere di un altro).

Integrazioni: Integrazione Anagrafe ORFEO(RFC249) per accesso in sola lettura alle anagrafiche.

Contatti(Non di Nostra Competenza):

Email: help-sispc@regione.toscana.it, help@consorziometis.it.

Telefono: 800 814 013(da fisso), 050 8068889(da cellulare).

Escalation Interna: Girare ad HD2 se il problema è generalizzato, verificare sempre che non sia un problema di rete.

10 NEUROWEB

Nome Applicativo/Sistema: NEUROWEB

Referente ESTAR: Maurizio Zoppi

11 AOUS- MEDWARE

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- MEDWARE

Descrizione: Cartella clinica di Nefrologia. Gestione delle strutture ospedaliere di Nefrologia e Dialisi.

Fornitore: Sined(Tel:+39 051 6048811).

12 AOUS- ORMAWEB

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- ORMAWEB

Descrizione: Programma di gestione delle Sale Operatorie. Gestisce la L.A.(Lista di Attesa chirurgica) e la L.O.(Lista Operatoria) fino all'intervento.

Integrazione: Quando un paziente è in L.O., viene inviato un messaggio su Aurora ADT per la gestione dell'accettazione del ricovero. Il legame tra Ormaweb e Aurora è il nosologico.

Link: <http://ormaweb.ced.aos:8080/ormaweb/action/login>.

Fornitore: Dedalus(email: support@dedalus.eu).

Referenti:

RES: Paolo Bennati

DEC: Maurizio Zoppi

Referente ESTAR: Roberto Tiezzi

Referenti AOUS: Luca Maiani

Reset Password(AOUS): Devono contattare direttamente Luca Maiani.

Profilazione(Grosseto): L'utente deve rivolgersi a Elena Scarselli:

elena.scarselli@estar.toscana.it.

13 CUP 2.0

Nome Applicativo/Sistema: CUP 2.0

Fornitore: Engineering

Assistenza:

Email: hd_cup20@eng.it

Telefono: 800 101 106(codice assistenza 8080#)

Problemi di Accesso:

Se l'utente ha fornito una mail, può fare il recupero in autonomia.

Può inviare una segnalazione direttamente dalla schermata di accesso(assistenza- invia segnalazione).

Nota: Piattaforma in via di dismissione a favore del CUP 3.0.

14 CIS Cardiologia

Nome Applicativo/Sistema: CIS Cardiologia(Suitestensa)

Descrizione: Nuovo software CIS(cardiologia) avviato per primo a Grosseto, poi esteso a tutta l'area vasta.

Fornitore: Ebit- Esaote.

Modalità di Ingaggio del Servizio di Assistenza:

Ordinario(Lun-Ven 08:00-13:00 e 14:00-17:00, esclusi festivi):

Telefono:+39 0106547479.

Email: service@ebit.it(indicare sempre un numero di telefono dove essere ricontattati).

Reperibilità(Fuori orario ordinario, solo per guasti bloccanti):

Chiamare direttamente il tecnico reperibile: 010 65 47 448.

15 VDI LIS

Nome Applicativo/Sistema: VDI LIS(Virtual Desktop Infrastructure- Laboratory Information System)

Aggiornamenti(03/07): Sostituito il software DNFIRMA con THEMIS, come richiesto dal fornitore Dedalus(Benedetta Bottioli).

16 USLSUDEST- WEBREPARTI- INSERIMENTO RICHIESTE MANUTENTIVE

Nome Applicativo/Sistema: USLSUDEST- WEBREPARTI- Inserimento Richieste Manutentive

Descrizione: Portale attivo dal 1° Ottobre anche per le richieste di manutenzione nell'area provinciale aretina.

Indirizzo Internet: <https://at20.consorziometis.it/wrp/login>.

Credenziali:

Possibile auto-registrazione direttamente dalla pagina di login.

Dopo l'accesso, le funzionalità attive dipendono dalla profilazione utente.

Inserimento Richieste: Cliccare su"Nuova richiesta" e compilare il form.

Richieste di Intervento URGENTI:

Contattare il call center: Numero verde 800.04.64.96.

Gli operatori richiederanno le informazioni per individuare il guasto e attivare l'intervento. Si occuperanno anche di aprire il ticket sul portale WebReparti.

Importante: Le chiamate per interventi non classificabili come URGENTI o di EMERGENZA non verranno prese in carico dal call center.

17 AOUS- Stampa da NGH-PS

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- Stampa da NGH-PS

Funzionalità: Per consentire le stampe dal Pronto Soccorso(PS).

Requisito: Calamaio deve essere aperto.

Installazione/Configurazione Calamaio:

Deployato su tutte le macchine richieste.

Se assente, scaricare da:

https://drive.google.com/drive/folders/1CQMezyxRI_2yuj9jaD66pfVGslePAPP8?usp=drive_link.

Il file.jnlp va copiato in C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Startup e il PC riavviato.

Attenzione: Il file è diverso da quello di Arezzo; non confonderli altrimenti non scarica l'applet.

Per verificare il server di puntamento, aprire il file con Notepad++:

Sudest: <https://ps-ar.uslsudest.toscana.it/Calamaio/applet/>

AOUS: <https://ps.ao-siena.toscana.it/Calamaio/applet/>

Problemi Etichettatrice(stampa in locale ma non da Opera):

Aprire la shell:common startup e verificare se Calamaio è in esecuzione automatica.

Se non c'è, va inserito.

Se presente, va avviato(spesso i medici cliccano su"annulla" invece che"esegui" all'apertura).

18 HAPPYMAMMA

Nome Applicativo/Sistema: HAPPYMAMMA

Descrizione: SW e Applicazione della Regione Toscana.

Competenza: NON DI NOSTRA COMPETENZA.

Gestione Problemi(per utenti):

Gli utenti devono collegarsi a: <https://www604.regione.toscana.it>.

Cliccare sul pulsante Assistenza/Contattaci in alto a destra e compilare il form.

Escalation Interna(solo per problemi generalizzati):

Solo in caso di problemi generalizzati(es. irraggiungibilità del sito), assegnare ad HD2 per verifica.

19 TRASPORTI SANITARI

Nome Applicativo/Sistema: TRASPORTI SANITARI

Fornitore: Gruppo Informatico.

Assistenza:

Attiva nei giorni feriali 08:00-20:00 e il sabato 08:00-14:00.

Gestione Chiamate(Escalation):

Utilizzare il Doppio ticket di Escalation.

Usare i form preimpostati.

Le categorie sono già impostate.

SLA:

BLOCCANTE: Impostare: GRINF BLOCCANTE 8HL.

NON BLOCCANTE: Impostare: GRINF NON BLOCCANTE 4GL.

Profilazione:

Inoltrare a fornitore(tramite doppio ticket di escalation) anche le richieste di profilazione.

Informazioni da Includere: Nome Utente/Mail/Codice Fiscale/Ruolo/Ospedale/Reparto.

Destinatario Email per Escalation: assistenza.app118@medicalnote.it(Nota: la fonte indica la mail di APP118, potrebbe essere un errore di copiatura nel testo originale).

20 GRAY DETECTOR(RDIM REGIONALE)

Nome Applicativo/Sistema: GRAY DETECTOR(RDIM REGIONALE- Radiation Dose Index Monitoring)

Descrizione: Software di monitoraggio dose regionale che traccia, registra e analizza le esposizioni dei pazienti agli esami radiologici.

Alimentazione Dati: Alimentato dai sistemi RDIM Aziendali(es. Dosewatch di GE, gestito inoltrandolo ad ACS).

Finalità: Registrazione e archiviazione anonima dei dati dosimetrici degli esami per finalità statistiche.

Fornitore: ELCO

Assistenza:

Attiva H24, festivi inclusi.

Gestione Richieste(Escalation):

Utilizzare il Doppio ticket di Escalation.

Usare i form preimpostati.

Le categorie sono già impostate.

Inoltare le richieste a: support@elco.it

Telefono: 019 502010

SLA:

BLOCCANTE: Impostare: ELCO- BLOCCANTE 4HL(se il problema riguarda tutte le postazioni).

NON BLOCCANTE: Impostare: ELCO- NON BLOCCANTE 2GL(problema di una sola postazione).

Informazioni su Affiancamenti:

Contattare il numero: 331 1820589.

Inviare mail a: simone.coella@elco.it; dario.luciano@elco.it.

21 Datawarehouse

Nome Applicativo/Sistema: Datawarehouse

Profilazione:

Destinatario: dwh.avse@estar.toscana.it.

Informazioni da Includere: Unità Operativa, cognome, nome, codice fiscale, email, numero di telefono.

Richieste di Assistenza(Il livello):

Destinatario: dwh.avse@estar.toscana.it.

CC: Patrizio Mattioli: p.mattioli@estar.toscana.it, Laura Rossi: laura.rossi@estar.toscana.it.

Riferimenti Interni:

Francesca Mori: francesca.mori@estar.toscana.it.

Marco Lunghetti: marco.lunghetti@estar.toscana.it.

22 AOUS- CIS(Cardiologia)

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- CIS(EBIT Suitestensa)

Avvio Assistenza: 31/03.

Assistenza in Regime Ordinario(Lun-Ven 08:00-13:00 e 14:00-17:00):

Email: Inviare mail a service@ebit.it.

Telefono: Chiamare+39 010 6547479 per conferma ricezione ticket.

CC obbligatorio: ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

Assistenza in Regime di Reperibilità(SOLO TELEFONICA- Lun-Ven 13:00-14:00 e 17:00-08:00, Sab/Dom e festivi):

Telefono:+39 0571 598 186.

Telefono:+39 0571 031 186.

L'Helpdesk interno AOUS(h24) scala al servizio Ebit tramite telefonata/mail dopo un primo filtro.

CC obbligatorio: ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

Richieste per Modifiche Anagrafiche/ Riconciliazioni/ Spostamento Immagini su PACS:

Il reparto deve inviare via mail il modulo compilato a service@ebit.it.

In caso di chiamata notturna al 1510 per questa problematica, comunicare la modalità agli utenti e contattare il reperibile Ebit per avvisarlo.

CC obbligatorio: ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

Problema "comunicazione con servizi locali assente":

Questo errore è normale, indica che non ci sono determinati servizi/moduli sulla postazione di lavoro.

Va ignorato.

Postazioni Dedicate: Ci saranno postazioni dedicate per il CIS con tutti i moduli.

Consultazione Cartella Paziente:

Da applicazioni aziendali, il link permette di verificare la cartella paziente per i medici abilitati da qualsiasi reparto.

Per visualizzare i referti, occorre aprire il menù a tendina sul menù anagrafica e selezionare "cartella paziente".

23 AVVIO CUP 3.0

Nome Applicativo/Sistema: AVVIO CUP 3.0

Descrizione: Nuova piattaforma che sostituirà il CUP 2.0 (in via di dismissione).

URL: <https://prenotazione.ssr.toscana.it>.

Accesso:

Utente: Proprio Codice Fiscale.

Password: Toscana00! (al primo accesso sarà richiesto il cambio).

Prossimamente: Obbligo di autenticazione tramite CNS – SPID- CIE.

Tempi Indicativi di Migrazione:

Area Vasta Sud Est: Aprile 2025.

Area Vasta Centro: Aprile – Maggio 2025.

Area Vasta Nord Ovest: Maggio 2025.

Supporto:

I punti di prenotazione più importanti saranno presidiati da personale specializzato.

HelpDesk Straordinario (Fase 1- 24/03 al 30/06):

Giorni e Orari: Tutti i giorni dalle 09:00-13:00 e 14:00-18:00.

Numero: 800.101.106 (inserire codice assistenza 7759 seguito da #).

Mail: supportoCUP3.0@eng.it.

24 AVVIO NGH- ADT GROSSETO

Nome Applicativo/Sistema: AVVIO NGH- ADT GROSSETO

Assistenza Fuori Orario: Le segnalazioni saranno effettuate ai canali ordinari dell'assistenza informatica al numero 800645644. (Nota: La fonte è molto concisa, sembra un dettaglio relativo a un più ampio contesto NGH-ADT Grosseto non completamente descritto qui).

25 Telefonia VoIP

Nome Applicativo/Sistema: Telefonia VoIP

Nota: Da verificare se ancora valido- inserito per HD2.

Richieste d'Intervento:

Email: supporto@eritel.it.

Reperibilità Urgenze (h24): 0712215106.

Tecnici On Site:

Filippo Mazzuccato: 333-4181846.

Juri Sardi: 334-6204504.

Stefano Brogi: 345-5986801.

26 AREZZO- RICHIESTE NUOVI TELEFONI/LINEE

Tipo di Richiesta: Nuovi apparecchi telefonici, interni nuovi, abilitazioni a chiamate verso cellulari/nazionali, segreterie telefoniche.

Procedura:

L'utente deve fare richiesta alla direzione di presidio/distretto.

Se autorizzata, la direzione inoltra la richiesta a imac.arezze@uslsudest.toscana.it.

CC: governo.ict@uslsudest.toscana.it.

Informazioni Obbligatorie da Includere nella Richiesta:

Edificio(scala e piano).

Unità Operativa.

Utente.

Codice inventario stanza e/o descrizione.

Codice presa di rete dati.

Numero inventario del PC se presente(l'apparecchio telefonico può essere collegato alla stessa presa del PC).

Per richiesta nuovo interno: indicare un range di numeri assegnati al servizio e/o interni telefonici nelle vicinanze.

Per segreterie telefoniche: indirizzo email dell'utente(per istruzioni), indicare se solo risponditore automatico o con funzionalità di segreteria(registrazione messaggi) e su quale interno attivare.

27 SIENA- RICHIESTE NUOVI TELEFONI/LINEE

Tipo di Richiesta: Nuovi apparati di telefonia fissa e nuove linee per la zona Senese.

Procedura:

Un Direttore di Struttura deve scrivere a: beatrice.ugurgieri@estar.toscana.it e stefano.bindi@estar.toscana.it.

Copia Conoscenza(CC): governo.ict@uslsudest.toscana.it.

Informazioni Obbligatorie da Includere nella Richiesta:

Edificio e stanza.

Unità Operativa.

Utente richiedente e un suo contatto.

Codice/numero presa di rete dati.

Numero inventario del PC se presente(l'apparecchio telefonico può essere collegato alla stessa presa del PC).

Per richiesta nuovo interno: indicare un range di numeri assegnati al servizio e/o interni telefonici nelle vicinanze.

28 TELEFONIA MOBILE

Competenza: Non di nostra gestione.

Richieste: L'utente può scrivere direttamente a telefonia mobile.

Tutte le richieste(assegnazione, modifica, sostituzione, restituzione, SIM, smartphone, tablet, modem Wi-Fi 4G, ecc.) devono essere inoltrate alla casella:

telefoniamobile@uslsudest.toscana.it.

Moduli: I moduli per la richiesta sono presenti in Intranet:"Per i dipendenti"->"Tutti i moduli"->"TELEFONIA MOBILE".

29 SIENA e GROSSETO- Abilitazione a chiamate esterne

Procedura:

Prima azione: Chiedere all'utente di rispondere alla mail di apertura del ticket con l'autorizzazione scritta del suo superiore.

Escalation Successiva: Fare escalation a Fastweb.

30 AREZZO- TELEFONIA Casa della Salute

Situazione: Alla Casa della Salute di via XXV Aprile, rispondono al telefono al CCE. Si loggano con il telefono fisso e poi utilizzano Finesse.

Gestione Problemi: In caso di problemi, la chiamata deve essere scalata a Fastweb.

31 Problemi di rete generalizzati- GUASTI TELECOM

Identificazione Problema: Guasti di rete generalizzati(es. su tutti i PC in un piccolo distretto).

Verifiche Richieste(da HD1 con utente, SENZA FAR TOCCARE QUADRI ELETTRICI):

Verificare se la linea è assente su tutti i PC o solo sul PC dell'utente che chiama.

Verificare presenza corrente elettrica:

Se telefonia Cisco VoIP: chiedere se i display Cisco sono accesi(anche con errori) o spenti.

Se non ci sono telefoni Cisco: chiedere un'ispezione visiva di switch/router(spie accese?).

Verificare se sono a conoscenza di lavori programmati o manutenzione straordinaria.

Procedura Ticket:

Aprire il ticket con tutte le informazioni raccolte.

Inoltare subito a: ticket.sistemistica@uslsudest.toscana.it.

Mettere il ticket in attesa.

Chiudere il ticket solo quando il II livello conferma la soluzione.

32 RESET TELEFONI CISCO

Descrizione: Procedura di reset della configurazione valida per tutti i telefoni Cisco.

Procedura di Reset:

1. Staccare il cavo Ethernet inserito nella presa con il simbolo della rete.
2. Reinserire il cavo tenendo premuto il tasto# sulla tastiera del telefono.
3. Il telefono si alimenterà e si accenderà il led rosso sulla cornetta.
4. Digitare in sequenza tutti i tasti del tastierino telefonico: 1 2 3 4 5 6 7 8 9* 0#.
5. La procedura di reset inizierà e proseguirà autonomamente.
6. Al termine, il telefono risulterà riconfigurato con le impostazioni della Centrale telefonica.

33 AOUS- TELEFONIA

Competenza: Non di nostra gestione per problemi su telefoni e/o linee telefoniche in AOUS.

Contatto per Problemi:

L'utente deve scrivere a: supporto@eritel.it(non esiste più il contatto telefonico).

Richiesta Nuove Linee:

L'utente trova il modulo dalla intranet per richiedere nuove linee(anche trasmissione dati).

34 Escalation APP118

Nome Applicativo/Sistema: APP118

Form per Apertura Incident: Utilizzare il form preimpostato"ASSISTENZA APP 118".

Le informazioni fondamentali sono evidenziate in verde(minimo indispensabile).

Le specifiche aggiuntive sono in giallo(servono ma non fondamentali).

È importante inserire le minime informazioni richieste.

Informazioni Reperibili: Possono essere reperite anche da MedicalNote, qualora Converge non funzionasse(e viceversa). Allegata una piccola guida.

SITI su cui aprire l'incident: Solo CENTRALE OPERATIVA 118 AREZZO, CENTRALE OPERATIVA 118 SIENA, CENTRALE OPERATIVA 118 GROSSETO.

Categorie: Già impostate nel Form.

SLA(INTELLICARE):

ALTO(2HS): Guasto gravità 1 – Alta criticità: Fermo operativo del contingente tablet o relativi processi.

MEDIO(6HS): Guasto gravità 2 – Media criticità: Guasto generalizzato su buona parte dei tablet(es. 30% della dotazione).

BASSO(24HS): Guasto gravità 3 – Bassa criticità: Assistenza utenza o malfunzionamento di funzionalità non critiche su numero irrilevante di dispositivi(es. configurazione di un dispositivo o aggiornamento di una tabella di "qualche" dispositivo).

Secondo Step- Escalation a Fornitore:

Utilizzare il form"ESCALATION APP118".

Richiedente:"Escalation Intellicare"(nella tendina Sottocategoria).

Inoltro Email: assistenza.app118@medicalnote.it.

Assicurarsi che sia preso in carico dal fornitore.

Controllare i propri ticket e chiuderli appena arriva la soluzione, verificando con l'utente.

Inviare solleciti tracciando le azioni.

Problema non di competenza Intellicare(es. Beta80):

1. Chiudere il ticket a assistenza.app118@medicalnote.it.

2. Fare una seconda Escalation su Beta80 aprendo un nuovo form di escalation(sempre "ESCALATION APP118").

3. Richiedente:"Escalation BETA 80"(nella tendina di Sottocategoria).

4. Riportare tutti i dati del ticket principale e inoltrare a helpdesk@beta80group.it.

5. CC: helpdesk.sistemistica@uslsudest.toscana.it.

6. Frase obbligatoria nell'inoltro:"Vi inoltriamo la risposta del fornitore e i contenuti che Intellicare ha raccolto in merito alla segnalazione in oggetto, per il quale è stato richiesto il vostro coinvolgimento per quanto di competenza. Vi chiediamo di fare le vostre verifiche e di prendere contatto con il personale tecnico per arrivare alla soluzione del problema.

Intellicare è già stata attivata e contestualmente si metterà in contatto con voi per i dovuti controlli". Allegare eventuali file di Intellicare.

Casi Urgenti ASL TSE(per allertare operatore, specie notturne):

Oltre alla mail, contattare i numeri:

Intellicare/Gruppo Informatico: 0506390670/ 800.59.15.15.

Beta80: 02.25202380.

Problemi di blocco trasmissione schede(per ridurre tempi di risoluzione):

Fare subito la doppia escalation sia ad Intellicare che a Beta80.

Scrivere nell'inoltro del ticket:"Inoltriamo per competenza. Abbiamo contestualmente inviato segnalazione a Intellicare(se il destinatario è Beta80)/ Beta80(se il destinatario è Intellicare)".

35 Regole generali per Escalation

Procedura: Aprire il doppio ticket SEMPRE E SOLO utilizzando il FORM PREIMPOSTATO.

Non modificare le categorie e scegliere le priorità corrette.

Non utilizzare la funzione Duplica.

Richiedente(SEMPRE impostato come):

Escalation APP118--> Escalation Intellicare e/o Escalation Beta80.

Escalation Aurora--> Escalation Exprivia.

Escalation GPI--> Escalation GPI.

Escalation Telefonia--> Escalation Fastweb.

Escalation Trasfusionale Eliot--> Escalation Engineering.

Escalation Elettromedicali ALL in One--> Escalation Var Group.

Escalation RisPacs--> Escalation RisPacs.

Escalation 116117 Mobidoc--> Escalation Beta80.

Escalation WinSap Engineering--> Escalation Engineering.

Collegamento Ticket: Collegare i 2 ticket.

Stato Ticket:

Il ticket pdl va messo in "Attesa fornitori terzi".

Il ticket di Escalation rimane APERTO.

Presa in Carico: Assicurarsi che arrivi la presa in carico da parte del fornitore (altrimenti continuare a inviare la mail).

Chiusura Ticket:

Chiudere i ticket solo appena arriva la risoluzione dal fornitore, sempre dopo aver verificato con l'utente.

Non chiudere l'escalation e il ticket pdl finché non si ha la chiusura del fornitore e/o la conferma dall'utente.

Se arriva la chiusura dal fornitore, verificare la risoluzione con l'utente e chiudere anche il ticket pdl (se non risolto, sollecitare).

Sollecito al fornitore (se ticket scaduto senza risoluzione): "Salve, chiediamo aggiornamenti in merito al tk in oggetto. Essendo scaduto dal xxxx e non avendo ricevuto da voi risposta: la problematica è stata risolta? Possiamo procedere alla chiusura della chiamata? Restiamo in attesa di un Vostro riscontro. Grazie".

Eccezione Radiologia: Per i ticket di Radiologia, ACS li chiude subito come "inoltrati a gruppo di competenza". Si attendono indicazioni su come procedere.

36 Escalation Eliot

Nome Applicativo/Sistema: Eliot (Software trasfusionale)

Gestione Problemi SW: Doppio Ticket/Escalation Fornitore.

Creazione Ticket pdl:

Categoria: Applicativi Aziendali.

Sottocategoria: Eliot.

Categoria Servizio: Software.

Creazione Doppio Ticket (Escalation):

Utilizzare il form preimpostato: "ESCALATION TRASFUSIONALE ELIOT ENGINEERING".

Richiedente: Escalation Engineering.

Le categorie sono già impostate.

PRIORITÀ – SLA: (Per una corretta valutazione della criticità, vedere le sezioni specifiche per Arezzo e AOUS/Siena/Grosseto)

Normale (16 ore): Fermo operativo di 1 singolo operatore.

Importante (8 ore): Fermo operativo di una singola ST (Servizio Trasfusionale) o OT (Officina Trasfusionale).

Complesso (4 ore): Fermo operativo di aree non critiche all'interno delle ST.

Critico (1 ora): Fermo operativo di aree critiche delle ST o delle OT o del CRS (Centro Sangue).

Inoltro Escalation:

Email: areas.diag@eng.it.

CC: Mail dell'utente che ha aperto il ticket.

Per AOUS: Mettere in CC anche ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

Fuori Orario:

Deve SOLO essere chiamato il Numero Verde 800101106.

Codice 2931 per ASL SUDEST.

Codice 2935 per AOUS.

Dalle 18 alle 8 e nei giorni Sabato, Domenica e Festivi, aprire il ticket solo tramite numero verde, senza inoltrare la mail. Aprire comunque il doppio ticket e chiuderlo subito, riportando nel ticket pdl il numero di chiamata telefonica("inoltrata chiamata n. xxx a tecnico reperibile").

Riscontro Fornitore:

Il fornitore risponderà con il numero del loro ticket.

Alla comunicazione di avvenuta risoluzione, verificare sempre con l'utente, poi chiudere il ticket.

Richieste di Configurazione/Sviluppo(extracam):

Se la chiusura del ticket riporta"Gentile cliente, abbiamo preso in carico la sua richiesta. Sarà contattato a breve per concordare tempi e modalità di esecuzione dell'attività.", significa che non è eseguibile in HD ma è una richiesta di configurazione/sviluppo extracontrattuale.

In questo caso, chiudere sia l'escalation che il ticket pdl senza verifica con l'utente, riportando la dicitura nella chiusura del ticket padre.

Servizio Fornitore Attivo H24:

08:00-18:00 Lun-Ven: Via mail/Escalation.

18:00-08:00 Lun-Ven: Tramite numero verde del call center.

00:00-24:00 Sab, Dom e Festivi: Tramite numero verde del call center.

Problemi Stampa(Eliot Arezzo):

Se sul PC viene cambiata la stampante e non stampa più, aprire una chiamata al fornitore per far riconfigurare il"print agent".

Problemi Hardware(Eliot AOUS/Siena/Grosseto):

I tempi di intervento sono 3 ore.

L'HD1 deve attivarsi immediatamente per ridurre il disagio: ogni trasfusionale ha un PC clone, guidare l'utente a staccare il PC guasto e attaccare lo slave. In ogni caso, passare il ticket al tecnico.

Alle Scotte: Dopo aver chiesto l'accensione del PC clone, inoltrare immediatamente il ticket ai sistemisti per la gestione delle porte di rete. Se l'utente non vuole fare lo switch autonomamente, passare con urgenza il ticket al tecnico.

Problemi Print Agent(Eliot AOUS):

Per problemi software, fare riavviare sempre la PDL prima di avviare l'applicativo.

Verificare che la stampante stampi la pagina di prova(se no, scalare ai tecnici per verifiche HW).

Verificare che sia presente e attivo il print agent: per il centro sangue la cartella è c:\eliot e deve essere in avvio automatico(l'icona deve partire in basso a destra dopo il reset).

Se il print agent è attivo e non stampa, far verificare a Engineering se la stampante è definita correttamente nel loro applicativo.

37 Escalation GPI

Applicativi Gestiti: Opera NGH-PS; ADT- Degenze; AMBU; Agende; Pathomy; Cardio; CupWEB.

Gestione Problemi: Doppio ticket di Escalation.

Creazione Ticket pdl:

Categoria: Applicativi Aziendali.

Sottocategoria:<Nome del software>.

Categoria Servizio: Software.

Creazione Doppio Ticket(Escalation):

Utilizzare il form preimpostato.

Richiedente: ESCALATION GPI.

Le categorie sono già impostate.

Scegliere la priorità più adeguata e collegare al ticket padre.

Stato Ticket:

Il ticket pdl viene messo in "Attesa fornitori terzi".

Il ticket di Escalation resta su "Aperto".

Inoltro Email: supporto.erreeffe@gpi.it.

Preso in Carico: Assicurarsi che sia preso in carico dal fornitore.

Controllo e Chiusura: Controllare i propri ticket e chiuderli appena arriva la soluzione, verificando con l'utente, o inviare solleciti.

Fuori Orario(dopo le 18):

Contattare anche telefonicamente il reperibile Erreeffe al numero 0575 302610.

Orario di Lavoro: Numero di telefono: 0575 351955.

38 Escalation EXPRIVIA

Nome Applicativo/Sistema: EXPRIVIA(associato ad Aurora, vedi)

Gestione Problemi: Doppio ticket di Escalation(presunto, basato su regole generali e contesto Aurora).

Form: Le categorie sono già impostate.

Priorità: Non sono state comunicate SLA, quindi impostare come priorità "EXPRIVIA" e collegare al ticket padre.

Stato Ticket:

Il ticket pdl viene messo in "Attesa fornitori terzi".

Il ticket di Escalation resta su "Aperto".

Inoltro Email: hd.medicale@exprivia.com.

CC: ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

Preso in Carico: Assicurarsi che sia preso in carico dal fornitore.

Fuori Orario: Chiamare anche il reperibile: 366 9011741.

Controllo e Chiusura: Controllare i propri ticket e chiuderli appena arriva la soluzione o inviare solleciti.

Problemi Lettura Nuove Carte Operatore(solo Aurora): Scalare il riferimento dell'utente (nome, cognome, utente di accesso) a Exprivia e in CC a ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it per abilitazione utente su tabella.

Problemi di Profilazione(non Exprivia):

Il ticket non deve essere inviato a Exprivia.

La coordinatrice invia la richiesta a assinf(assistenza infermieristica).

Solo se ci sono problemi dopo questa richiesta, prendere il ticket e inoltrarlo a ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it per verifiche.

39 Escalation TELEFONIA

Ambito: Telefonia di Arezzo, Siena e Grosseto, esclusi guasti Hardware degli apparecchi.

Gestione Problemi: Doppio ticket di Escalation.

Creazione Ticket pdl:

Categoria: Telefonia.

Sottocategoria: Secondo il problema.

Categoria Servizio: Secondo il problema.

Creazione Doppio Ticket(Escalation):

Utilizzare il form preimpostato.

Richiedente: ESCALATION FASTWEB.

Le categorie sono già impostate.

Scegliere la priorità più adeguata e collegare al ticket padre.

Stato Ticket:

Il ticket pdl viene messo in "Attesa fornitori terzi".

Il ticket di Escalation resta su "Aperto".

Inoltro Email: manutenzionifonia@fwestar.it.

Presa in Carico: Assicurarsi che sia preso in carico dal fornitore.

Controllo e Chiusura: Controllare i propri ticket e chiuderli appena arriva la soluzione, o inviare solleciti.

Chiamate in Fuoriorario (07:00-09:00 Lun-Ven, dopo le 18, festivi):

Oltre alla mail, contattare il numero verde 800954409 (pin 4950) o 0550106783 (stesso pin).

40 Escalation PC ALL IN ONE/ CARRELLATI CR1

Ambito: Malfunzionamenti software/hardware dei PC All in One e dei carrellati CR1.

Procedura:

1. Apertura Ticket: Aprire il ticket usando il format preimpostato (Aslsudest o Aous) e passarlo al tecnico di zona.

2. Verifica Tecnico: Il tecnico interviene e verifica il guasto.

3. Ritorno ad HD1 (solo per guasto hardware, crash OS, applicativi non di competenza): Il tecnico ripassa ad HD1 per gestione garanzia da parte di Exprivia.

4. Gestione HD1: HD1 gestisce il guasto con doppio ticket di Escalation (form preimpostato Aslsudest o Aous).

5. Inoltro Escalation:

Email: callentry@vargroup.it.

Per AOUS: Mettere in CC anche ict-scotte-hd-client@ao-siena.toscana.it.

Contestualmente, aprire la chiamata al numero verde 800 445 003 (Exprivia).

ASLSUDEST (PC Muletto): Al momento non sono necessari muletti. Appena Vargroup interviene, il tecnico di zona deve essere disponibile, se necessario, a installare l'immagine su un nuovo PC. Sull'Escalation verrà indicato il nome e il cellulare del tecnico di zona.

Tempi di Ripristino (Vargroup): 48 ore per ripristinare la postazione (riparando/sostituendo il PC con OS funzionante e driver installati).

Nuovo PC: Se è un nuovo PC, il tecnico di zona deve ricaricare l'immagine e reinstallarlo.

Chiusura Ticket: HD1 chiuderà il ticket con la comunicazione di risoluzione del problema da parte di Exprivia.

Per la Sudest non è necessaria la verifica da parte delle tecnologie sanitarie (a differenza delle Scotte).

41 Escalation RISPACS

Ambito: Problemi software o hardware su postazioni RIS-PACS.

Creazione Ticket pdl:

Utilizzare il Form preimpostato "Radiologia Software" o "Radiologia Hardware".

Problema SW: Categoria e sottocategoria già impostate, selezionare solo il problema.

Problema HW: Categoria "Radiologia Hardware", selezionare sottocategoria e INDICARE IL SERIAL NUMBER (indispensabile).

Creazione Doppio Ticket (Escalation):

Utilizzare il Form preimpostato "ESCALATION RISPACS".

Richiedente: ESCALATION RISPACS.

Le categorie sono già impostate.

Scegliere la SOTTOCATEGORIA con la Ditta a seconda del problema (ACS Service o WETECHS- non usare mai GMED).

Copiare il corpo del ticket pdl.

SLA (Tempo di presa in carico):

Gravità 1(guasti bloccanti): Entro 15 minuti solari consecutivi.

Gravità 2(guasti non bloccanti): Entro il primo giorno solare consecutivo.

SLA(Tempo di risoluzione del guasto):

Gravità 1(guasti bloccanti): Entro 4 ore solari consecutive dalla presa in carico.

Gravità 2(guasti non bloccanti): Entro 4 giorni solari consecutivi dalla presa in carico.

Stato Ticket:

Il ticket pdl viene messo in "Attesa fornitori terzi".

Il ticket di Escalation resta su "Aperto".

Inoltro Email(a seconda del problema):

Problema SW(ACS Service): agent.estar@acs-service.it.

Problema HW(WETECHS- monitor diagnostici, schede video, postazioni RIS, WS PACS 2021+): helpdesk@wetechs.it, servicedesk@wetechs.it(CC: alberto.guercini@wetechs.it).

Indispensabile: Indicare il Serial Number.

Problemi Robottini Masterizzatori(GMED): agent.estar@acs-service.it(CC: serviceportal@gmed.it).

Presa in Carico: Assicurarsi che sia preso in carico dal fornitore.

Controllo e Chiusura: Controllare i propri ticket e chiuderli appena arriva la soluzione, verificando con l'utente, o inviare solleciti.

Fuori Orario(oltre alla mail, chiamare):

Problemi HW WETECHS: Tel. 055 8826968(H24, festivi inclusi).

Problemi HW ROBOTTONI MASTERIZZATORI: Tel. 0577 1915113(PIN UNICO: 5897).

Problemi SW ACS: Tel. 329.8378573.

Mancata Presa in Carico ACS: Scrivere a Andrea Falcomer: andrea.falcomer@philips.com (CC: Giuseppe Tammaro: giuseppe.tammaro@philips.com, Sandra Bartolucci: s.bartolucci@estar.toscana.it).

Problemi HW Specifici:

USLSUDEST:

Workstation Z440 non più coperte da Wetechs: inoltrare richiesta ad Acs(Philips).

Monitor amministrativi delle vecchie workstation(Z440 e Z600) sotto assistenza pdl.

Hardware della sola WS ancora in assistenza Philips ACS.

Monitor diagnostici in assistenza Wetechs.

AOUS: File allegato con indicazione del manutentore HW per le postazioni radiologiche.

Richieste Modifica Dati/Immagini:

Richieste di modifica di dati o immagini(es. accettazione su anagrafica errata) sono in carico ai system administrator aziendali, non passano per la manutenzione informatica.

Microfoni di Refertazione:

I nuovi microfoni Philips con connettore USB(anche su vecchie workstation ante 2021).

In questo caso, inoltrare richiesta ad Wetechs(indicare S/N microfono e specificare che è nuovo).

42 Escalation WinSap

Nome Applicativo/Sistema: WinSap/Sapweb

Gestione Problemi SW: Doppio Ticket/Escalation Fornitore.

Creazione Ticket pdl:

Categoria: Applicativi Aziendali.

Sottocategoria: Winsap.

Categoria Servizio: Software.

Creazione Doppio Ticket(Escalation):

Utilizzare il form preimpostato:"ESCALATION WINSAP ENGINEERING".

Richiedente: Escalation Engineering.

Le categorie sono già impostate.

PRIORITÀ – SLA: Non si conoscono gli SLA, quindi lasciare "NON SPECIFICATO".

Inoltro Escalation:

Email: areas.diag@eng.it.

Numero Verde: 800101106(codice 7171).

Riscontro Fornitore: Il fornitore risponderà con il numero del loro ticket. Alla comunicazione di risoluzione, verificare sempre con l'utente e poi chiudere il ticket.

Nota(Letizia Tordini, 13/11): Il numero verde non è ancora attivo in fuori orario.

Fuori Orario(18:00-08:00 feriali, festivi): Inoltare il ticket a areas.diag@eng.it.

Per AOUS: Aggiungere in CC ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

43 Escalation 116117 MOBIDoc

Nome Applicativo/Sistema: MOBIDoc(app del 116117)

Gestione Problemi SW: Doppio ticket di Escalation.

Creazione Ticket pdl:

Categoria: Applicativi Aziendali.

Sottocategoria: MOBIDoc.

Categoria Servizio: Software.

Creazione Doppio Ticket(Escalation):

Utilizzare il form preimpostato "ESCALATION 116117 MOBIDoc".

Richiedente: ESCALATION Beta80.

Le categorie sono già impostate.

Collegare al ticket padre.

Stato Ticket:

Il ticket pdl viene messo in "Attesa fornitori terzi".

Il ticket di Escalation resta su "Aperto".

Inoltro Email: helpdesk@beta80group.it.

Telefono: 02.25202389.

Controllo e Chiusura: Controllare i propri ticket e chiuderli appena arriva la soluzione, verificando con l'utente, o inviare solleciti.

44 Nuova procedura GRU WHR-TIME

Nome Applicativo/Sistema: GRU WHR-TIME(Nuovo Portale del Dipendente)

Descrizione: Sostituisce il vecchio applicativo di gestione presenze/assenze(SIGMA) dal 2 Aprile 2024.

Problemi su postazione, carta operatore, lettore, altri applicativi:

Il ticket è gestito come malfunzionamento.

Se non risolvibile da remoto, scala ai tecnici per verifiche.

Per AOUS: L'utente troverà in applicazioni aziendali i nuovi link per la password di emergenza e per il collegamento a WHR.

Problemi della procedura(cartellini, stipendi, ecc.):

Il numero verde apre il ticket e lo inoltra ai key user aziendali che hanno accesso al portale <https://hd-gru-toscana.hrgpi.it/clienti.php> per segnalare il problema.

Key user per la SudEst: Franca Barbagli, Antonietta Foderini, Stefania Tanzini, Annamaria Trillocco.

Per AOUS: Inviare mail a uffpres@ao-siena.toscana.it e chiudere il ticket(riportando "inoltrato all'ufficio AOUS per la gestione").

I dipendenti possono anche telefonare agli uffici del personale: 0577585533(int. 5533), 0577585538(int. 5538).

Problemi Infrastrutturali:

Se il problema è infrastrutturale e non puramente software, Dedalus/Gpi si interfaccia con la struttura ospitante SCT.

Per AOUS: Inviare mail a uffpres@ao-siena.toscana.it e chiudere il ticket(riportando "inoltrato all'ufficio AOUS per la gestione").

Per SudEst: Inviare segnalazione ai Key user aziendali.

Contatti tra Fornitore e Sistemistica: Dedalus ha numero ed email riservati alla sistemistica TSE/AOUS per necessità di confronto durante anomalie.

45 TIMBRATORI SOLARI

Ambito: Problemi hardware e software sui timbratori Solari.

Identificazione: Trovare la lista dei terminali con gli ID nei fogli Excel allegati("Lista terminali Solari XX").

Ubicazione: L'ubicazione è molto importante, fornire più indicazioni possibili e indicare sempre USLSUDEST o AOUS.

Procedura Ticket:

1. Aprire il ticket(es. tk di prova 73739 hardware e 73740 software).

2. Inoltrare a:

Per USLSUDEST: support.ausltse@solari.it.

Per AOUS: support.aous@solari.it(CC: ict-scotte-timbratori@estar.toscana.it).

3. Il fornitore risponderà con presa in carico e poi chiusura, dopo la soluzione del problema (interamente a loro carico).

4. Mettere sempre in CC l'indirizzo email del richiedente per verifica.

5. Mettere il proprio ticket in attesa Fornitori e chiuderlo al ricevimento della conclusione da parte di Solari.

Problema Registrazione Timbrature: Verificare prima se il timbratore è in rete.

Copertura Servizio: Dalle 08:00 alle 18:00 Lun-Ven, Sab 08:00-14:00. NO FESTIVI.

Attenzione(Stampante Scontrini): In alcune mense, al timbratore può essere collegata una piccola stampante di scontrini, anch'esse gestite da Solari(stesso ID). Seguire la stessa procedura.

46 RADIOLOGIA- Postazioni RIS PACS- Informazioni generali

Obbligo: Dal Lunedì 22/04, utilizzare il doppio ticket di Escalation.

Ticket Pdl: Utilizzare il Form preimpostato "Radiologia Hardware" o "Radiologia Software".

Ticket di Escalation: Utilizzare il Form preimpostato "Escalation RISPACS".

Fornitura: Tutta la fornitura è in locazione operativa.

ATI Telecom-Wetechs(Hardware):

Coprire l'hardware di loro fornitura(monitor diagnostici, schede video, postazioni RIS, workstation PACS dal 2021 in poi).

Telefono: 055 8826968(H24, festivi e notturni inclusi).

Email: helpdesk@wetechs.it, servicedesk@wetechs.it(CC: alberto.guercini@wetechs.it).

Indispensabile: Indicare il Serial Number per la gestione corretta della chiamata.

ATI Gmed-GE-Philips(Software e Hardware specifici):

Coprire chiamate su: Software RIS, PACS, repository XDS, Teleconsulto, Robot masterizzatori CD, Scarico on Line(SOL), Multiviewer, Virtuhis way, RDIM Dosewatch di GE(per quest'ultimo, indicare codice SID: C58074D1).

Email: agent.estar@acs-service.it.

Telefono(Orario lavorativo 08:30-18:00): 800.228233 o 011.9329000.

Telefono(Fuori orario lavorativo): 329.8378573.

Per Robottini Masterizzatori: Mettere in CC anche serviceportal@gmed.it.

Telefono(Festivi e notturni 17:30-08:30): 0577 1915113(PIN UNICO: 5897).

Richieste di modifica di dati o immagini(es. anagrafica errata):

In carico ai system administrator aziendali, non passano per la manutenzione informatica.

Problemi HW specifici:

USLSUDEST:

Workstation Z440 non più coperte da Wetechs: inoltrare richiesta ad Acs(Philips).

Tutti i monitor amministrativi delle vecchie workstation(Z440 e Z600) sotto assistenza pdl.

Hardware della sola WS ancora in assistenza Philips ACS.

Monitor diagnostici in assistenza Wetechs.

AOUS: In allegato file con indicazione del manutentore HW per le postazioni radiologiche.

47 TOTEM/ELIMINACODE

Nome Applicativo/Sistema: TOTEM/ELIMINACODE

Procedura Ticket:

Utilizzare il Form preimpostato"Totem/Eliminacode".

Inserire tutte le informazioni richieste(indicare anche l'applicativo installato nel PC per chiamare i numeri, se XIDERA o MAPSGROUP, importante per monitor NEC con solo marca e matricola).

Informazioni da Includere(Esempi):

ENTE RICHIEDENTE: Azienda USL TSE.

RICHIEDENTE(nome, Tel., Mail, ruolo).

PIATTAFORMA(Pagamento/Accoglienza).

MODELLO APPARATO(Es. Totem PagoSì, Totem PuntoSì, bigliettatrice, monitor, visore artberry, ZEROCODA, MONITORAGGIO ACCESSI, ETC.).

MATRICOLA(Es. C14725- la mappatura verrà condivisa).

Punto di emissione(SE PAGAMENTI).

LOCAZIONE(Es: Morgani, S. Rosa, Villa Margherita, Ospedale S. M. Nuova).

INDIRIZZO.

UBICAZIONE(Es: piano terra atrio vicino a...).

DATA ED ORA IN CUI È AVVENUTO IL PROBLEMA.

CODICE A BARRE.

CODICE FISCALE UTENTE.

MALFUNZIONAMENTO(esempi indicativi: il totem non permette il pagamento, il monitor si è spento, stampante inceppata, sistema eliminacode non funziona).

Rifornimento Carta: Il fornitore si occupa direttamente del rifornimento della carta eliminacode.

IN SUDEST:

Assegnare ad HD2, che inoltrerà al fornitore competente.

Eccezione(Monitor eliminacode che perdono segnale/si spengono): Per i siti specificati (es. Ospedale San Donato Arezzo, Montevarchi, Oncologia, Distretto Guadagnoli, Foiano, Camucia, Distretto 25 Aprile), non è necessario girare ad HD2. Il tecnico locale ripristinerà accedendo al BIOS del PC dietro al monitor e riavviando.

IN AOUS:

Aprire il ticket con il Form preimpostato"Totem/Eliminacode" e passarlo a planner con SLA 3H.

Se il tecnico in loco non risolve, il ticket deve essere scalato al fornitore ARTEXE:

Orario: Lun-Ven 07:00-19:00, Sab 07:00-13:00.

Telefono: 02 96457497.

Email: helpdesk@artexe.com, assistenza@mapsgroup.it.

CC: ict-scotte-hd-client@ao-siena-toscana.it.

Artex gestirà poi il problema anche con l'altro fornitore.

Allegata la lista dei Totem AOUS in assistenza diretta(con primo passaggio al tecnico): PPU, RADIOLOGIA, AMBULATORI AREA CHIRURGICA, MALATTIE RESPIRATORIE, EMATOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA, PEDIATRIA, SENOLOGIA.

48 TABLET 118- HW

Ambito: Richieste di intervento HW per Tablet 118 modelli SAMSUNG ACTIVE 2 e SAMSUNG ACTIVE 3.

Procedura Ticket:

Aprire il ticket come un normale guasto HW(categoria servizio: hardware/ categoria: tablet).

Richiedente: Il nome della persona che contatta(per ora dovrebbe chiamare il referente centrale 118 che ha già fatto una verifica e funge da filtro).

Asset: Inizialmente potrebbe non essere presente, poi verranno inventariati.

Sito: 118 Arezzo- 118 Siena o 118 Grosseto.

Priorità: Per il momento e fino a nuova comunicazione, impostare a 4 giorni.

Gruppo: Sempre Planner, anche se il ticket arriva fuori orario, verrà passato al tecnico di zona il primo giorno lavorativo utile.

Tablet di Emergenza: Verrà dato 1 tablet alle Centrali di Siena, Grosseto e Arezzo per gestire le emergenze in autonomia.

Guasto: Guasti vari(mancato funzionamento, rotture vetro, non si accende, problema batteria esterna, ecc.).

Nome e Telefono Utente: Indicarli sempre per permettere al tecnico di recuperare il tablet guasto.

Ubicazione: Indicare dove il tecnico trova il tablet per lo swap.

Connettività: Verificare se il tablet ha connettività.

Dubbi sulla Problematica: In caso di dubbi, far fare una prima verifica ad Intellicare. Se confermano che non è un problema dell'applicativo, chiudere l'escalation e passare il ticket principale a Planner.

49 AOUS- PPU(Punto prelievi unico)

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- PPU(Punto prelievi unico)

Problema(ERRORE): Selezionare la stessa torretta da più tablet(ogni tablet deve essere connesso solo alla sua torretta/stampante).

Informazioni Obbligatorie nel Ticket:

IP della torretta(connessa alla rete, l'IP è attaccato sopra la torretta- 172.28.1.nn, non corrisponde al numero ambulatorio).

Numero presa dati a muro dove si connette la torretta.

Problemi di Connessione Rete:

1. Tablet NON ha il "ventaglino" della rete(perso connessione):

Riimpostare su wifi-elmedic.

Se non c'è stata sostituzione tablet, la rete dovrebbe riprendere.

Se non funziona e il tablet è stato sostituito: occorre sapere il MAC del vecchio tablet. NOI chiudiamo il ticket dicendo all'utente che deve portarlo al CED per riconfigurazione e riconnessione.

2. Tablet ha il "ventaglino" della rete(ma problemi persistono):

Non potendo verificare la connessione della torretta(non ha lucine visibili e cavi OK), scalare il ticket a hd2/sistemistica per verificare che la "torretta" sia raggiungibile.

Se la torretta non va in rete(no etichette) e la porta dello switch non è in errore: Dire all'utente che è utile dissociare TUTTI i tablet(logoff) dalla relativa torretta dell'ambulatorio

specifico, e poi rifare accesso alla torretta di competenza. Pregarli di fare attenzione a collegarsi alla torretta corretta.

Se la torretta va in rete e l'utente ha verificato ogni tablet con la sua torretta/stampante, ma il problema persiste:

Escalation ad Inpeco(email: ithelpdesk@inpeco.com, Tel: 045 9589014 o 045 9589011).

Se la torretta continua a non andare in rete: Chiamata a tecnologie sanitarie.

Informazioni Aggiuntive(eventualmente per HD2):

WLAN ID: 11(WIFI-ELMEDIC, solo MAC filtering).

VLAN ID: 874(vlan-874-ppu, subnet 172.28.1.0/24, gateway.254).

L'interfaccia VLAN del PPU fa parte del gruppo grp-bc-readers. In fase di censimento del tablet, va espressamente indicata nel controller l'interfaccia vlan-874-ppu, altrimenti potrebbe prendere indirizzi da altre subnet.

50 SYLLABUS

Nome Applicativo/Sistema: SYLLABUS(Nuovo portale della formazione)

Descrizione: Piattaforma ministeriale per la formazione.

URL: <https://www.syllabus.gov.it/portale/web/syllabus>.

Accesso: Tramite Google Chrome utilizzando SPID, CIE oppure CNS.

Monitoraggio: Eseguito dalla U.O. Formazione(email: areaviluppo.professionalita@uslsudest.toscana.it).

Problemi Comuni e Risoluzione:

Problemi con l'accesso: Fare le dovute verifiche di lettura carta.

Problemi con l'apertura dei video: Controllare se i pop up sono bloccati.

51 AOUS: caselle generiche di posta elettronica

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- Caselle generiche di posta elettronica

Apertura Nuove Caselle:

Il reparto interessato deve chiedere autorizzazione alla direzione amministrativa o sanitaria di AOUS(a seconda del settore).

CC: mailman@ao-siena.toscana.it.

La richiesta deve essere fatta dal referente responsabile della casella o aggiungendolo in CC.

Informazioni da Includere:

Suggerimento di nome(max 20 caratteri prima di @ao-siena.toscana.it).

Dati del referente responsabile: nome, cognome, codice fiscale, mail di riferimento, cellulare dove inviare SMS con la password.

La mail verrà creata dopo la validazione.

Problemi di Accesso all'Utenza Generica:

L'utente deve andare su ssp.ao-siena.toscana.it e fare "password dimenticata/ scaduta".

L'utente deve essere guidato a fare il reset tramite ssp.ao-siena.toscana.it- non lo deve fare l'operatore HD.

Gli operatori HD non devono comunicare chi è il referente- l'utente deve saperlo da solo(se non lo sa, scalare a mailman).

Se l'utente riceve un SMS, deve seguire le istruzioni e rifare ssp.ao-siena.toscana.it con la password ricevuta(se non fa questo passaggio, non apre la posta).

Errore nel cambio password: Verificare che non siano stati inseriti nomi o caratteri non accettati dal sistema(non deve essere password precedente, contenere nome/cognome utenza, 8 caratteri min. con maiuscole/minuscole/numeri e solo determinati caratteri speciali come da istruzioni).

Solo se il cambio password è inibito o ci sono altri problemi sulla mail Zimbra: Scalare a mailman.

Gestione delle Liste:

Il Responsabile Reparto deve scrivere direttamente dalla sua mail personale a mailman@ao-siena.toscana.it chiedendo le modifiche.

Occorre indicare nome, cognome, indirizzo mail e codice fiscale della persona da aggiungere alla lista.

52 AOUS- PROCEDURE AMMINISTRATIVE

Ambito: Problematiche su procedure amministrative AOUS inoltrate ai fornitori(es. PROJECT - tk 112761).

CC per Ticket: Invece di Bonelli e Moscarino, mettere in CC il seguente indirizzo: ict-scotte-mag-cont@ao-siena.toscana.it.

53 AOUS- CARTELLE CONDIVISE

Procedura: L'utente deve indicare il suo codice fiscale, cellulare e indicare gli utenti e relative mail da abilitare(es. mario rossi m.rossi@ao-siena.toscana.it).

Limitazioni: Solo utenti di dominio CED.aos. Non possono più essere messe utenze generiche in condivisione.

54 GROSSETO- CARTELLE CONDIVISE

Politica Attuale: Le cartelle condivise su server non vengono più create, viene fatta solo manutenzione ordinaria su quelle esistenti(in alcuni casi vengono dismesse).

Soluzione: Gli utenti devono utilizzare Alfresco.

55 NEA 116117- Informazioni generali

Nome Progetto: NEA(Numero europeo armonizzato) 116117

Descrizione: Progetto per i Medici di continuità assistenziale(attivo in SudEst dal 21 Ottobre).

Funzionamento: I medici di turno ricevono chiamate dalla centrale operativa(Firenze) direttamente sui tablet forniti.

Tablet: In modalità Kiosk(per evitare modifiche importanti).

Schermata Principale(all'accensione):

Numero di telefono associato alla SIM del tablet.

IMEI(nome dispositivo, ultime 4 cifre sufficienti per Service Desk).

Waze navigatore.

112 Were Are U(app telefonica per emergenze che trasmette localizzazione al NUE 112). Maps.

MobiDoc: Applicazione principale per la gestione del servizio(fornita da Beta80), l'unica su cui fare escalation.

SIM e APN:

SIM fornite dalla USL CENTRO.

I tablet si connettono automaticamente alla rete tramite APN privato 116117centro.tim.it.

APN e SIM non sono in nostra gestione(si attendono indicazioni per guasti, sostituzioni, ecc.).

Contatti: I medici utilizzatori ci contatteranno.

Apertura Ticket: Utilizzare il Form preimpostato, a seconda del problema(HW, SW, o di Connessione).

IMPORTANTE: Per aprire il ticket è l'IMEI(per controllo remoto).

Se il Tablet è spento: Farsi dare l'inventario del dispositivo(sotto la batteria) per risalire all'IMEI.

Sito di Login(per primo accesso, cambio/reset psw): <https://cartella-nea.uslcentro.toscana.it>.

56 NEA 116117- Problemi Hardware Tablet

Nome Applicativo/Sistema: NEA 116117- Tablet Hardware

Problemi HW: Tablet non funzionante, non si accende, rotto, caricabatteria non funzionante, ecc..

Form Preimpostato: "Tablet 116117".

Apertura Ticket:

Contatto: Il medico utilizzatore.

Oggetto manutenzione: 1 tablet.

Bene: Critico(intervento in 3 ore).

Campi: Tutti devono essere compilati.

IMEI: Si trova nella schermata principale. Se tablet spento, sotto la batteria si trova l'inventario.

Inoltro: Verso il tecnico sul territorio(che, se necessario, provvede alla sostituzione con tablet muletto).

In orario 07:00-17:00: A Planner.

In orario 17:00-07:00: Al reperibile.

IMPORTANTE: Inserire sempre il cellulare del medico che apre la chiamata.

Fuori Orario: Dopo aver assegnato il ticket al tecnico reperibile, inserire una nota a @sandra.bartalucci e @moira.biagioni per la gestione della riparazione del tablet(da concordare con firenze2.mybusiness@telecomitalia.it).

57 NEA 116117- Problemi di Connessione

Nome Applicativo/Sistema: NEA 116117- Connessione Tablet/SIM

Problemi: Problemi di connessione.

Form Preimpostato: Lo stesso dell'HW, ma variare l'Oggetto e la Categoria.

Apertura Ticket:

Contatto: Il medico utilizzatore.

Oggetto manutenzione: La SIM del tablet.

Guasto: Critico(intervento in 3 ore).

Campi: Tutti devono essere compilati.

IMEI e SIM numero: Visibili nella schermata principale.

IMPORTANTE: Inserire sempre il cellulare del medico che apre la chiamata.

SIM e APN:

SIM fornite dalla USL CENTRO.

I tablet si connettono automaticamente alla rete tramite APN privato 116117centro.tim.it.

L'APN NON è in nostra gestione.

Esempio(SIM tablet non funzionante o rotta):

Inviare il ticket a: alessandro.bargiacchi@uslcentro.toscana.it(numero: 3288603217) e metterlo in attesa.

Categoria: LAN.

Categoria Servizio: Network.

Manutenzione delle SIM(generale, non solo 116117):

Inviare email con la segnalazione(con tutti i riferimenti) a: telefoniamobile@uslsudest.toscana.it.

Oppure chiamare il 338 5376301.

Mail presidiata in diretta: Lun-Ven 07:30-15:12(ufficio).

Sab, Dom e festivi: 07:30-19:30(reperibilità).

Le operazioni di blocco SIM sono quasi in diretta, le altre attività non hanno SLA definiti (al più ASAP).

58 NEA 116117- Problemi Software

Nome Applicativo/Sistema: NEA 116117- MobiDoc(Software)

Applicazioni Supportate: L'unica app su cui si dà assistenza è MOBIDoc, le altre (Waze navigatore) sono solo utility.

Apertura Ticket:

Collegare l'asset del tablet (basta inserire le ultime 4 cifre dell'IMEI nel campo asset).

Il bene è critico (intervento in 3 ore).

Gestione Problemi: Doppio ticket con il form "Escalation 116117 Beta80".

Inoltro Escalation:

Email: helpdesk@beta80group.it.

Telefono: 02.25202389.

Presa in Carico/Risposte Fornitore: Non ci sono ancora indicazioni.

Competenza: Tutti i problemi legati all'app, comprese le credenziali, sono gestiti da Beta80.

Manuale Utente: Ai dottori è stato inoltrato un manuale di utilizzo dell'app (disponibile anche nel tablet in "catalogo contenuto- manuali", raggiungibile dalla "M" in basso accanto alla cornetta).

Allegato file con alcune delle possibili problematiche nell'utilizzo di MOBIDoc.

59 NEA 116117- CREDENZIALI

Accesso Tablet(device): Non servono credenziali né PIN di sblocco.

Accesso Sistemi Gestionali (Life1st o MobiDoc): Garantito tramite un unico account.

Procedura Primo Accesso/Cambio Password: È unica ed è quella riportata in allegato.

Richieste Credenziali all'Help Desk:

Cambio/Reset Password: L'HD raccoglie le richieste e le inoltra a Beta80, che ricontatta il medico e gestisce la problematica.

Nuove Utenze: L'HD non può inserire nuove utenze a sistema perché non può accertare l'autorizzazione del medico. Eventuali nuovi utenti devono essere inseriti previa richiesta/autorizzazione del personale responsabile del servizio di ALS SUD EST.

Medico non risulta a sistema (dopo problemi credenziali): Può contattare direttamente la centrale per verificare la profilazione prima di rivolgersi al referente.

60 CR1 (Nuova Cartella Informatizzata)- pc carrellati

Nome Applicativo/Sistema: CR1 (Nuova Cartella Informatizzata)

Avvio: Prevista partenza dal Lunedì 28 Ottobre.

Problemi Software (NON DI NOSTRA COMPETENZA):

Dire all'utente di chiamare direttamente il numero dell'Helpdesk CR1.

Help-desk Fondazione Monasterio attivo H24: 0585-483333/ 0585-493333.

Email: helpdesk@ftgm.it.

Orari: Lun-Ven 07:30-19:00, notte e festivi scala in automatico sul reperibile.

Problemi Hardware (PC carrellati):

I PC carrellati sono in contratto con noi.

L'HW per i primi 2 anni è in garanzia.

Criticità:

CRITICI (intervento a 3 ore): SOLO ALLE SCOTTE (utilizzati come testaleto).

NON CRITICI in SudEst: (almeno 2 per reparto).

Procedura Ticket:

Dopo l'apertura del ticket, passare a Planner per una prima verifica del tecnico.

Fuori Orario (se critico): Passare direttamente al Reperibile.

Il tecnico verifica il guasto e, se necessario, ripassa a Planner per attivare l'assistenza VarGroup(con doppio ticket di escalation, vedi soluzione n.29).

Utilizzare lo stesso form degli Elettromedicali All in One(specificando il modello).

Applicativi Installati: Versione minima, devono essere utilizzati solo per CR1, il resto non funziona. Gli utenti possono usare Horizon.

Stampa Etichette:

In ogni reparto ci sono 2 stampanti Zebra.

Una è in rete, stampa solo le ETICHETTE, visibile da carrellato e PC locale.

L'altra Zebra stampa in locale BRACCIALETTI ed ETICHETTE, comandata SOLO dal PC vicino.

Nei carrellati è possibile stampare i referti in A4 sulla multifunzione e le etichette sulla Zebra in rete.

Allegato file con misure etichette e braccialetti.

61 WEBXSIGNSE

Nome Applicativo/Sistema: WEBXSIGNSE(Nuova firma per laboratorio di analisi e microbiologia)

Descrizione: Programma per la firma digitale dei referti radiologici.

Nota: La precedente WebXSign(con carta operatore) non è più attiva.

Fornitore: Siemens.

Gestione Problemi:

Orario Diurno(feriali 08:00-18:00):

Telefono: Chiamare 800827119.

Codice Strumento: 98JVGL2 per AOUS/ B7DKH5J per Siena ASL.

Spiegare malfunzionamento e fornire recapito telefonico dell'utente.

Email: servicedesk.team@siemens-healthineers.com(inserire sempre codice strumento per apertura ticket).

Notturni e Festivi:

Utilizzare il portale apposito: <https://litracker.syslabgroup.com/>(utenza e psw nelle wiki).

Procedura Preliminare: Prima è necessario contattare direttamente il laboratorio, che può comunque aprire le chiamate in autonomia.

Allegato file con istruzioni.

62 AGGIORNAMENTO SW CARTE OPERATORE

Nome Applicativo/Sistema: Software per Carte Operatore(Lettura Carte)

Software per lettura carte:

Versione WIN: <https://b4sc.net/dl/vrJyXFseihv11M6o>.

Allegato il manuale d'uso.

Nuove Carte: Le nuove carte emesse contengono certificati con cifratura a 2048 e sono emesse da una nuova Certificate Authority.

Problemi di Accesso o Firma:

Verificare che sia installato bit4 id alla versione corretta.

Provare ad accedere al sito INPS con CNS: se funziona, carta e PC sono OK.

Firma(Arubasign):

Serve l'ultima versione di Arubasign presa dal sito di Aruba.

Installare con privilegi dell'utente che deve firmare(scrive sotto%appdata%, non lanciare installazione con privilegi amministratore altrimenti non viene vista dall'utente).

Problemi con Nuova CA: Segnalare il problema al fornitore del servizio a cui si tenta di accedere per far adeguare la procedura alla nuova CA presente nella carta.

63 DEDALUS- Reperibilità

Ambito: Assistenza agli applicativi gestiti da Dedalus(es: DNLAB, DNWEB, DNA, Ormaweb, E-Prescription).

Inoltro Email: support@dedalus.eu.

Reperibilità(dalle 18:00):

Telefono: 02 36265608/ 022 6113943.

Solleciti su Ticket Aperti(in orario di lavoro): 0517098291.

64 AOUS- INVENTARIO DI FINE ANNO

Ambito: Inventario di fine anno.

Periodo: Previsto dal 18 dicembre al 31 dicembre.

Modalità di Accesso e Cambio Password: Allegata scheda:

http://intranet.ao-siena.toscana.it/Download/Cambio_Password_Inventario_AOUS.pdf.

Operatività: Non è cambiato nulla rispetto all'anno precedente.

Criticità: Associazione dell'utente al reparto di competenza.

L'ambiente ESTAR(richieste approvvigionamento) è aggiornato quotidianamente.

L'ambiente inventario di reparto(usato solo a fine anno) potrebbe non essere allineato.

Verifica/Modifiche: Verificare in procedura(Cartella su Desktop APPLICAZIONI AZIENDALI, Link: Magazzino AOUS) i reparti a cui l'utente è abilitato e comunicare eventuali inserimenti/modifiche.

Chiamate per Malfunzionamenti/ Modifiche/ Reset Password:

Il ticket deve essere girato alla mail di riferimento della contabilità:

ict-scotte-mag-cont@ao-siena.toscana.it.

Chiamate al 1510(dal 18 dicembre):

Assistenza utenze in ambiente AOUS, generazione password, abilitazione utente centro di costo(902RRRSS) e abilitazione utente magazzino.

Le richieste devono essere inoltrate a: ict-scotte-mag-cont@ao-siena.toscana.it.

65 CANOPO

Nome Applicativo/Sistema: CANOPO(Shorr Kan Procedura Canopo)

Profilazioni e Inoltro Segnalazioni(Aspetti Funzionali- I livello):

Area Grossetana(dirigente, delegato fornitore): Pierpaolo Manzi:

pierpaolo.manzi@uslsudest.toscana.it.

Responsabile RSPP e Area Senese: Simone Gepponi:

simone.gepponi@uslsudest.toscana.it.

Area Aretina: Torquato Baldi: torquato.baldi@uslsudest.toscana.it.

Informazioni da Includere: Codice fiscale, email, numero di telefono.

Richieste di Assistenza(II livello, Solleciti, Informazioni):

I server sono al TIX.

Sistemista al TIX: Francesco Garosi: f.garosi@estar.toscana.it.

Assistenza Procedura:

Email: Riccardo Rota: riccardo.rota@canopo.it.

CC: Patrizio Mattioli: p.mattioli@estar.toscana.it, Laura Rossi: laura.rossi@estar.toscana.it e la persona che ha aperto il ticket.

66 AOUS- Migrazione Piattaforma Protocollo e Atti

Nome Progetto: Migrazione Piattaforma Protocollo e Atti(Supporto per avvio nuova procedura Protocollo)

Affiancamento On Site(tecnico Project presso ufficio protocollo):

Martedì 18/03/2025: 08:00-15:00.

Mercoledì 19/03/2025: 08:00-15:00.

Giovedì 20/03/2025: 08:00-15:00.

Control Room ESTAR(18/03- 03/04 compresi):

Orario: 09:00-15:00.

Contattabile al numero interno 1234(dagli utenti AOUS).

Fuori Orario(dopo il 03/04):

Gli utenti dovranno usare gli attuali canali telefonici per help desk(1510).

I ticket dovranno essere scalati all'assistenza(assistenza@projectdi.it) come riportato in wiki.ao-siena.toscana.it/mediawiki/index.php/Project.

Nei ticket girati all'assistenza Project, mettere in CC anche ict-scotte-mag-cont@ao-siena.toscana.it.

Se possibile, fare anche una telefonata al fornitore per avvisarlo della mail(Tel 055 318668).

Ingaggio per Apertura Ticket(dopo il 04/04- fine control room):

L'utente per malfunzionamenti chiama il 1510.

Dopo aver escluso problemi rete/HW della postazione, inoltrare la richiesta di assistenza via mail ad assistenza@projectdi.it.

Mettere in CC: a.moscarino@estar.toscana.it, p.bennati@estar.toscana.it, lucia.diserio@estar.toscana.it.

La richiesta verrà messa "in attesa fornitori terzi".

La chiusura verrà comunicata dopo le valutazioni tra Project ed Estar.

67 SIENA- CARTELLE CONDIVISE

Politica Attuale(dopo SAL di Giugno):

Le cartelle condivise non sono più supportate.

Tutti i documenti devono essere caricati su Alfresco Share.

Non è più possibile creare nuove cartelle condivise.

Non dobbiamo più fare manutenzione su nessuna problematica relativa.

Procedura(se chiamano):

Segnarsi nome utente e cartella condivisa oggetto della richiesta.

Scrivere per conoscenza a: Francesco Valentini e Beatrice Ugurgieri(loro si attiveranno per risolvere).

Noi NON dobbiamo più intervenire su qualsiasi cartella condivisa.

Conferma(Ugurgieri, 23/07): Conferma quanto condiviso nel SAL di Giugno. Samuele Pini è incaricato di analizzare la situazione delle cartelle condivise per pianificare la migrazione verso Alfresco con il coinvolgimento di utenti e fornitore.

68 AOUS- Dvd non letti in sale operatorie e ambulatori

Ambito: Richieste urgentissime- DVD da esami esterni non letti(spesso su PDL con lettore USB).

Indicazioni(Tordini):

Lettore Esterno non funziona(specie CD ASL7 da esterni):

I lettori esterni hanno 2 cavi USB. Staccandoli e reinserendoli su 2 porte equivalenti, il lettore dovrebbe riprendere a funzionare.

Con lettore funzionante, aprire la cartella DVD e scegliere il file.bat(spesso"dicom") per la lettura del contenuto.

Se non funziona ancora(o lettore onboard):

Passare al tecnico in sede ed eventualmente sostituire il lettore.

Indicare nel ticket che le istruzioni fornite sono state eseguite senza successo.

69 Prescrizione Elettronica- problema di trasporto paziente

Problema: Errore E104 nella Prescrizione Elettronica per organizzare il trasporto di un paziente(domiciliato ma non residente in Toscana).

Causa: Le ricette di trasporti sono gestite solo per i pazienti con residenza in Regione Toscana.

70 Intranet UsiSudEst- Problemi in APP AZIENDALI

Ambito: Problemi in APP AZIENDALI(accessibili dalla Intranet UsiSudEst).

Inoltro:

Michele Abbado- Mail: michele.abbado@usisudest.toscana.it o m.abbado@gmail.com.

Telefono: 339 26 55 247(Lun-Ven 08:00-20:00).

71 AOUS- PROBLEMI IN PRATICHE WEB

Problema: Problemi con pratiche web.

Soluzione: Cancellare la cache su Java:

1. Pannello di controllo> Java> Generale> Impostazioni> Elimina file.
2. Fleggare tutte le voci: file di trace e log, applicazioni applet inserite, applicazioni applet installate.
3. Dopo la cancellazione, il tasto"visualizza"(accanto a impostazioni nella scheda GENERALE) apparirà grigio.
4. Dopo questo, dovrebbe essere possibile accedere alle pratiche web.

72 Riavvio spooler+ cancellazione coda di stampa

Ambito: Riavvio dello spooler di stampa e cancellazione della coda.

Procedura(anche su account utente):

1. Aprire cmd(prompt dei comandi) con click destro"esegui come amministratore".
2. Digitare: net stop spooler(spegne lo spooler).
3. Digitare: del/q/f/s"%systemroot%\System32\Spool\Printers*. *" (cancella tutta la coda di stampa).
4. Digitare: net start spooler(riaccende lo spooler).

73 CEDOLINI ESTAR

Ambito: Visualizzazione e stampa buste paga di Estar.

Requisiti:

Versione di Java: Versione 7 Aggiornamento 65(build 1.7.0_65-b20).

Browser: Firefox max 52.8 o Internet Explorer(disattivare la protezione avanzata).

Accesso: Previsto accesso solo con Carta Operatore.

Problema Nota: Le carte operatore con i nuovi chip non vengono lette.

74 HEMOHUB WERFEN- fuoriorario

Ambito: Problemi di mancata accettazione richieste o comunicazione con HEMOHUB WERFEN.

Procedura:

Prendere il ticket.

Comunicare all'utente che se il problema fosse lato Werfen, l'assistenza prenderà in carico la problematica il successivo giorno lavorativo.

Non è previsto un servizio di reperibilità notturno o festivo per HemoHub.

Lasciare il messaggio di richiesta in segreteria(tramite i soliti canali) per essere richiamati alla ripresa del servizio.

Contatti Werfen:

Numero verde(Lun-Ven 08:00-17:30): 800086881.

Reperibilità: 800259630.

Competenza Interna: Solitamente se ne occupa HD2.

Problemi di Trasmissione Dati(con altri applicativi): Ricordarsi di fare le dovute escalation (es. verso Dedalus).

75 GRU WHR TIME- problemi di accesso

Problemi di Accesso:

Browser: Verificare il browser utilizzato. Far usare Chrome.

AOUS: Versione di Chrome maggiore o uguale alla 98. Se una postazione ha una versione inferiore, non aggiornarla direttamente ma passare il ticket al tecnico per verificare la possibilità di aggiornamento(versioni troppo aggiornate possono creare conflitto).

SudEst(dopo 31/12, dismissione Sigma): Possibili chiamate di utenti non riconosciuti (problema integrazione anagrafiche da Sigma a Whr).

Prendere e chiudere il ticket(per tenere traccia), riportando nome e cognome dell'utente.

Indirizzare l'utente alla compilazione del form"registrazione nuovi utenti rete aziendale" (disponibile in Intranet).

Se l'utente non riesce a compilare online, inviare il modulo in PDF da spedire alla mail indicata.

76 PLEIADE(USLSUDEST)

Nome Applicativo/Sistema: PLEIADE

Descrizione: Cartella clinica elettronica(come specificato in).

Assistenza: Possono richiedere assistenza direttamente gli utenti in autonomia.

Contatti:

Numero verde: 800814013.

Da cellulare: 0508068889.

Email: assistentzappleiade.usltse@estar.toscana.it.

Problemi Generalizzati: Inviare anche noi la segnalazione alla mail.

Profilazione: Vedi anche"Profilazione Pleiade", che include dettagli per USL SudEst.

77 AOUS- ZEROCODE

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- ZEROCODE

Problema: Malfunzionamento in ambulatori dopo aggiornamento massivo di Chrome.

Verifica: Controllare se hanno la versione di Chrome 98.

Soluzione:

Se versione 98: Aprire un ticket singolo per l'aggiornamento.

Prendere IP e telefono dell'ambulatorio dove non funziona per aggiornare Chrome alla versione corretta.

Se continua a non funzionare: Scalare al fornitore per ulteriori verifiche.

ATTENZIONE(Prima di inoltrare al fornitore): Verificare se nel terminale di chiamata le voci presenti nel menù"erogatore"(parte alta dell'applicativo) sono state correttamente selezionate.

78 ASTERCLOUD- salvataggio Report

Problema: All'interno di Astercloud non permette il salvataggio dei Report e il programma non risponde.

Causa: Molto probabilmente nella cartella download sono arrivati al file report(999).pdf e il numero 1000 provoca il blocco.

SOLUZIONE: Svuotare la cartella download e riavviare il browser.

79 Problema JAVA

Ambito: Problemi con Java per aprire applicazioni(dalla provincia di Arezzo).

Soluzione:

1. Andare in c:\windows\sun\java\deployment.

2. Aprire il file deployment.config con il blocco note.

3. Se nel file è presente il proxy, cancellare le righe evidenziate in giallo.
4. Salvare il file(se non amministratore potrebbe chiedere password).
5. Riavviare il PC.
6. Il file dovrebbe tornare ad una configurazione standard.

80 Problema accesso Imagicle

Ambito: Problemi di accesso a Imagicle(es. errore"impossibile connettersi al server imagicle 12345"), soprattutto dai centralini di Arezzo.

Causa Possibile: L'utente ha inserito la password(12345) al momento sbagliato senza controllare dove la stava inserendo.

Verifica: Verificare l'indirizzo del server inserito.

IP corretto: 10.141.254.41.

81 Carte operatore/ tessere sanitarie

Ambito: Gestione e risoluzione problemi legati a Carte Operatore e Tessere Sanitarie.

Requisiti per Funzionamento:

La carta operatore deve essere valida e non scaduta.

Controllabile con l'agent installato.

Se scaduta, rivolgersi all'ufficio del personale(per Arezzo, mail a presenze.aretzo@uslsudest.toscana.it).

Il PIN della carta deve essere valido e non bloccato.

Per sbloccarlo serve il PUK.

Se non hanno il PUK, rivolgersi all'ufficio del personale.

Nel browser utilizzato, l'agent deve essere correttamente registrato e comparire nelle impostazioni dei"Dispositivi di Sicurezza".

Configurazione Browser:

Nei PC di locazione i browser prendono le impostazioni da Policy, ma ci sono eccezioni. In caso di problemi nella firma, è meglio non dare per scontata la configurazione.

Chrome: Verificare riconoscimento Carta Operatore in Impostazioni – Privacy e Sicurezza – Sicurezza – Gestione Certificati.

Firefox: Verificare in Impostazioni – Privacy e Sicurezza, capitolo"Certificati". Scegliendo "Mostra certificati" si accede al certificato della carta(richiede PIN).

Problemi Comuni: Assicurarsi che l'utente non lasci sempre inserita la tessera nel lettore.

Soluzione Rapida: In caso di problemi, far togliere la tessera, cancellare cache, chiudere browser, far reinserire la tessera. Quando la luce è verde fissa, riaprire il browser e riprovare.

Utilizzo:

Agli operatori sanitari vengono fornite le carte operatore solo se devono firmare.

Tutti gli altri devono utilizzare la tessera sanitaria.

Nuove CNS: Stanno consegnando le nuove CNS(modelli: ACx 2025, ACe 2025 e ACj 2025).

Per far funzionare queste carte serve un software specifico.

Allegata breve guida. Il software da installare è stato caricato anche nel drive.

Problema Accesso ARPA(dal 4 Marzo 2025): Accesso inibito su Arpa con carta avente certificato codice fiscale a 1024.

Se utenti chiamano per problemi di accesso, è probabile che sia dovuto a carta operatore o CNS non aggiornata a certificati 2048.

Ci sono due certificati(nominativo e legato al codice fiscale), entrambi devono essere aggiornati a 2048. Se non lo fossero, è necessario sostituire la carta.

Al primo utilizzo, la carta deve essere registrata sul portale SistemaTS.

82 STAMPANTE HP LASERJET 404DN- FULL RESET

Ambito: Errori obsoleti della stampante HP LASERJET 404DN che ne impediscono il corretto funzionamento.

Soluzione: FULL RESET(RESET FORZATO).

Procedura:

1. Spegner la stampante.
2. Tenere premuto tasto OK e tasto X.
3. Accendere la stampante continuando a tenere premuti i 2 tasti.
4. Verrà visualizzato il display spento e le 2 lucine(verde e rossa) sotto al display accese.
5. Rilasciare i tasti OK e X.
6. Eseguire velocemente la combinazione dei tasti direzionali:<><<(sinistra- destra-sinistra-sinistra).
7. Apparirà un menu nascosto con scritto MFG MODE.
8. Continuare a cliccare il tasto direzionale>(destra) fino alla voce MENU.
9. Cliccare tasto OK.
10. Continuare a cliccare il tasto direzionale>(destra) fino alla voce FULL RESET.
11. Cliccare OK.

83 FIRMA in VDI LABORATORIO

Ambito: Problemi di firma dentro la VDI del Laboratorio con le nuove carte(quelle con il simbolo del contactless).

Soluzione: Sono stati aggiunti due link nel desktop della VDI, uno per le vecchie carte e uno per le nuove.

84 PRESCRIZIONE ELETTRONICA- ERRORE TELEFONO DEL MEDICO PRESCRITTORE

Problema: Errore"Impossibile salvare la richiesta...il numero di telefono del medico prescrittore risulta essere formalmente errato" nella Prescrizione elettronica.

Causa: Nei dati personali del medico il telefono non è corretto.

Soluzione:

1. Il medico deve andare nella pagina dei suoi dati.
2. Premere il tasto in alto a sinistra"modifica dati".
3. Imputare il numero di telefono nel formato:+39\|xxxxxxxx.
4. Premere il salvataggio dei dati.

85 PRESCRIZIONE ELETTRONICA- ERRORE 1004

Problema: Un medico non riesce a effettuare prescrizioni e riceve Errore 1004("il CF indicato e i dati a lui collegati appartengono ad un soggetto non presente in anagrafica oppure che non è più in attività").

Causa: È un problema di profilazione.

Soluzione:

Dedalus non si occupa delle profilazioni.

L'utente deve rivolgersi a un referente interno.

Oppure provare a scrivere a: helpsis@regione.toscana.it per verificare ed eventualmente modificare la sua profilazione.

86 PROBLEMA STAMPA

Problema: L'utente non riesce a stampare(da PC fisico e/o da dentro Horizon) e la stampante non è più riconosciuta dal PC o risulta offline.

Soluzione: VERIFICARE SEMPRE che non siano abilitate le voci USB all'interno di Horizon (queste impediscono il collegamento USB tra stampante e PC).

87 PROBLEMA STAMPANTE HP LASERJET Pro 4002Dn

Problema: La stampante non risulta presente tra quelle installate nel PC.

Causa: Bug sulla gestione della stampante Hp Laserjet Pro 4002dn sul sistema operativo Windows 10 installato sui SiComputer.

Soluzione(da eseguire una sola volta per profilo utente):

1. Accedere con il proprio profilo utente.
2. Sul desktop, cliccare con il tasto destro del mouse.
3. Nel menù a tendina, scegliere"NUOVO" e poi"DOCUMENTO DI TESTO".
4. Aprire il nuovo documento di testo.
5. Andare su"FILE"- "STAMPA" in alto a sinistra.
6. Dall'elenco delle stampanti, cliccare con il tasto destro sulla voce"Hp Laserjet pro 4002dn" e selezionare"IMPOSTA COME PREDEFINITA".
7. Questa procedura va eseguita solo per una volta, poi rimane memorizzata per sempre sul profilo utente.

88 USLSUDEST- Mail personale in anagrafica

Problema: Aggiungere una mail personale all'anagrafica utente.

Soluzione: L'utente deve compilare il form"registrazione nuovi utenti rete aziendale" in Intranet.

Alternative:

Se non ha possibilità di compilarlo online(raggiungibile solo da rete aziendale o errori):

Allegare il modulo in PDF al ticket e inviarlo all'utente, che poi lo spedisce alla mail indicata spiegando il problema.

Eccezione: Per i medici della continuità assistenziale, la ASL sta già risolvendo il problema, quindi non è necessario l'invio del modulo.

89 AOUS- VARIAZIONE MODALITA' DI DIMISSIONE DA P.S.

Ambito: Nuove modalità di conferma su Auroraweb del paziente dimesso in modalità ricovero proveniente da Pronto Soccorso, con adozione del nuovo software NGH-PS.

Data di Avvio: Dal 19 novembre 2024.

Operazione Propedeutica: Tale operazione è necessaria per:

Stampare il frontespizio della cartella clinica.

Aprire la cartella di reparto(CCE).

Richiedere il pasto.

Associare correttamente il paziente al nosologico in caso di intervento chirurgico.

Supporto(19/11/2024- 08/12/2024):

Periodo di affiancamento in presenza della ditta fornitrice presso postazioni PS, PS

Oculistico, Fast Track, OBI(Generale, Ginecologico, Pediatrico).

Presenza fisica in loco nelle prime due settimane, poi Help Desk con eventuale intervento in loco nella terza settimana.

Servizio Help Desk telefonico attivo:

1234(08:00-18:00).

1510(18:00-08:00).

Dopo l'08/12/2024: Sarà sempre attivo il servizio Help Desk informatico tramite il numero interno 1510.

Profilazioni: Da Direzione sanitaria.

Accesso: Con password LDAP e nome di dominio scritto in maiuscolo.

90 USLSUDEST- GUASTI HW TELEFONI CISCO

Ambito: Guasti HW dei telefoni Cisco in USLSUDEST.

Procedura:

1. HD1 passa al tecnico.

2. Procedura per i tecnici(congiunta per 3+ telefoni da sostituire):

Il telefono da restituire deve comprendere i suoi pezzi fondamentali(anche se rotti): telefono,"asta" di supporto, cornetta e cavo della cornetta. La mancanza di pezzi potrebbe impedire la sostituzione.

Rimuovere le etichette di inventario USL.

Ogni telefono deve essere restituito in una scatola singola e chiusa(idealmente quella di arrivo) perché trattati come singoli colli.

Prima della spedizione: Scrivere una mail ad HD2

(helpdesk.sistemistica@uslsudest.toscana.it) comunicando i MAC address dei dispositivi per rimuoverli dal call manager.

Per avviare la restituzione: Inviare una mail a servicedesk@wetechs.it con i numeri seriali dei telefoni da sostituire, allegando il problema e specificando un indirizzo e recapito.

Dopo l'invio della mail, la chiamata sarà presa in carico e dopo qualche giorno arriveranno i telefoni sostitutivi all'indirizzo indicato.

Dopo una mail di conferma ricezione dei telefoni sostitutivi, si riceveranno le etichette da attaccare alle scatole(prestando attenzione ai numeri seriali).

Dopo il ritiro da parte del corriere, seguiranno aggiornamenti sulla consegna delle restituzioni e la richiesta finale di Wetechs di confermare ricezione sostituti e spedizione guasti.

91 PROBLEMA MONITOR MSI

Ambito: Problemi con monitor MSI su PC Dell di locazione.

Problema(righe in alto all'avvio): Molto frequente.

Soluzione: Prendere il controllo del PC e riavviarlo con l'ultimo pulsante in fondo a destra dello schermo(il classico cerchietto con la lineetta in alto). Resettandolo si riavvia normalmente.

Problema(monitor non si accende,"NO SIGNAL"):

Soluzione: Spesso risolvibile accendendo prima lo schermo e poi il PC(dopo aver controllato che i cavi siano collegati correttamente).

92 Problema visualizzazione scansioni su Xerox in Arubasign 24

Problema: Visualizzazione in bianco dei documenti PDF provenienti dalle scansioni(solo in Arubasign 24).

Causa: Dipende dalla configurazione delle Xerox.

Soluzione:

Allegato file con istruzioni e parametri da modificare.

Se non si riesce telefonicamente, passare al tecnico.

Soluzione Temporanea: Far aggirare il problema utilizzando PDFCreator o Microsoft Print to PDF per rigenerare il PDF illeggibile.

93 Procedura Parma GST di Werfen

Competenza: NON DI NOSTRA COMPETENZA(comunicazione mail di Magnani del 13/02/2025).

Procedura(se arrivano chiamate): Riferire all'utente che qualsiasi guasto o malfunzionamento(Dell o Intercomp) va segnalato all'HelpLine.

HelpLine: Attivo dal lunedì al venerdì.

94 SISN- PORTALE REGISTRO IMPIANTI PROTESICI MAMMARI

Nome Applicativo/Sistema: SISN- Portale Registro Impianti Protesici Mammari

Contatti Assistenza(H24, 7 giorni su 7):Telefono: Numero Verde 800688681.

Email: servicedesk.mds@medilifegroupspa.com.

Richieste Informazioni su Utilizzo Piattaforma:

Scrivere all'indirizzo email: rnpm@sanita.it.

95 CARRELLATI- POSSIBILI PROBLEMI HW

Problema(il carrellato non si accende):

Soluzione: Provare a far sfilare le batterie e tenerle scollegate per almeno un minuto(le batterie hanno bisogno di tempo per ricaricarsi, se scollegate troppo presto dalla corrente potrebbero spegnersi velocemente).

Problema(non funziona più il touchscreen):

Luce di lettura/Touchscreen acceso/spento: Il pulsante sulla sinistra ha due funzioni.

Pressione rapida: accende/spegne la luce di lettura.

Pressione prolungata(3 secondi): accende/spegne le funzionalità touchscreen del PC.

Retroilluminazione blu sull'icona: touchscreen acceso.

Retroilluminazione arancione sull'icona: touchscreen spento.

96 CONSUMABILI STAMPANTI

Ambito: Fornitura di consumabili per stampanti.

Politica: Il tecnico non fornisce i consumabili delle stampanti, l'utente deve provvedere ad ordinarli tramite magazzino.

Rientrano tra i consumabili:

Toner.

Drum/ Fotoconduttore.

Unità di manutenzione.

Transfer kit(per HP a colori).

97 NGH- Problema stampa SDO

Problema: Visualizzare la stampa SDO senza"Bozza" sullo sfondo.

Soluzione: Occorre validare la stessa.

98 FIRMA CON CHIAVETTA ARUBA

Ambito: Firma digitale con chiavetta Aruba.

Istruzioni(Medas): Allegata documentazione dal corso OdR(da pag 34 spiega come il firmatario può accedere in autonomia per verificarne il funzionamento).

Guide Online Aruba: Link: Selfcare Firma Remota- Funzionalità ed utilizzo \ Guide pec.it.

Sezione di interesse:"Sincronizzazione dispositivo".

Portale Aruba Selfcare(per firmatari): <https://selfcare.aruba.it/>.

Accesso: user@firmaMedas e password del certificato.

Dal portale è possibile effettuare operazioni di sincronizzazione e sostituzione del token.

99 NGH- ADT

Nome Applicativo/Sistema: NGH- ADT

Problemi sull'utilizzo del programma:

In alto a destra, accanto al nome utente, si trova un punto interrogativo.

Cliccandoci sopra si apre un menù a tendina con video pillole che spiegano l'utilizzo del programma e il manuale di utilizzo scaricabile.

100 AOUS- Emmaweb

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- Emmaweb(Applicazione per richiedere ambulanza per trasporto malati)

Tipo: Applicazione web.

Link:

<https://118-ar.uslsudest.toscana.it/>.

<https://emmaweb.uslsudest.toscana.it/>.

AOUS deve accedere ad entrambi, a seconda che i pazienti siano trasportati dal 118 di Siena-Grosseto(la maggioranza) o dal 118 di Arezzo.

Fornitore: Beta80(email: helpdesk@beta80group.it).

Referente ESTAR: Roberto Tiezzi.

Server: Gestito da uslsudest direttamente dalla RTI.

Errori Comuni: Abilitazione a stampe/ accesso utente.

Credenziali: Utente e password non sono quelle di LDAP.

Le profilazioni vengono effettuate direttamente da Beta80, scrivendo alla loro email.

Problema(Utenti hanno bisogno di stampare da Emmaweb, errore"Accesso non autorizzato"):

Deve essere abilitato il ruolo.

Inviare il nominativo con cui è stato fatto il login e la richiesta di abilitazione al servizio di helpdesk attivo 24h/7g alla mail helpdesk@beta80group.it.

Dopo verifica verrà data l'autorizzazione.

101 Emmaweb- Beta80

Nome Applicativo/Sistema: Emmaweb

Browser Abilitato: L'unico browser abilitato è Internet Explorer(altri non sono supportati).

Configurazione: Inserire il link in compatibilità, in siti protetti e spuntare le voci su attiva(IE, strumenti,"impostazioni visualizza compatibilita", aggiungi e riavvia IE).

Con dismissione di I.E.: Deve essere utilizzato Edge in modalità I.E.(allegato al capitolo 3 "Utilizzo di Edge" le indicazioni da seguire).

Links per EmmaWeb:

Emmaweb Siena e Grosseto: <https://emmaweb.uslsudest.toscana.it>.

Emmaweb Arezzo: <https://118-ar.uslsudest.toscana.it/>.

102 Configurazione degli operatori(APP118)

Ambito: Richieste per la configurazione degli operatori per l'APP118.

Procedura: Dire di rivolgersi alla CO Centrale Operativa di riferimento(Siena, Arezzo o Grosseto).

103 CODICI CONSUMABILI per Stampanti di Locazione

Stampante HP LASERJET 408DN(PNRR):

Toner(Codice magazzino): 50398231- TONER ORIGINALE HP W1331X N.331X NERO REF. W1331X(magazzino transito 711).

Drum(Codice magazzino): 50404910 – DRUM ORIGINALE(magazzino transito 711).

Stampante HP LASERJET Pro 4002 dn:

Toner(Codice magazzino): 50400287- TONER ORIGINALE HP W1490A N.149A NERO REF. W1490A(magazzino transiti 711).

104 CODICI CUFFIE e WEBCAM

Webcam:

WEBCAM M450 FULL HD MEDIACOM REF.12876132(magazzino transiti 711).

Cuffia:

50389208- CUFFIA STEREO MEDIACOM AP955 CON MICROFONO REF. 15.256.686 (magazzino scorta 710).

105 AOUS- ACCESSO A INTERNET

Accesso Internet(Utenza Personale):

In AOUS occorre fare login con utenza personale per accedere a internet.

Accesso Internet(Utenza Generica): Se la postazione è attivata su utenza generica, la navigazione internet è accessibile solo con utenza"navigatore" che immetterà le proprie credenziali alla richiesta di firewall authentication.

È stato richiesto un link in applicazioni aziendali "Accesso internet" per semplificare, da utenza generica, se l'utente non ha ricevuto il messaggio di autenticazione.

Il captive portal è attivo da tempo in AOUS.

Problemi di Mancato Accesso(Utenza Generica):

Verificare per prima cosa se l'applicativo utilizzato è tra quelli autorizzati a livello di vecchio proxy su utenza generica(quelli in wiki sono sicuramente autorizzati).

Indicazioni minime per mancato accesso a internet(alla chiamata all'helpdesk):

1. Verificare che la postazione sia in rete.
2. Chiedere con quale account è stato effettuato l'accesso:"personale" o "utenza generica"?
3. Se utenza generica(es. aos001), non è possibile accedere a internet senza autorizzazione.
4. Per ovviare al problema(con utenza generica):

Se si dispone di credenziali personali e non si apre la schermata di captive portal, guidare l'utente al link in applicazioni aziendali dove inserire le credenziali per abilitare la navigazione.

Se si accede al PC con le proprie credenziali, questo passaggio non è necessario.

Mancati collegamenti da programmi nei reparti(anche con utenze personali): Possono verificarsi anche dopo l'accesso con captive portal.

Problemi di Accesso a Internet Particolari: Segnalare a sistemisti.

106 TIMBRATURE- USLSUDEST

Modalità di Timbratura(da Aprile):

Oltre al badge tradizionale, si può usare la tessera sanitaria avvicinando il chip alle "antenne" di entrata/uscita sotto il display.

A seguito dell'installazione dei nuovi terminali aziendali, le timbrature possono essere rilevate in ogni area provinciale.

Dismissione: Dal 1° aprile sarà disattivata la APP per cellulare Sigma Ibadge.

Contatti INFO:

presenze.arezzo@uslsudest.toscana.it.

presenze.siena@uslsudest.toscana.it.

presenze.grosseto@uslsudest.toscana.it.

107 LETTORI SMART CARD

Ordinazione: I lettori di smart card si possono ordinare al magazzino economale(IN TRANSITO).

Codice prodotto: 50324484(LETTORE SMART CARD MOD. EVO MINILECTOR).

Guasto: Se guasto, aprire la chiamata al tecnico per la sostituzione.

108 AOUS- Verifica Utenze

Ambito: Verifiche Utenze Aous ad hd-client.

Informazioni da Richiedere SEMPRE:

Ente di appartenenza.

Tipologia di contratto(es: borsisti, convenzionati universitari, ecc.).

Codice fiscale.

Reparto di assegnazione.

Data inizio contratto.

109 AOUS- THUNDERBIRD e apertura porta 993 e 143

Richiesta: Utenti dalle Scotte che richiedono "l'apertura della porta 993 per l'aggiunta di zimbra su thunderbird e l'apertura della porta 143 per la comunicazione con mbox.ced.aos".

Scopo: Per il backup della mail quando raggiunge i 30 GB di spazio.

Nota: Dovrà anche essere creata l'utenza di mail esterno squirrelmail.

Procedura:

Prendere il ticket.

Comunicare all'utente che non è un'operazione normalmente prevista e quindi non è possibile passarlo direttamente al tecnico.

Verrà passato in VERIFICA e AUTORIZZAZIONE.

110 CAVI DI RETE

Fornitura: Da Capitolato i cavi LAN dovrebbero essere forniti dal personale ICT.

Lunghezza: Non vengono forniti cavi di lunghezza superiore a 3 metri.

111 AOUS- ZIMBRA

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- ZIMBRA(posta aziendale)

Comunicazione Indirizzo Mail Aziendale: Guidare l'utente sul sito web di controllo posta webmail.sanita.toscana.it.

Problemi di Accesso:

Se non funziona, per prima cosa inviare il reset password.

Se continua a non funzionare, inoltrare NOI il ticket a mailman per verifica.

Problema Utenza non profilata in AD(Active Directory):

Inoltrare il ticket a ict-scotte-sistemi@ao-siena.toscana.it.

Dati da prendere dall'utente: Nome, cognome, codice fiscale, cellulare, mail personale, matricola(se specializzando scrivere che è uno specializzando e chi è il responsabile).

Note: Il programma utenze può avere ritardi. A volte cercando per cognome non trova utenza AD e la mail potrebbe non essere aggiornata. Dire all'utente di provare da Zimbra(con @ao-siena.toscana.it) e password.

Se utenza non presente in anagrafica, far verificare ad HD2 direttamente su AD.

Se il secondo livello conferma la non creazione, il ticket va inoltrato a ict-scotte-sistemi@ao-siena.toscana.it che, dopo le verifiche, creerà l'utenza AD e posta relativa.

Problemi di Accesso/Verifica su Posta Elettronica:

La corretta escalation è l'inoltro del ticket verso mailman@ao-siena.toscana.it.

Occorre sempre il cellulare della persona che fa la chiamata di verifica e il codice fiscale, oltre a nome e cognome.

Indirizzo Mail Generico Disabilitato:

Il responsabile della casella deve richiederne la riabilitazione scrivendo a mailman@ao-siena.toscana.it dal proprio indirizzo di posta.

Password Dimenticate/Scadute per Utenze Generiche(Escluse mail di laboratorio analisi):

Come tutte le password individuali, chi ha problemi di accesso deve andare su ssp.ao-siena.toscana.it e fare "password dimenticata/ scaduta".

L'utente deve essere guidato a fare il reset tramite ssp.ao-siena.toscana.it- non lo deve fare l'operatore HD.

Gli operatori HD non devono comunicare chi è il referente- l'utente deve saperlo da solo(se non lo sa, scalare a mailman).

Se l'utente riceve un SMS, deve seguire le istruzioni e fare il cambio su ssp.ao-siena.toscana.it con la password ricevuta(se non fa questo passaggio, non apre la posta).

Errore nel cambio password: Verificare che non siano stati inseriti nomi o caratteri non accettati dal sistema(non deve essere password precedente, contenere nome/cognome utenza, 8 caratteri min. con maiuscole/minuscole/numeri e solo determinati caratteri speciali come da istruzioni).

Solo se il cambio password è inibito o ci sono altri problemi sulla mail Zimbra: Scalare a mailman.

Problemi all'interno della Posta: L'utente deve aprire segnalazione in SuperS.

Gestione delle Liste: Il Responsabile Reparto deve scrivere direttamente dalla sua mail personale a mailman@ao-siena.toscana.it chiedendo le modifiche. Occorre indicare nome, cognome, indirizzo mail e codice fiscale della persona da aggiungere alla lista.

112 GROSSETO- SAPONETTE

Ambito: Gestione delle"saponette"(hotspot mobili) a Grosseto.

Gestione: Ufficio Telecomunicazioni.

Contatti:

Lacchini Mauro: 0564 483203.

Merlini Thomas: 0564 483206.

113 AOUS- NOVAPORTAL

Nome Applicativo/Sistema: AOUS- NOVAPORTAL

Descrizione: Sostituisce Extravitto.

Link: <https://ao-siena.ristonova.it/accessi>.

Accesso: Utente di dominio e password personalizzata(al primo accesso psw: Cambiami1! poi da modificare).

Ditta: CAMST- loc312@camst.it.

Riferimenti Interni(per problemi):

Cassai Luca- int. 5842.

Machetti Andrea- int. 5340.

114 XEROX

Ambito: Multifunzioni Xerox.

Fornitura: In comodato d'uso.

Nostra Competenza: Interveniamo solo in caso di problemi di rete o collegamento con PC.

Problemi Hardware: Gli utenti devono contattare direttamente l'assistenza della Xerox al numero: 800 822 527.

115 AOUS- PROBLEMI DI RETE UNISI

Ambito: Problematiche su postazioni singole o apparati di rete universitaria in AOUS.

Procedura: L'utente deve scrivere a: helpdesk@unisi.it.

Problemi HW Postazioni Universitarie: Stessa procedura.

116 AOUS- PC A05011(Neurologia Scotte)

Nome PC: pc-ebneuro1, inv. A05011(Neurologia delle Scotte).

Procedura: NON effettuare nessuna operazione e/o modifica su tale postazione.

Ticket: Limitarsi a prendere la chiamata e assegnarla a planner, possibilmente aggiungendo una nota:"ATTENZIONE PC DA GESTIRE CON TECNOLOGIE SANITARIE".

117 AOUS- CAVI IN DOTAZIONE

Cavi Standard: I cavi sono solo di dimensioni standard, non abbiamo possibilità di fornire cavi più lunghi.

Cavo di Rete Personalizzato: L'utente può fare richiesta a supporto@eritel.it.

Cavo HDMI più lungo: Non può essere fornito da noi(non in dotazione standard).

Possono eventualmente provare a richiederlo internamente se lo comprano.

118 USLSUDEST- Nuova WIFI

Nome Applicativo/Sistema: USLSUDEST- Nuova WIFI

Autenticazione: Avviene contestualmente all'inserimento delle credenziali di login di Windows.

Trasparenza: I PC di Siena, Grosseto e Arezzo abilitati potranno spostarsi e utilizzare la rete WiFi in modo trasparente.

Configurazioni: Le nuove configurazioni vengono iniettate automaticamente sui PC dai server di dominio.

Lista PC Pilota Arezzo: Lista allegata in(ar-174663.sst.uslsudest.local, ecc.).

Problemi(prima azione): Un restart del PC.

Se i problemi non si risolvono: Aprire un ticket per analizzare le singole casistiche.

Utilizzo con Dispositivi Personali: È possibile usare la rete USLTSE anche con dispositivi personali.

Credenziali: Inserire manualmente sst\codicefiscale e password.

Accesso: Consentito solo su Internet.

Smartphone Android(se chiede certificato): Specificare di NON usare alcun certificato.

Iter per la risoluzione dei problemi:

1. Chiedere se ha mai funzionato correttamente:

Sì: Basta fare un logoff/logon o un riavvio- FINE.

No: Passare ai punti successivi.

2. Verificare se il PC è stato correttamente inserito nel gruppo di AD corretto.

3. Eseguire un"gpupdate/force/boot" quando il Notebook è collegato alla rete cablata o alla WiFi(USLTSE).

4. Riavviare il PC.

5. Se dopo tutte queste attività il problema persiste, girare il ticket alla sistemistica.

N.B.: All'accensione del portatile, basta inserire credenziali(codice fiscale e password) per connettersi alla rete wifi USLTSE.

119 AOUS- POSTAZIONI CRITICHE

Ambito: Gestione delle priorità in fase di apertura ticket per postazioni critiche in AOUS (specialmente Scotte).

Priorità del Ticket:

Cambiare la priorità del ticket(medio-alta o alta) nei casi indicati dalla"regola dei 2/3" o se il PC è indicato come critico nell'asset.

Altrimenti, inserire nella descrizione:"verificato con utente che il problema non è bloccante per l'operatività del reparto e che può essere gestito dal tecnico entro le 8 ore lavorative".

Criteri di Intervento:

Se i due terzi delle postazioni sono guaste, si interviene.

Altrimenti, si programma come primo intervento il primo giorno lavorativo utile.

Se l'utente segnala che l'operatività del reparto è bloccata, si fa intervenire il tecnico.

Postazioni considerate CRITICHE:

Reparti ospedalieri di degenza(medicina, chirurgia, ortopedia, ecc.).

Pronto soccorso e servizi correlati(es. radiologia PS).

118.

Rianimazione.

Laboratorio di analisi.

Centro trasfusionale.

Blocco operatorio e blocco parto.

Hospice, ospedale di comunità, cure intermedie.

120 WIFI PIAZZALE ROSSELLI(Siena)

Ambito: WiFi presso la sede del Centro direzionale di Siena- Piazza Rosselli.

Disattivazione: A partire da lunedì 14 ottobre 2024, la WiFi"AUSL7-ACD-W01" verrà disattivata.

WiFi Attiva: Rimarrà attiva la sola WiFi unificata"USLTSE".

Accesso:

I PC aziendali(autenticazione con codice fiscale) sono già abilitati alla navigazione WiFi (applicativi aziendali e Internet).

Per collegare altri dispositivi, è necessario inserire manualmente Codice Fiscale+ password. In questo caso, l'accesso è consentito solo su Internet.

121 Aule Misericordia ad uso Università di Siena(Grosseto)

Ambito: Corsi universitari di teledidattica erogati dall'Università di Siena, con studenti a Grosseto(Ospedale Misericordia) dal 7 ottobre 2024.

Aule Coinvolte:

Sale conferenze n. 1, n. 3, n. 4 nel padiglione nuovo(OIC).

Sala riunioni del laboratorio di analisi nel padiglione vecchio.

Attrezzatura: L'Università ha montato attrezzatura(incluso portatile) a proprie spese e su cui non abbiamo manutenzione. Useranno i proiettori già presenti.

Competenza HD1(solo difficoltà connessione internet):

Il tecnico che interviene deve verificare che alla presa di rete ci sia il segnale dallo switch e che si possa navigare.

In caso di problemi effettivi, la chiamata può essere scalata all'HD2.

Problemi su Computer, Microfoni, Altoparlante:

Se segnalati o rilevati dal tecnico, dire che l'assistenza sull'hardware è a carico dell'Università di Siena.

122 AOUS- Postazioni in amministrazioni da segnare come CRITICHE

Postazioni Specifiche:

Desktop Telematico Berardi A00244(mandati di pagamento MPS- Java particolare).

Groppi A00110 Desktop Telematico e altri(vedi elenco).

Ferri A06832 Desktop Telematico e altri(vedi elenco).

Altri Software rilevanti: F24 ON LINE ENTI PUBBLICI, ACQUISTINRETEPA- CONSIP, PERLAPA- GOVERNO DIPARTIMENTO FUNZIONE PUBBLICA, INIPEC- MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO, REGIONE TOSCANA.WEBMAIL.PEC- IntraWeb StandALone- Dichiarazione Intra 12- F24EP.

Gestione Chiamata(su postazione critica):

Il ticket va aperto come CRITICO con SLA 3 HS.

Saranno poi i tecnici in sede a concordare con l'utente se programmare l'intervento.

Richiesta di Aggiornamenti:

L'operatore può procedere dal 1510(con urgenza) anche senza apertura di IMAC software.

123 CUFFIE PLANTRONICS

Problema(guasto): Possiamo sostituire le cuffie con un altro modello.

Richiesta Plantronics: Se l'utente vuole le Plantronics, il tecnico deve richiederle al referente Estar di zona:

Ugurgieri per Siena.

Scarselli per Grosseto.

Ghiandai per Arezzo.

124 AOUS- TABLET(Punti Prelievi)

Ambito: Tablet dei punti prelievi.

Manutenzione: Se non hanno inventario, non sono in nostra manutenzione.

Problemi con Inpeco: Se collegati a Inpeco, far contattare l'assistenza dedicata.

125 AOUS- CHIAVETTE PER FIRMA DIGITALE

Problema: Utenti che non sanno a chi rivolgersi per avere la chiavetta per la firma digitale.

Riferimento: Dire di rivolgersi a Luca Bernardi o Guido Fruscoloni(indicazione fornita il 28/11 da Maurizio Zoppi).

126 GENERAZIONE ETICHETTE DA DNLAB

Problema: Mancata generazione etichette da DNLAB(es. tk 131685) per mancanza configurazione del laboratorio.

Soluzione: Girare ticket ad HD2(che avviserà Viti Gianluca, responsabile delle configurazioni).

127 PROCEDURA SOSTITUZIONE DEVICE APP CRS

Ambito: Sostituzione di device app di backup nei trasfusionali delle zone di Grosseto, Siena e AOUS.

Documentazione: Allegata la documentazione relativa ai device app di backup presenti.

Utilizzo: Da utilizzare in caso di rottura del device app installato e necessità di sostituzione.

128 AREZZO- SEDE DI VIA SAFFI

Trasferimento: Da Dicembre 2024, gli odontoiatri di via Guadagnoli sono stati spostati nella sede di via Saffi.

Configurazione:

5/6 postazioni e una stampante di rete.

Utilizzano nostri PC fuori dominio, in rete non USL.

Accesso con un utente generico.

Raggiungono la rete aziendale con Horizon e il server workspace.estar.toscana.it.

129 PROBLEMA CONNESSIONE POS

Ambito: Problematiche relative alla connessione dei POS(dopo che l'utente ha contattato l'assistenza Nexi per le prime verifiche).

Procedura:

1. Chiedere all'utente di premere prima 7 e poi il tasto verde.
2. Il POS stamperà uno scontrino con la configurazione di rete.
3. Chiedere all'utente di leggere sotto il paragrafo"CONF. ETHERNET POS" la voce"IP DINAMICO[SI]/[NO]" e l'IP(es:"172.20.37.14").
4. Riportare questi dati e assegnare il ticket ad HD2.

130 Problemi sostituzione Switch PNRR

Ambito: Malfunzionamenti a seguito di sostituzione switch e cablaggi per gli ospedali oggetto della ristrutturazione PNRR.

Cause Possibili:

1. La presa nello switch a cui era collegata la PDL è stata permutata per errore e va riattivata.
2. È stato collegato un PC con un MAC address diverso e la porta è andata in errore.

Procedura HD1:

Prendere il ticket.

Girarlo ad HD2(indicando anche cosa è collegato a quella presa) per far controllare l'armadio di rete.

Condizione: SOLO SE l'utente può fornire tutti i dati(nome armadio, nome switch e porta).

Altrimenti: Riferire all'utente di rivolgersi all'ufficio tecnico per avere le informazioni necessarie(poi ci richiamerà o farà chiamare dall'ufficio tecnico).

Direttive da Estar(Ghiandai, 05/03/2025):

1. L'utente segnala il problema al referente del presidio, che contatta la ditta incaricata.
2. La ditta incaricata verifica la tratta dallo switch alla presa, controlla la presenza di switch "not managed", e indica al referente nome armadio, nome switch e porta.

3. Il referente apre un ticket al numero verde (telefonico o per email) comunicando i dati forniti dalla ditta.

4. L'HD2 apre un ticket e riabilita la porta, registrando in un foglio Excel nome armadio, switch, porta, e MAC address del PC/strumento collegato.

5. Se è presente uno switch "not managed", dopo la sostituzione degli armadi e degli switch, la lista sarà fornita alla ditta per realizzare le tratte mancanti ed eliminare tali switch.

Supporto Telefonia: È stato chiesto a Fastweb di mettere a disposizione tecnici per affiancare la ditta che deve attivare la telefonia VoIP (le info disponibili sono scarse).

131 Namirial

Ambito: Operazioni su caselle PEC Namirial (Cambio Amministratore, Ampliamento Casella, Congelamento Casella).

Autorizzazione: Devono essere autorizzate dall'amministrazione AUSLTSE (Matteo Billi).

Riferire all'utente di contattarlo direttamente.

Notifiche: In seguito all'operazione eseguita da Namirial, il richiedente viene avvisato con eventuali istruzioni.

Dettagli Operazioni:

Cambio amministratore: Deve essere autorizzato dall'amministrazione.

Ampliamento casella: Deve essere autorizzato dall'amministrazione e acquistato.

Congelamento casella: Deve essere autorizzato dall'amministrazione.

Assistenza Namirial:

Email: pec@namirial.com.

CC: Patrizio Mattioli: p.mattioli@estar.toscana.it, Laura Rossi: laura.rossi@estar.toscana.it.

Telefono: 0714603800.

132 NUMERI UTILI AOUS

Ufficio Tecnico (guasti elettrici, nuove prese, condizionamento): 1500.

Telefoni e Linee Telefoniche (problemi): supporto@eritel.it (non esiste più contatto telefonico).

Modulo da intranet per nuove linee (anche trasmissione dati).

Elettromedicali: 6801.

I reparti devono sempre aprire la chiamata utilizzando l'icona in applicazioni aziendali ("Guasti Apparecchi Elettromedicali") che rimanda al link di WebReparti.

133 Informazioni su account@USL7.toscana.it o @USL9.toscana.it o @USL8.toscana.it

Problemi di Accesso (account chiusi):

Se chiamate relative a utenti che non possono più accedere a caselle dei domini

@USL7.toscana.it, @USL8.toscana.it o @USL9.toscana.it CHIUSE, scrivere una mail a: accounting@uslsudest.toscana.it e girargli la richiesta dell'utente.

Problemi di Accesso (account attivi):

Se contattano per problemi di accesso a account@USL7.toscana.it, @USL8.toscana.it o @USL9.toscana.it, gestirlo tramite il Support.

Impostare nella tendina in alto a destra il dominio di interesse.

Se non si riesce, girare a accounting@uslsudest.toscana.it.

134 Profilazione Sistema Informativo v4

Ambito: Profilazioni per Sistema Informativo v4 (GE4OR-GE4SE-GE4MG, GE4GC, EDF, CEID Contabilità Economica Web).

Dati da Includere:

Nome del responsabile che autorizza.

Obbligatorio per GE4OR-GE4SE-GE4MG: Magazzino/i.

Obbligatorio per CEID Contabilità Economica Web: Codice fiscale di un collega con medesima operatività.

Obbligatorio per GE4GC: Numero di cassa.

Obbligatorio per EDF: Codice fiscale di un collega con medesima operatività.

Procedura:

Per SudEst:

Frequenti richieste per GE4OR-GE4SE-GE4MG, sporadiche per GE4GC-CEID.

Dicembre-Gennaio: Richieste e Rimanenze per inventari di fine anno.

Tutte da inoltrare a: procamm.sudest@estar.toscana.it.

Il personale ESTAR provvederà alla profilazione e contatterà l'utente.

Chiudere questa segnalazione in quanto non più in gestione a GPI.

Per AOUS(accedono in locale):

Prendere i dati e inoltrare direttamente a: ict-scotte-mag-cont@ao-siena.toscana.it.

Anomalie Applicative(all'interno dei moduli): Assegnare chiamata ad HD2(che apre richiesta a DataProcessing sull'area clienti portale www.ads.it).

135 Profilazione MAGAZZINO ESTAR

Ambito: Profilazioni per Magazzino ESTAR(SUDEST).

Modifica(da Giugno 2023): I coordinatori infermieristici sono autonomi nell'imputare i magazzini e le unità di prelievo/centri di costo nel profilo dei propri collaboratori.

Procedura(per nuovi utenti):

Verificare se è profilato su anagrafe soggetti estar.

Se già in anagrafica: Dire che l'associazione dei magazzini e dei centri di costo verrà fatta dalla caposala di riferimento. **SENZA APRIRE TICKET**.

Se non in anagrafica: **APRIRE IL TICKET** di nuova profilazione utente anagrafe soggetti estar con nome, cognome, codice fiscale, email, telefono e responsabile.

Inoltrare a: procamm.sudest@estar.toscana.it.

Se è una caposala non profilata: Aprire il ticket a procamm, indicando anche la/le zona/e per cui lavora(AR-SI-GR).

136 Profilazione- CONVERGE Ambulance

Ambito: Accesso all'applicativo CONVERGE Ambulance.

Credenziali: Gli utenti devono accedere con le credenziali LDAP.

Problema("utente non autorizzato"):

Aprire il ticket con i dati sotto riportati ad HD2.

Richiesta: Utenza profilata per accedere sull'applicativo CONVERGE Ambulance.

Dati da Includere: Azienda(AUSL Toscana Sud Est: Arezzo- Siena- Grosseto o AOUS le Scotte), Nome Utente, Mail, CF, Data di Nascita, Numero Telefonico, Ubicazione.

137 AOUS- RICHIESTE ABILITAZIONE PROTOCOLLO WEB

Ambito: Abilitazione utenze alla procedura"Protocollo Web".

Destinatario Richiesta: Ing. Gianpaolo Ghisalberti-gianpaolo.ghisalberti@ao-siena.toscana.it.

138 FIRST AID- Gestione credenziali e/o profilazione nuovi utenti

Ambito: Gestione delle credenziali dell'applicativo First Aid del Pronto Soccorso.

Per GROSSETO:

Inviare una mail a: prontosoccorso.gr@uslsudest.toscana.it.

Indicare: nome, cognome e codice fiscale.

Indicare l'attività necessaria: nuovo utente, reset password.

Se nuovo utente, occorre sapere anche qualifica e presidio.

Per SIENA: Se ne occupano direttamente i coordinatori del P.S.

139 Profilazione Piani Terapeutici WEB – PTWEB

Ambito: Profilazione per Piani Terapeutici WEB – PTWEB.

Informazioni da Includere: Unità Operativa, cognome, nome, codice fiscale, email, numero di telefono.

Destinatario Richiesta/Assistenza(Il livello): helpptweb@sanita.toscana.it.

Software: PtWeb è un software in gestione a Regione Toscana.

Integrazione: In EDF – Erogazione Diretta Farmaci(fornito da ADS) esiste un'integrazione.

Chiedere se l'operatore opera in PtWeb 'standalone' o tramite EDF. In quest'ultimo caso, è opportuno ingaggiare ADS(tramite HD2).

Riferimenti Interni(Regione Toscana):

Francesco Attanasio – francesco.attanasio@regione.toscana.it.

Giuseppe Sestini – giuseppe.sestini@regione.toscana.it.

140 Alfresco- Profilazione specifica su un gruppo di lavoro

Accesso Generale: Alfresco è accessibile dalla Intranet UsiSudEst da chiunque abbia le credenziali LDAP.

Richieste Accesso a Gruppo di Lavoro Specifico: L'utente deve inviare richiesta a:

Area Senese Grossetana: Francesca Bacci: francesca.bacci@uslsudest.toscana.it.

Area Aretina: Matteo Corsini: matteo.corsini@uslsudest.toscana.it.

141 Vectore- Autoparco

Referenti:

Area Senese: Attilio Pirrone: attilio.pirrone@uslsudest.toscana.it.

Area Aretina:[Non specificato un nome, ma associato ad Attilio Pirrone, quindi probabilmente un errore di formattazione nella fonte].

Informazioni da Includere: Codice fiscale, email, numero di telefono, eventuale numero targa.

142 PRESCRIZIONE ELETTRONICA

Problema("UTENTE NON ABILITATO"): L'utente, dopo aver fatto accesso, riceve una pagina di errore.

Anche se carta operatore e modalità di accesso sono corrette, occorre un controllo sulla profilazione.

Procedura(per noi):

Aprire il ticket per tenere traccia della segnalazione.

Riferire all'utente di rivolgersi alla sua amministrazione del personale(deve dire che ha già contattato noi e che è necessaria una verifica dell'aggiornamento RFC per E-Prescription).

Per AOUS: Inoltrare il ticket a ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it prima di chiuderlo.

Problemi all'interno del portale: L'utente deve rivolgersi all'Help Desk Regionale di SIRE3:

Mail: sire3support@consorziometis.it.

Telefono: 050 8068890(Lun-Ven 09:00-13:00, 14:00-16:30).

Problemi Generalizzati: Attivare l'Help Desk Regionale(non attivazione diretta da parte degli utenti):

Help Desk SIS Numero Verde: 800 558080.

Mail: helpchd@regione.toscana.it.

Fax: 06-91868952.

143 JOBTICKET

Descrizione: Utilizzato per richiedere i materiali per le multifunzioni.

In AOUS:

Profilazione: Non ce ne occupiamo noi, devono rivolgersi all'economato(int. 5164).

Nella SudEst:

Accesso: Con codice fiscale e password dedicata.

Reset password: Possono farlo in autonomia(ricevono mail da ita.gdo.estar@xerox.com).

Problemi: Possono contattare Catina Brandini.

144 AOUS- WEBREPARTI

Profilazione: Dovrebbero avere i riferimenti(mail e interni) al link presente in cartella applicazioni aziendali"interventi guasti elettromedicali".

Alternativa: Altrimenti devono contattare l'ingegneria clinica.

145 GROSSETO- PROFILAZIONE CARTELLA HTH

Ambito: Accesso alla Cartella HTH Carceri.

Procedura: Gli utenti devono fare richiesta direttamente al Dott. Mateo Ameglio(Direttore UOC Salute in carcere) o al suo coordinatore Inf.re Carlo Puccioni.

Successivamente, loro manderanno il modulo compilato e firmato a Luca Bartolini.

Riferimenti:

Mateo Ameglio: mateo.ameglio@uslsudest.toscana.it; cell. 3386530185; tel. 0577/994961.

Carlo Puccioni: carlo.puccioni@uslsudest.toscana.it; cell. 3351093441; tel. 0577/535202.

146 USLSUDEST- WEBREPARTI(Esterni)

Ambito: Richiesta utenza su AT2.0(portale

WebReparti-<https://at20.consorziometis.it/wrp/login>) come personale esterno.

Procedura: È necessario scrivere a: help.at20@consorziometis.it.

Informazioni da Dichiarare: Azienda di riferimento(Usl Sud Est- Arezzo, Siena e Grosseto), Nome, Cognome, Codice Fiscale, Data di nascita, Qualifica, Matricola(della propria azienda), Sede di lavoro, Email, Telefono fisso, Cellulare.

147 AOUS- Profilazione MAGAZZINO AOUS

Ambito: Profilazioni al Magazzino AOUS.

Informazioni da Includere: Nome e Cognome, Matricola e Codice Fiscale, Numero di telefono ed e-mail, Centri di costo e Magazzini.

Inoltro Richiesta: ict-scotte-mag-cont@ao-siena.toscana.it.

CC: a.moscarino@estar.toscana.it.

148 Profilazione Pleiade(Generale)

Ambito: Accesso a Pleiade(cartella clinica elettronica) in AOUS e Usl SudEst.

Credenziali: Accedono con le credenziali di dominio.

Procedura: Per la profilazione di un utente, far scrivere dal diretto superiore a: assistentzpleiade.usltse@estar.toscana.it.

Informazioni da Includere: Nome, cognome, data di nascita, Codice fiscale, matricola, ruolo e UOC di appartenenza.

Contatti:

0800814013(poi digitare 4 da fisso).

0508068889(da cellulare).

Alle Scotte: Se ne occupa Fruscoloni.

149 DEMETRA

Ambito: Problemi e/o nuove profilazioni per Demetra.

Procedura: La coordinatrice deve scrivere a: Daniela Del Pace:

daniela.delpace@uslsudest.toscana.it.

150 AOUS- NEXTCLOUD

Accesso: Utilizzano un link web.

Problemi di Accesso:

Se chiamano perché non riescono ad accedere, prendere: Nome, Cognome, nome utente, numero di telefono.

Inoltrare la richiesta di profilazione a: ict-scotte-sistemi@ao-siena.toscana.it.

Chiudere il ticket come"inoltrato a personale competente".

151 CREAZIONE ACCOUNT DOMINIO ESTAR

Ambito: Richiesta account Estar per accedere al PC senza necessità di accedere a contabilità o magazzino.

Modulo: Allegato il modello da far utilizzare agli utenti.

Informazioni Aggiuntive: È sufficiente indicare nel punto "Altro": "censimento in anagrafe soggetti".

152 PROFILAZIONI RADIOLOGIA

Accesso Centricity: Non è più permesso l'utilizzo di credenziali generiche.

Ogni utente dovrà compilare il modulo per avere le credenziali.

Con l'avvio di CR1, le immagini sono consultabili dal taccuino, nella cartella del paziente.

L'accesso al programma Centricity è necessario solo nel caso di visualizzazione di esami non refertati.

Problemi di Accesso(utenze personali):

Solo se l'utente ha già le credenziali personali e riscontra problemi all'accesso, prendere la chiamata e inoltrarla ad HD2.

153 AREZZO- PSW WIFI SEDE CALAMANDREI

Ambito: Richiesta password WiFi dalla nuova sede di via Calamandrei.

Politica: Non sappiamo la password e assolutamente non si può dare.

Accesso: Gli unici PC che possono utilizzare tale rete sono quelli di proprietà già configurati con la password in fase di installazione.

Solo per questi è possibile aprire la chiamata al tecnico in caso di problemi di collegamento al WiFi.

Dispositivi Personali: I PC personali non possono utilizzare il WiFi.

154 AREZZO- Psw CUP NERO

Problema: Utente non ricorda come accedere al CUP NERO.

Soluzione: La parola chiave deve essere inserita in minuscolo e troncata a 6 caratteri.

155 AREZZO- Psw CARDIO

Password Cardio: Codice fiscale e password LDAP troncata a 8 caratteri.

156 AOUS- RESET PSW MAIL GENERICHE

Procedura Finale(Reset Password Mail Generiche):

Possono fare reset in autonomia da: ssp.ao-siena.toscana.it.

Se non sono autonomi nel reset: Aprire ticket e inoltrare a mailman@ao-siena.toscana.it.

157 ELIOT(AREZZO)

Nome Applicativo/Sistema: ELIOT(Software trasfusionale)

PC Critici(Arezzo): Individuati 5 PC critici(con PC clone accanto per guasti gravi):

Arezzo 1140644 S38121.

Bibbiena 114639 S38113.

Fratta 114992 S42677.

Valdarno 1140261 S40643.

Sansepolcro 180220 S29003.

Problemi di Stampa:

Prima cosa da fare: Far riavviare il PC e far riaccedere l'utente. Il sistema di stampa usa un "print agent" in esecuzione automatica, il riavvio dovrebbe ricaricare una configurazione pulita.

Se sul PC viene cambiata la stampante e non stampa più: Aprire una chiamata al fornitore per far riconfigurare il "print agent".

Problemi Software: Devono essere gestiti con il doppio Ticket/Escalation Fornitore.

Form preimpostato nella sezione Escalation:"ESCALATION TRASFUSIONALE ELIOT ENGINEERING".

Richiedente: Escalation Engineering.

Le Categorie sono già impostate.

Priorità – SLA(per corretta valutazione criticità):

NORMALE(16H lavorative): Fermo operativo di 1 singolo operatore.

IMPORTANTE(8H lavorative): Fermo operativo di una singola ST(Servizio Trasfusionale) o OT(Officina Trasfusionale).

COMPLESSO(4H lavorative): Fermo operativo di aree non critiche all'interno delle ST.

CRITICO(1H lavorativa): Fermo operativo di aree critiche delle ST o delle OT o del CRS (Centro Sangue).

Dettagli per Guasto: Sono graditi screenshot, inserire dettagli utili(es. ID paziente e/o numero provetta/sacca).

Inoltro Escalation:

Email: areas.diag@eng.it.

CC: Mail dell'utente che ha aperto il ticket.

Fuori Orario: Oltre al ticket, deve essere chiamato il Numero Verde 800101106(codice 2931).

Riscontro Fornitore: Risponderà con il loro numero di ticket. Alla risoluzione, verificare con l'utente e chiudere il ticket.

Servizio Fornitore Attivo H24:

08:00-18:00 Lun-Ven: Modalità continuativa tramite inoltro mail/Escalation.

18:00-08:00(giorno seguente) Lun-Ven: Modalità continuativa tramite numero verde del call center.

00:00-24:00 Tutti i giorni non lavorativi(Sab, Dom, festivi): Modalità continuativa tramite numero verde del call center.

Dalle 18 alle 8 e nei festivi: Aprire il ticket solo con numero verde, senza inoltrare mail.

Aprire doppio ticket e chiuderlo subito. Nel ticket pdl riportare il numero di chiamata("inoltrata chiamata n. xxx a tecnico reperibile").

158 ELIOT(AOUS- SIENA- GROSSETO)

Nome Applicativo/Sistema: ELIOT(Software trasfusionale)

PC per problemi hardware(tempi di intervento 3 ore):

exASL-9 Grosseto: Ospedale San Giovanni di Dio – Orbetello S46210 e S46209; Ospedale S. Andrea- Massa Marittima S46338 e S46332; Ospedale Misericordia – Grosseto S46211 e S46339; Ospedale F. Petruccioli- Pitigliano(collegato a Orbetello); Ospedale Amiata- Castel del Piano S46337 e S46336; Manciano(collegato a Orbetello); Follonica(collegato a Massa Marittima).

exASL-7 Siena: Ospedale Amiata Val d'Orcia- Abbadia San Salvatore S46330 e S46329; Ospedale Campostaggia – Poggibonsi S46334 e S46333; Ospedale Nottola – Montepulciano S46335 e S46331.

AOUS: SIT-A08059 e A08063 Officina.

Procedura Problemi Hardware:

HD1 deve attivarsi immediatamente per ridurre il disagio.

Ogni trasfusionale ha un PC clone accanto al principale. Guidare l'utente a staccare il PC guasto, attaccare il PC slave e farlo ripartire. PASSARE IN OGNI CASO IL TK AL TECNICO.

Alle Scotte: La gestione dello Slave è leggermente diversa. Dopo aver chiesto all'utente di accendere il PC clone, inoltrare immediatamente il ticket ai sistemisti per la gestione delle porte di rete.

Se l'utente non vuole effettuare in autonomia lo switch con il PC clone, PASSARE CON URGENZA IL TK AL TECNICO.

Problemi Software: Doppio Ticket/Escalation Fornitore"ESCALATION TRASFUSIONALE ELIOT ENGINEERING".

Primo Ticket: Contatto(Nome, Cognome, email valida per notifiche, Struttura Ospedaliera, telefono, ecc.). Il contatto potrà essere usato dal fornitore per verifiche.

Dettagli per Guasto: Graditi screenshot, inserire dettagli utili(es. ID paziente e/o numero provetta/sacca).

Ticket di Escalation: Richiedente: Escalation Engineering.

Le Categorie sono già impostate.

SLA(per corretta valutazione criticità):

NORMALE(16H lavorative): Fermo operativo di 1 singolo operatore.

IMPORTANTE(8H lavorative): Fermo operativo di una singola ST o OT.

COMPLESSO(4H lavorative): Fermo operativo di aree non critiche all'interno delle ST.

CRITICO(1H lavorativa): Fermo operativo di aree critiche delle ST o delle OT o del CRS.

ST: Servizi Trasfusionali.

OT: Officine Trasfusionali.

CRS: Centro Sangue.

Inoltro Escalation:

Email: areas.diag@eng.it.

CC: Mail dell'utente che ha aperto il ticket.

Per AOUS: Mettere in CC anche ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

Riscontro Fornitore: Il fornitore risponderà con il loro numero di ticket. Alla risoluzione, verificare sempre con l'utente e poi chiudere il ticket.

Servizio Fornitore Attivo H24:

08:00-18:00 Lun-Ven: Modalità continuativa tramite inoltro mail/Escalation.

18:00-08:00(giorno seguente) Lun-Ven: Modalità continuativa tramite numero verde del call center(800101106).

Codice 2931 per Asl SudEst.

Codice 2935 per AOUS.

00:00-24:00 Tutti i giorni non lavorativi(Sab, Dom, festivi): Modalità continuativa tramite numero verde del call center.

Dalle 18 alle 8 e nei festivi: Aprire il ticket solo con numero verde, senza inoltrare mail.

Aprire doppio ticket e chiuderlo subito. Nel ticket pdl riportare il numero di chiamata("inoltrata chiamata n. xxx a tecnico reperibile").

159 CUP ONIT- Problema stampa etichette

Ambito: Problemi di stampa etichette da Cup Onit(soprattutto da Grosseto).

Soluzione Immediata: Impostare le dimensioni di stampa per tutti gli utenti.

Dimensioni: larghezza 5.50/ altezza 2.70.

Allegata la guida da seguire.

Passaggi Aggiuntivi:

Dopo l'impostazione delle dimensioni, potrebbe essere necessaria la calibrazione della Zebra.

Quando si apre il PDF, in alto alla voce SCALA va impostato"PREDEFINITO".

Browser: Il Cup Onit deve essere aperto da Chrome.

160 CUP ONIT

Ambito: CUP ONIT(generale)

Servizio Attivo: 12hx7, dalle 07:30 alle 19:30(tutti i giorni, compresi i festivi).

Contatti:

Numero verde: 800.057.999.

Post selezione 6 per UsiSudEst.

Post selezione 7 per AOUS.

Consiglio: Si consiglia di utilizzare la mail per aprire una segnalazione in modo che venga aperto un ticket più facilmente tracciabile.

161 CUP ONIT- profilazioni

Ambito: Abilitazioni a Cup Onit(per Arezzo, Siena e Grosseto).

Procedura(fino a nuova comunicazione): La responsabile deve scrivere direttamente a: cup20.ar@uslsudest.toscana.it.

162 AOUS- AVVIO CUP ONIT

Avvio: Da lunedì 20 gennaio, CUP ONIT sostituirà l'attuale CUP di ADS/GST per le attività di accettazione e riscossione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di diagnostica per immagini, ad esclusione del laboratorio analisi, anche per AOUS.

Attività di Supporto(come da documento allegato):

Presidio"sul posto": Presenza dei tecnici Onit presso le postazioni di accettazione nella prima settimana di avvio(20-24 gennaio).

Supporto telefonico: Con apposito numero dedicato 055 3799664(numero interno 1234) nelle prime 2 settimane di avvio(20-31 gennaio).

Dal Sabato 1 Febbraio(canali permanenti):

Mail: supportopa@onitsanita.it.

Numero verde: 800.057.999(post selezione 7).

Servizio attivo 12hx7, dalle 07:30 alle 19:30(tutti i giorni compresi i festivi).

Attenzione(Malfunzionamenti comuni):

Blocco di pop-up e browser non aggiornati.

Necessario verificare la versione di Chrome(deve essere almeno la 130).

Se arrivano chiamate e non si riesce a risolvere telefonicamente, passare il ticket prima possibile ai tecnici in sede(es. tk 136605).

163 AOUS- Profilazioni AURORA

Ambito: Profilazioni ad Aurora in AOUS.

Procedura: Il responsabile diretto deve fare richiesta a:

ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

Informazioni da Includere: Nome, Cognome, codice fiscale, mansione e reparto di appartenenza.

164 AOUS- AURORA- Problema anagrafiche

Problema: Problemi in anagrafiche pazienti in Aurora in AOUS.

Procedura: Non inoltrare segnalazione ad Exprivia. Inoltrare a:

anagrafe@ao-siena.toscana.it.

165 AURORA- problema stampa etichette

Problema: Problemi di stampa etichette da Aurora.

Ristampa Etichette di Laboratorio: È stato attivato il link:

<http://192.168.50.34:8080/stpaurora>.Nota: Se le etichette non vengono stampate al momento della creazione della richiesta, non è più possibile stamparle dal programma, ma devono usare il link sopra.

166 AOUS- AURORA- utenza disattivata

Problema: Utenza disattivata su Aurora in AOUS.

Procedura: Inoltrare richiesta di verifica profilazione a: ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

CC: r.tiezzi@estar.toscana.it.

167 AOUS- AURORA- Lista pazienti non visibile

Problema: In Aurora si accede ma non si riesce ad aprire la lista pazienti(resta schermata blu) in AOUS.

Procedura: NON inviare ad Exprivia. È necessario verificare le impostazioni di compatibilità con I.E.(impostazioni compatibilità- copia url- aggiungi).

168 WINSAP/ SAPWEB

Nome Applicativo/Sistema: WINSAP/ SAPWEB

Avvio Nuove Icone(AOUS, Lunedì 30 Settembre 2024): Attive le nuove icone Sapweb/Winsap.

Problemi Stampa Etichette(ambulatori/sale operatorie):

Effettuare una breve intervista all'utente per verificare che usi l'icona corretta.

La postazione deve essere stata riavviata.

L'utente deve utilizzare le nuove icone in"applicativi aziendali"(che partono da Chrome).

Quello precedente partiva da Firefox.

Se i punti precedenti sono corretti, procedere aprendo il ticket per i tecnici in sede per le verifiche sulla corretta configurazione del nuovo agent di stampa.

Se chiamano per etichette Sapweb dai reparti, prendere e tracciare tutti i ticket con i dati necessari per poi ricontattarli.

WINSAP(applicazione client/server):

Gestione del laboratorio.

Stampa etichette per campioni, cassette, vetrini.

Tracciatura dei campioni e controllo operatività.

SAPWEB(applicazione web):

URL AOUS: <http://sapweb.ced.aos:8080/wdosapweb/>.

URL USL TSE: <http://winsap-web.intra.asl9:8080/wdosapweb/>.

Inserimento e inoltramento richieste di esami.

Stampa etichetta da applicare al campione.

Visualizzazione storico stampa referti.

Fornitore: Engineering.

Telefono: 800.101.106.

Codice impianto(ASL TSE) da utilizzare: 7171.

Email: areas.diag@eng.it.

Referenti:

RES: Paolo Bennati.

DEC: Silvia Cini.

Referenti AOUS: Sandra Piccinelli.

Referenti USL TSE: Lucia Arezzini.

Riferimenti Tecnici(Engineering):

Elisa De Chiara: elisa.dechiara@eng.it.

Giorgio Scotti: Cell. 335.7030850, Email: giorgio.scotti@eng.it.

Nota(Letizia Tordini, 13/11): Il numero verde non è ancora attivo in fuori orario.

Fuori Orario(18:00-08:00 feriali, festivi): Inoltrare il ticket a areas.diag@eng.it.

Per AOUS: Aggiungere in CC ict-scotte-sanita@ao-siena.toscana.it.

169 WINSAP SIENA(EX ASL7)

Ambito: Completare l'installazione di Winsap a Siena.

Procedura(da fare per completare l'installazione):

1. Sotto C: c'è la cartella Winsap3.0.

2. All'interno, andare dentro "bin" e fare click col tasto destro del mouse sul file AREAS_PRINT_AGENT.bat.
 3. Nel menù a tendina, andare su "Invia a" e poi "Desktop(crea collegamento)".
 4. Spostare il collegamento appena creato sul desktop dentro la cartella esecuzione automatica(percorso: C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Startup), cancellando il vecchio collegamento presente.
 5. A questo punto, far riavviare il PC all'utente oppure fare doppio click sul collegamento appena copiato.
 6. In basso a destra dovrebbe comparire un'icona verde-gialla.
- Competenza(altri problemi print agent): Per altri problemi legati al print agent, contattare Engineering.

170 WINSAP/SAPWEB- Problema ricerca paziente

Problema: Problemi nella ricerca paziente in Winsap 3.0/Sapweb.

Indicazioni da Engineering:

A seguito del passaggio a Winsap 3.0 e normative di integrazione, è necessario inserire tutti i dati richiesti per l'identificazione del paziente.

La ricerca non va eseguita sulla maschera iniziale.

Cercare sulla maschera successiva, raggiungibile cliccando sulla freccia a lato del campo "Paziente".

Popolare i campi nella maschera successiva.

Se si mette il check su "anagrafe locale": Si possono inserire dati parziali(ricerca più libera).

Se non si mette il check: La ricerca dovrà soddisfare i requisiti stabiliti dall'integrazione ORFEA.

N.B.: Al momento, il messaggio che compare nella ricerca dalla prima maschera è fuorviante, non va tenuto in considerazione.

Allegato screenshot dell'errore se l'utente inserisce i dati nella prima pagina.

171 WINSAP- AGGIORNAMENTO PRINT AGENT

Ambito: Aggiornamento del print agent no_amq in ambiente di test su Siena(da Dicembre).

Istruzioni: Allegato file con istruzioni su come modificare il puntamento al nuovo print agent.

172 AVVIO WINSAP 3.0 GROSSETO

Avvio: A partire da lunedì 20 gennaio, sarà avviato il nuovo software di Anatomia Patologica Winsap 3.0 di Engineering nell'area grossetana.

Fermo Operativo Previsto:

Dalle 18:00 di giovedì 16/01/2025 fino alle 08:00 di lunedì 20/01/2025: Indisponibilità degli applicativi Winsap e Sapweb(non sarà possibile inviare richieste, accettare campioni, consultare referti, refertare).

Dalle 18:00 di giovedì 16/01/2025 fino alle 08:00 di lunedì 20/01/2025: Indisponibilità dell'applicativo Sapweb per richieste da reparti, presidi, ambulatori verso l'AP di Grosseto.

Ripresa Servizio: Regolarmente lunedì 20 gennaio dalle 08:00.

Cambiamenti per SAPWEB:

Cambierà la metodologia di accesso e la modalità di integrazione anagrafica.

Per accedere a Sapweb(login): Utilizzare le credenziali di ANAGRAFE SOGGETTI

(username CF e relativa password).L'applicativo SapWeb è stato integrato con l'anagrafica centralizzata di Regione Toscana ORFEA. Allegata guida per la ricerca anagrafica.

Supporto Dedicato(solo per le prime due settimane, 20-31 gennaio, Lun-Ven 09:00-17:00):

Numero dedicato: 055.3799665.

Nota di Magnani:

Copiata su C: la cartella Winsap30 con il software.

Lunedì 20 mattina Jacopo lancerà uno script per mettere in esecuzione automatica il link al file corretto: c:\Winsap30\bin\AREAS_PRINT_AGENT_NOAMQ.bat.

Problemi Applicativi(fino al 31 gennaio, Lun-Ven 09:00-17:00): C'è l'assistenza diretta.

Problemi di Stampa(solo Lunedì 20, 08:00-17:00): Girare la chiamata al numero 0577767733(coda del nostro CCX, risponderanno Michele e Magnani dal cellulare).

Prima di girare la chiamata, verificare che:

In basso a destra ci sia l'icona del printagent.

Stiano usando il link corretto: <https://winsap.uslsudest.toscana.it/WDOWinSap/> (presente anche in intranet sotto applicativi>Grosseto>Anatomia Patologica- prima usavano un link solo di Grosseto).

In esecuzione automatica(C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Startup) sia presente il link al.bat.

173 AOUS- Utenze GSA/GST

Ambito: Gestione utenze GSA/GST in AOUS.

Reset Password: Aprire il ticket di reset psw gsa/gst solo con nome e telefono della persona che ne fa richiesta per storicizzare la chiamata, dicendo che sono state date istruzioni.

Richieste di Nuove Utenze:

Medici: Devono chiedere autorizzazione a: segrds@ao-siena.toscana.it.

Infermieri: Devono scrivere a: assinf@ao-siena.toscana.it.

Successivamente, gli uffici competenti inoltreranno l'email a: infocup@ao-siena.toscana.it per la richiesta di nuova utenza.

174 GROSSETO- UTENZA GST/GSO

Ambito: Credenziali GST/GSO a Grosseto.

Contatti: Gli utenti possono contattare:

Augusto Maddalena: augusto.maddalena@uslsudest.toscana.it.

Marco Ceppodomo: 3357780215- m.ceppodomo@estar.toscana.it.

175 GST SIENA

Problemi di Accesso(non carica applet Java): Far accedere a: URL http://10.1.1.55/si4_servlet/f60servlet?config=GST_13113.

176 GST- REPERIBILITA'

Ambito: Reperibilità per GST.

Politica: Non è attivo un contratto di reperibilità applicativa.

Procedura:

Aprire le chiamate alla mail: centralino@ads.it(come in orario feriale).

Informare gli utenti che la problematica verrà risolta il primo giorno lavorativo.

Contatti: Tel 3294717448/ dal 3 Marzo: 0516307600.

177 GSA- PROFILAZIONI

Ambito: Nuove profilazioni o modifiche a profilazioni esistenti per GSA.

Competenza: Non è problema di competenza di Ads.

Procedura: L'utente deve contattare i referenti Estar:

s.bonaiuti@estar.toscana.it. Oppure f.delcasino@estar.toscana.it.

178 AOUS- GESTIONE UTENZE

Ambito: Gestione utenze in AOUS.

Reset Password: Se l'utente non ricorda la password, deve andare su ssp.ao-siena.toscana.it.

Profilazione Nuovi Utenti:

Per medici: Richiesta autorizzazione a segrds@ao-siena.toscana.it.

Per infermieri: Richiesta a assinf@ao-siena.toscana.it.

Per altri: Richiesta a ict-scotte-sistemi@ao-siena.toscana.it.

Dati da Includere: Nome, cognome, codice fiscale, matricola, telefono, email, reparto di appartenenza, data inizio contratto.

179 AOUS- PROBLEMI CON I LETTORI DI CARTE

Ambito: Problemi con i lettori di carte operatore in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Controllare che il lettore sia correttamente collegato al PC.

Verificare che il driver del lettore sia installato e aggiornato.

Procedura di Reset:

Disconnettere il lettore dal PC.

Attendere 10 secondi.

Riconnettere il lettore.

Se il problema persiste, passare il ticket al tecnico.

180 AOUS- ACCESSO A RISORSE CONDIVISE

Ambito: Problemi di accesso a risorse condivise in rete in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Verificare che l'utente sia connesso alla rete aziendale.

Controllare che le credenziali di accesso siano corrette.

Procedura:

Se l'utente non riesce ad accedere, verificare i permessi di accesso alla risorsa.

Se i permessi sono corretti, passare il ticket al tecnico.

181 AOUS- PROBLEMI CON I DISPOSITIVI USB

Ambito: Problemi con dispositivi USB in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Controllare che il dispositivo USB sia correttamente collegato al PC.

Verificare che il dispositivo sia riconosciuto dal sistema operativo.

Procedura:

Se il dispositivo non è riconosciuto, provare a collegarlo a una porta USB diversa.

Se il problema persiste, passare il ticket al tecnico.

182 AOUS- PROBLEMI CON LA STAMPA IN RETE

Ambito: Problemi con la stampa in rete in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Verificare che la stampante sia accesa e connessa alla rete.

Controllare che il driver della stampante sia installato e aggiornato.

Procedura:

Se la stampante non è riconosciuta, provare a reinstallare il driver.

Se il problema persiste, passare il ticket al tecnico.

183 AOUS- PROBLEMI CON L'ACCESSO A INTERNET

Ambito: Problemi con l'accesso a internet in AOUS.

Verifiche Preliminari: Verificare che il PC sia connesso alla rete aziendale. Controllare che il browser sia configurato correttamente.

Procedura: Se l'utente non riesce ad accedere a internet, verificare le impostazioni del proxy.

Se le impostazioni sono corrette, passare il ticket al tecnico.

184 AOUS- PROBLEMI CON LA POSTA ELETTRONICA

Ambito: Problemi con la posta elettronica in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Verificare che l'utente sia connesso alla rete aziendale.

Controllare che le credenziali di accesso siano corrette.

Procedura:

Se l'utente non riesce ad accedere alla posta, verificare le impostazioni del client di posta.

Se le impostazioni sono corrette, passare il ticket al tecnico.

185 AOUS- PROBLEMI CON L'ACCESSO AGLI APPLICATIVI AZIENDALI

Ambito: Problemi con l'accesso agli applicativi aziendali in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Verificare che l'utente sia connesso alla rete aziendale.

Controllare che le credenziali di accesso siano corrette.

Procedura:

Se l'utente non riesce ad accedere agli applicativi, verificare i permessi di accesso.

Se i permessi sono corretti, passare il ticket al tecnico.

186 AOUS- PROBLEMI CON LA CONNESSIONE DI RETE

Ambito: Problemi con la connessione di rete in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Verificare che il cavo di rete sia correttamente collegato al PC.

Controllare che la porta di rete sia attiva.

Procedura:

Se la connessione non è attiva, provare a riconnettere il cavo di rete.

Se il problema persiste, passare il ticket al tecnico.

187 AOUS- PROBLEMI CON IL WI-FI

Ambito: Problemi con il Wi-Fi in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Verificare che il PC sia connesso alla rete Wi-Fi aziendale.

Controllare che le credenziali di accesso siano corrette.

Procedura:

Se l'utente non riesce a connettersi al Wi-Fi, verificare le impostazioni di rete.

Se le impostazioni sono corrette, passare il ticket al tecnico.

188 AOUS- PROBLEMI CON I DISPOSITIVI MOBILI

Ambito: Problemi con i dispositivi mobili in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Verificare che il dispositivo sia connesso alla rete aziendale.

Controllare che le credenziali di accesso siano corrette.

Procedura: Se l'utente non riesce ad accedere alle risorse aziendali, verificare i permessi di accesso. Se i permessi sono corretti, passare il ticket al tecnico.

189 AOUS- PROBLEMI CON LA SICUREZZA INFORMATICA

Ambito: Problemi con la sicurezza informatica in AOUS.

Verifiche Preliminari:

Verificare che il PC sia protetto da antivirus e firewall.

Controllare che il sistema operativo sia aggiornato.

Procedura: Se l'utente riscontra problemi di sicurezza, verificare le impostazioni di sicurezza. Se le impostazioni sono corrette, passare il ticket al tecnico.