**Załącznik nr 2 do OPZ**

**PROCEDURA ZGŁASZANIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI W DZIAŁANIU SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH**

Zamawiający udostępni dla Partnerów i Wykonawcy system zgłoszeniowy na stronie ………………………………………………………………………………………………..

Partner może przekazywać zgłoszenia dotyczące Systemów informatycznych za pomocą następujących kanałów komunikacji:

* poprzez formularz WWW – Internetowy System Zgłoszeniowy (ISZ) (preferowany kanał komunikacji);
* drogą mailową – za pomocą przesłania wypełnionego formularza na serwisowy adres email **……………………………….**;
* telefonicznie – przyjmowane będą w dni robocze w godzinach 08:00-16:00 pod serwisowym numerem telefonu ***022 ……………..***

Zgłoszenia przekazane inną drogą niż przez ISZ zostaną zarejestrowane w ISZ przez Wykonawcę i dalej obsługiwane w ISZ.

Do przekazywania zgłoszeń za pomocą ISZ uprawnieni są wyznaczeni koordynatorzy po stronie Zamawiającego i Partnerów.

Terminy działania Serwisu naprawczego:

1. Dostępność Serwisu: Godziny Robocze we wszystkie Dni Robocze,

**Wymagane informacje dotyczące zgłoszenia serwisowego**

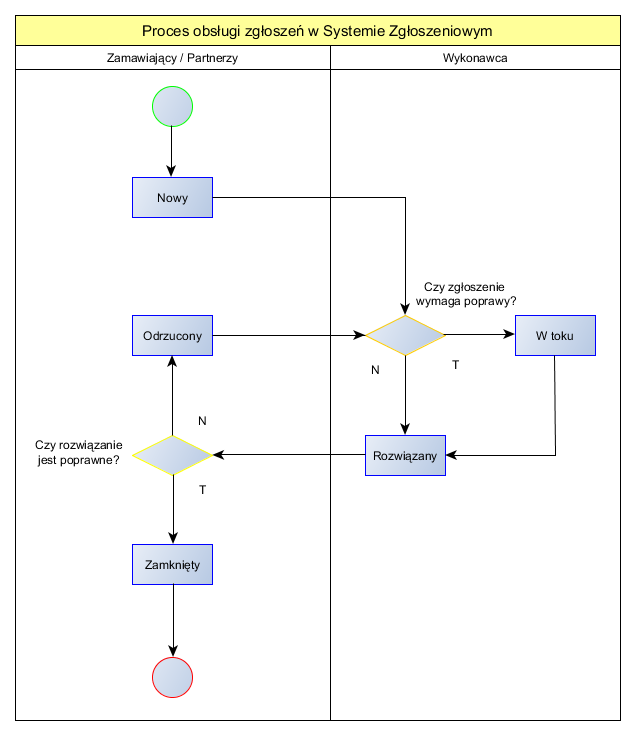
W celu realizacji zgłoszenia, Zamawiający umieszcza w zgłoszeniu szczegółowe informacje dotyczące opisywanego zagadnienia. Jest to zbiór niezbędnych informacji pozwalających rozpocząć prace nad zgłoszeniem.

W szczególności, w zgłoszeniu muszą się znaleźć informacje:

* Typ zagadnienia – Systemy informatyczne - wymagane;
* Temat (krótki opis problemu, który wystąpił) - wymagane;
* Opis - opis problemu powinien zawierać -wymagane:
  + login użytkownika, u którego wystąpił opisywany problem;
  + czas (data i godzina) wystąpienia problemu w Systemach informatycznych;
  + lista kroków, które należy wykonać w systemie, żeby wystąpił opisywany problem;
  + oczekiwane działanie systemu;
  + inne elementy niezbędne do identyfikacji problemu
* Status - wymagane;
* Priorytet - wymagane;
* Przypisany do – wybór konsultanta z ramienia Zamawiającego do którego zostanie przypisane zgłoszenie;
* Kanał zgłoszenia;
* Jednostka – wybór jednostki dokonującej zgłoszenia – wymagane;
* Pliki - załącznik(i) – np. zrzut ekranu ilustrujący problem, który wystąpił (jeśli ma zastosowanie w przypadku danego zgłoszenia);
* Obserwatorzy – wybór dodatkowych konsultantów;
* Data zgłoszenia – domyślnie data wprowadzenia zgłoszenia do Systemu Zgłoszeniowego - wymagane
* Komórka zlecająca – Zamawiający.

**Obsługa zgłoszeń w Internetowym Systemie Zgłoszeniowym**

Procedura obsługi zgłoszeń kategorii: awaria krytyczna, awaria niekrytyczna oraz usterka została przedstawiona na diagramie poniżej.



Rysunek 1 Przepływ procesu realizacji zgłoszeń

Poniżej znajduje się objaśnienie poszczególnych statusów widocznych na diagramie:

**Nowy**

Każde nowe zgłoszenie wprowadzone przez **Zamawiającego/Partnerów** posiada status **Nowy**.  
Zgłoszenia w statusie **Nowy** wymagają obsługi przez **Wykonawcę**.  
Jeżeli zgłoszenie oczekuje w tym statusie - oznacza to, że Wykonawca jeszcze nie zanalizował problemu.

**W toku/Wstrzymane**

Nadanie tego statusu przez **Wykonawcę** oznacza, że należy doprecyzować lub dostarczyć dodatkowe informacje do zgłoszenia.

**Odrzucony**

Nadanie tego statusu przez **Zamawiającego** oznacza, że:

* dostarczone rozwiązanie nie jest poprawne i wymaga ponownej obsługi przez **Wykonawcę,**
* **Zamawiający** niniejszym dostarczył wymagane do dalszej realizacji zgłoszenia informacje i zgłoszenie może być dalej obsługiwane przez **Wykonawcę**.
* Zamawiający nie zgadza się z klasyfikacją dokonaną przez Wykonawcę i przekazuje informacje potwierdzające jego stanowisko.

Zgłoszenia w statusie **Odrzucony** wymagają obsługi przez **Wykonawcę**, identycznie jak zgłoszenia **Nowy**.

Jeżeli zgłoszenie oczekuje w tym statusie - oznacza to, że **Wykonawca** jeszcze nie zanalizował ponownie problemu.

**Zamknięty**

Status nadawany, kiedy rozwiązanie dostarczone przez **Wykonawcę** zostanie zweryfikowane przez **Zamawiającego**. Jest nadawane także w przypadkach, kiedy **Zamawiający** potwierdza, że zgłoszenie przez niego wprowadzone było omyłkowe (Nieprawidłowe), lub nie występuje obecnie (Działa).

Status ten oznacza, że **Zamawiający** uznał zgłoszenie za rozwiązane.