

Инструкция

В случае обнаружения полного или частичного нарушения работоспособности системы ЛИС, в том числе - взаимодействия с подключенным лабораторным оборудованием (анализатор не получил задание, полностью или частично не передал данные и пр.) пользователь обязан:

- 1) Проверить корректность настроек управляющего программного обеспечения анализатора и физическое подключение к ЛИС для чего обратиться к **системному администратору своей медицинской организации.**
- 2) Повторно передать в ЛИС результаты с анализатора (если проблема в части передачи результатов) или повторно выполнить постановку пробы (в случае отказа в получении задания на исследование);

Если никакие из вышеперечисленных самостоятельных мер не привели к устранению неисправностей - необходимо оставить **ЗАЯВКУ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**, для чего:

1. Создать обращение (инцидент) в системе учета заявок (СКУФ).
2. В обращении предоставить обязательную информацию:
 - **Контактное лицо** (медицинская организация, ФИО, телефон);
 - **Адрес расположения анализатора**, с которым возникли неполадки;
 - **СЕРИЙНЫЙ НОМЕР ПРИБОРА** ;
 - **Штрих-код пробы** с которой возникла проблема. Независимо от того, с чем возникла проблема- (с направлением задания или приёмом результатов) в заявке должен быть указан ШК пробы.
 - Фото/видео/изображение экрана, иллюстрирующие проблему, последовательность действий, приводящих к проблеме, информационное сообщение системы, сопровождающее проблему и пр.

Без заполнения данных полей заявка обработана не будет!!!

По факту подачи заявки пользователю будет направлен номер обращения, по которому он сможет отслеживать работу по данному обращению и статус его решения.

При отсутствии обращения в службу технической поддержки претензии от медицинской организации по работоспособности системы ЛИС и взаимодействию с анализаторами не принимаются. Если Ваше обращение не решено в течении 10 рабочих дней и более, необходимо оповестить ГБУЗ НО «МИАЦ» с указанием номера инцидента.