

Prosedyre for drift og feilmelding ved bruk av applikasjon kart og flåtestyring.

1 Hensikt

Klargjøre retningslinjer for drift og feilmelding ved bruk av kart og flåtestyring.

2 Omfang

Gjelder alle ansatte på AMK sentralen og ambulansetjenesten som til daglig bruker kart og flåtestyringsapplikasjonen Trans Med/Trans Mobil®.

3 Grunnlagsinformasjon

Tetra pilotprosjekt krever at vi har en prosedyre som sikrer bruk og oppfølging av feil ved applikasjoner i fbm Pilotprosjektet.

4 Arbeidsbeskrivelse

Ansvar

Alle som bruker applikasjonen til daglig og får kjennskap til feil/problemer.

Den daglige drift skal være sikret gjennom opplæring i form av kurs, og tilgang til bruksanvisninger utgitt av leverandør av applikasjon.

Utstyrsansvarlige ved den enkelte tjeneste og ledelsen ved AMK Sentralen har ansvaret for å følge opp feil og melde de videre.

Fremgangsmåte AMK-sentralen:

1. Feil mangler i kartverket/adresseregister både i Trans Med® og AMIS® håndteres slik:

Hverdager 08.00 – 17.00: Ring LOCUS på tlf.: 33 48 42 00 eller 33 48 42 30 og spør etter ”Support”.

Kveld natt og helg: Følg fremgangsmåte skissert fra neste side:

1. Feil ved hele kartsystemet dvs det virker ikke i det hele tatt. Som for eksempel ”Heng” på PC

- lukk hele programmet hvis mulig og start på nytt
- hvis alt henger kontakt ledelsen ved AMK-sentralen
- beskriv feil i teknisk loggbok.

2. Ved mistanke eller påvist feil ved posisjonsfølgesystem:

- sjekk status for kontakt med bil (grønn, svart eller rød prikk foran bil)
- samtidig hø klikk på den enhet det er problemer med
- velg polling
- Sjekk overføringsstatus for siste polling, det står enten, ”Levert, Sender, Sender på nytt, I Kø, Ingen overføring” Samtidig sjekk farger på prikken foran enhet.

Ved Grønn prikk:

skal da være ok, ingen tiltak.

Ved Svart prikk:

Har kontakt med enhet.

Hvis usikker på om en har kontakt: send ny polling til enhet:

- klikk hø. musetast på valgt enhet - velg >polling > - trykk OK.
- gå inn på polling på nytt og sjekk overføringsstatus for siste polling:

Hvis det står ”Levert i overføringsstatus for siste polling” får enheten frem pollingprogrammet, men den mangler satellittdekning.

- observer om enheten beveger seg når den kjører

Hvis enhet ikke beveger seg er det feil på utstyr i bil og ambulanspersonellet skal ta kontakt med utstyrsansvarlig ved den enkelte tjeneste.

Ved Rød prikk:

Manglende kommunikasjon med enhet:

Feil kan ligge i enhet ute, eller på server i teknisk rom.

- utstyret må resettes i enheten ute

Hvis fortsatt ingen kommunikasjon til **enkelt** enhet etter dette, er det feil ved utstyr:

- utstyrsansvarlig ved tjenesten skal varsles av enheten ute

Hvis feil på **alle** enheter, må server resettes:

- slå av og på Aplicom boks i skap under 4. plass.
- hvis fortsatt problemer må Locus ringes på dagtid frem til kl.17.00 på tlf. 33 48 42 00/30, spør etter support.

3. Ved mistanke eller påvist feil ved overføring av meldinger til enkelt enhet skal følgende tiltakiverksettes:

- Sjekk boks for avsendte meldinger hvilken status har meldingen.

Står det: Sender/Sender på nytt og til en viss grad I KØ:

- avvent andre tiltak, men følg med på status

Står det: Levert:

- Send melding på nytt.
- sjekk status for meldingen i boks for Avsendte meldinger og
- Spør enheten om oppdraget har kommet.

Hvis status er ”Levert” og enheten ikke får melding frem, er det feil ved utstyr i enheten.

- Personellet i aktuelle enhet må ta kontakt med ansvarlig for utstyr ved egen tjeneste.

Hvis det virker som statusen ”henger” over flere minutter:

- Be enheten om å resette utstyret ved å slå skjerm av og på. Dette gjelder ikke enheter med Kart-PC, de må resette PC.

Står det: Ingen overføring

- Be enheten resette utstyret som over.
- Når enheten har utført dette og systemet i bilen virker ok, send melding på nytt.

4. Feil ved kommunikasjonen mellom enheter og sentral

Ved mistanke eller påvist feil ved overføring av meldinger til alle enheter. Skal følgende tiltak iverksettes:

- Svart boks (merket Aplikom) i skap til høyre under 4. plassen på AMK -sentralen må slås av og på. Systemet vil da resette seg.
- Feil og resetting av systemet dokumenteres i teknisk logg bok.
- Alle feil skal meldes til utstyrsansvarlig ved den enkelte tjeneste, som igjen skal melde til AMK-sentralens ledelse. For enheter med mye problemer bør det føres egen liste, som angir hvor ofte systemet må resettes. Ved AMK-sentralen skal feil dokumenteres på feilmeldingsskjema.