

Centre Hospitalier de PAU	PROCEDURE DEGRADEE APPLI-SAMU	Service Informatique Codification QUA-P0362 Version N°3 Chemin informatique Page 1/3
--------------------------------------	--	---

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NOM : K. CHAGNON FONCTION : Administrateur Systèmes et Réseaux VISA : NOM : G. BEGU FONCTION : Administrateur Systèmes et Réseaux VISA :	NOM : Y. ROGNANT FONCTION : Cadre de santé VISA :	NOM : FONCTION : Date d'application : VISA :

I - OBJECTIF

Cette procédure a pour objectif de définir la conduite à tenir en cas de panne globale de l'application Appli-SAMU.

II - DOMAINES D'APPLICATION

Elle concerne :

- Le SAMU
- Le service informatique
- La société Appligos

III - DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

ARM1 : Assistant de Régulation Médicale travaillant au poste 1

IV - DOCUMENTS DE REFERENCE

Contrat de maintenance souscrit avec la société Appligos.

V – DESCRIPTION

CONSTAT :
APPLI-SAMU NE MARCHE SUR AUCUN POSTE

Pour le personnel du SAMU	Pour le personnel INFORMATIQUE
<p>ARM1 appelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La hotline les jours ouvrés de 08h00 à 17h30 par création d'un ticket GLPI via l'intranet. - Le cadre les jours ouvrés de 08h00 à 19h00 : <ul style="list-style-type: none"> - Du service (7418) - Du pôle (7493 / 7274 / 7552) - De la Direction des Soins : cadre supérieur de santé de permanence (7111) - Hors la présence d'un cadre et donc de réponse, le standard (9) et demande le directeur de garde. <p>Il informe qu'appli-SAMU ne marche sur <u>AUCUN</u> poste.</p>	
<p>Passage immédiat au circuit papier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ARM1 sort les papiers depuis les portes-vues rangés derrière lui dans le placard 3. - ARM1 distribue les fiches papier de régulation à tous les personnels en poste (ARM et médecins) (cf. Annexe 1). <p>Utilisation du papier jusqu'au retour à la normale validé par l'informatique.</p>	
Circuit papier :	Traitement du ticket :

Centre Hospitalier de PAU	PROCEDURE DEGRADEE APPLI-SAMU	Service Informatique Codification QUA-P0362 Version N°3 Chemin informatique Page 2/3
--------------------------------------	--	---

<p>A1. Dans un premier temps, les ARM 2, 3 et 4 gèrent et déclenchent les moyens nécessaires à leurs appels ou dossiers dans le cadre d'une procédure dégradée.</p> <p>A2. L'ARM 1 récupère la mission « ARM MOYENS » dès qu'il s'est libéré de la gestion de l'ensemble des dysfonctionnements rencontrés. L'ARM 1 réorganise son poste de travail en y déposant les bannettes « en cours » et « clôturées » dessus. (Bannettes dans le placard n°4)</p> <p>A3. Dès que l'ARM 1 est opérationnel, les ARM 2, 3 et 4 se dédient à la prise d'appel.</p> <p>A4. Si l'ARM 1 doit se rendre disponible pour la gestion du problème, l'ARM 2 le suppléera au poste d'ARM MOYENS.</p> <p>A5. Les ARM 2, 3 et 4, après leurs prises d'appels, transmettent leurs fiches au médecin régulateur qui les renseigne.</p> <p>A6. Le médecin régulateur transmet la fiche papier à l'ARM1 pour application de sa décision, ou son classement dans la bannette des fiches clôturées.</p>	<p>- L'appelant n'a pas spécifié si le problème est localisé ou global : recontacter l'appelant pour savoir l'étendue du problème.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Si Global</u> (Plus de 2 postes) : Appeler ARM1 au 7034/7003(mode secours) pour connaître le détail du problème et contacter la hotline Appligos : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jours ouvrés (09h à 12h30 et 14h à 17h) : 09.72.30.75.75 + mail à support-samu@appligos.com si besoin de capture/PJ ▪ Week-End/Jours fériés/Hors heures ouvrées : 09.72.30.75.75 ○ <u>Si localisé</u> : Hotline standard <p>- L'appelant a spécifié que le problème concerne TOUS les postes : contacter la hotline Appligos :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Jours ouvrés (09h à 12h30 et 14h à 17h) : 09.72.30.75.75 + mail à support-samu@appligos.com si besoin de capture/PJ ○ Week-End/Jours fériés/Hors heures ouvrées : 09.72.30.75.75 <p>Si besoin d'informations complémentaires, contacter ARM1 au 7034/7003(mode secours).</p>
---	--

Si Appligos demande à faire des tests, l'ARM1 se rendra disponible car il est dédié à la gestion du problème.

CONSTAT :
APPLIGOS A RESOLU LE PROBLEME

Pour le personnel du SAMU	Pour le personnel INFORMATIQUE
	Prévenir ARM1 qu'Appli-SAMU est de nouveau fonctionnel.
ARM1 confirme que ça marche bien sur son poste. Si c'est bien OK, il informe ses collègues du retour à la normale.	
<p>B1. L'ARM 1 s'occupe de ressaisir les fiches sur Appli-SAMU en fonction de l'heure d'appel.</p> <p>B2. L'ARM 1 réédite des fiches d'avance pour la bannette. Cf document associé n°1.</p> <p>B3. L'ensemble des autres ARM reprend le mode de fonctionnement habituel et libèrent l'ARM1 de toute tâche le temps qu'il ait ressaisi les fiches.</p>	

Centre Hospitalier de PAU	PROCEDURE DEGRADEE APPLI-SAMU	<i>Service Informatique</i> Codification QUA-P0362 Version N°3 Chemin informatique Page 3/3
	Renseigner la durée de la coupure dans l’outil de suivi des indisponibilités applicatives.	

VI - DOCUMENTS ASSOCIES

- Annexe 1 - FICHE DE REGULATION MODE DEGRADE
(document source disponible sous \\binfo015\grpsamu\FICHES TECHNIQUES SAMU\DOCUMENTS SOURCES\FICHE DE REGULATION MODE DEGRADE.doc)

VII - REVISION DE LA PROCEDURE

- *après un audit*
- *après constatation d’un dysfonctionnement ou d’un risque*
- *à la relecture à date donnée si nécessaire*