

Procedura zarządzania zgłoszeniami

§ 1

Cel

Opis sposobu postępowania ze zgłoszeniami dotyczącymi świadczenia usług IT związanych z zarządzaniem Systemem Informatycznym UMK.

§ 2

Zakres stosowania

Obowiązuje wszystkich użytkowników Systemu Informatycznego Urzędu Miasta Krakowa.

§ 3

Definicje

Ileć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Incydencie – rozumie się przez to każde zdarzenie, które nie jest częścią normalnego działania usługi i powoduje lub może powodować przerwę w dostarczaniu usługi, względnie obniżenie jej jakości. Incydent może być spowodowany uszkodzeniem lub błędnym (niezgodnym z dokumentacją) działaniem elementu infrastruktury Systemu Informatycznego UMK. Incydent rejestrowany jest w aplikacji Atmosfera jako zgłoszenie.
2. Prośbie o usługę – rozumie się przez to zdarzenie, które nie jest incydem, ale jest wnioskiem o wykonanie pewnych czynności na rzecz użytkownika przez Administratorów Technicznych.
3. Problemie – rozumie się przez to zdarzenie, które jest incydem, ale jego usunięcie wymaga zaangażowania większej ilości środków i czasu.
4. I linii wsparcia – rozumie się przez to grupę Administratorów Technicznych odpowiedzialnych za:
 - przyjmowanie wszystkich zgłoszeń od użytkowników Systemu Informatycznego UMK (zarejestrowanych przy pomocy aplikacji Atmosfera lub zgłaszanych telefonicznie);
 - diagnozowanie i rozwiązywanie incydentów;
 - udzielanie konsultacji (krótkie przeszkolenia, odpowiedzi na pytania dotyczące usług świadczonych przez Wydział Informatyki dla użytkowników Systemu Informatycznego UMK).
5. II linii wsparcia – rozumie się przez to grupę Administratorów Technicznych odpowiedzialnych za:
 - rozwiązywanie zgłoszeń przekazanych przez I linię wsparcia;
 - definiowanie problemów przy powtarzających się incydemach;

- przygotowywanie i wysyłanie zgłoszeń wykraczających poza możliwości rozwiązania do dostawców zewnętrznych – zgłoszenie serwisowe;
- instalowanie poprawek i modyfikacji w Systemie Informatycznym UMK;
- nadawanie i odbieranie uprawnień do Systemu Informatycznego UMK;
- monitorowanie i diagnozowanie Systemu Informatycznego UMK.

§ 4

Opis postępowania

1. Obsługa zgłoszeń

- 1) Wszystkie incydenty oraz prośby o usługę należy rejestrować przy pomocy aplikacji Atmosfera, udostępnionej na stronie intranetowej UMK. Użytkownik jest informowany o rejestracji zgłoszenia za pomocą poczty e-mail, otrzymując potwierdzenie rejestracji zgłoszenia wraz z indywidualnym, niepowtarzalnym numerem zgłoszenia.
- 2) Każdy użytkownik Systemu Informatycznego UMK może dokonać zgłoszenia incydentu lub złożyć prośbę o usługę w zastępstwie innego użytkownika, który nie posiada dostępu do aplikacji Atmosfera. W takim wypadku należy podać w opisie zgłoszenia dane użytkownika (imię, nazwisko oraz identyfikator – login), którego zgłoszenie dotyczy oraz dodatkowo, w przypadku zgłoszenia prośby o usługę – uzasadnienie.
- 3) W przypadku braku dostępu do aplikacji Atmosfera użytkownik może dokonać zgłoszenia incydentu lub złożyć prośbę o usługę za pomocą telefonu. Zgłoszenia telefoniczne są przyjmowane wyłącznie pod numerem 1234 (012-616-1234). W takim przypadku Administrator Techniczny I linii wsparcia rejestruje zgłoszenie w aplikacji Atmosfera w imieniu użytkownika.
- 4) Incydent może być usunięty lub żądanie usługi może zostać zrealizowane zdalnie przy pomocy odpowiednich narzędzi informatycznych.
- 5) Niezwłocznie po zarejestrowaniu zgłoszenia, Administrator Techniczny podejmuje działanie usunięcia incydentu lub przystępuje do realizacji prośby o usługę. Jeżeli w ciągu 10 minut zgłoszenie nie zostanie zrealizowane przez Administratora Technicznego I linii wsparcia, przekazuje go za pomocą aplikacji Atmosfera do II linii wsparcia.
- 6) Administrator Techniczny II linii wsparcia po otrzymaniu zgłoszenia w aplikacji Atmosfera przystępuje do jego realizacji. Jeżeli w ciągu 48 godzin zgłoszenie nie zostanie zrealizowane przez Administratora Technicznego II linii wsparcia, przekazuje go jako zgłoszenie serwisowe do firmy zewnętrznej, drogą określoną w odpowiednich umowach serwisowych lub ze zgłoszenia tworzy w aplikacji Atmosfera wniosek problemu.
- 7) Zgłoszenie pozostaje otwarte do czasu usunięcia incydentu, realizacji prośby o usługę lub rozwiązania problemu. Użytkownik jest informowany za pomocą poczty e-mail o każdej eskalacji zgłoszenia (przekazywania zgłoszenia pomiędzy poszczególnymi liniami wsparcia).
- 8) Problem jest rozwiązywany przez grupę Administratorów Technicznych lub specjalistów z firmy zewnętrznej. Rozwiązanie problemu może być tymczasowe lub ostateczne oraz może się wiązać z wprowadzeniem zmiany do SI UMK.

- 9) Po usunięciu incydentu lub po realizacji prośby o usługę zgłoszenie jest zamykane w aplikacji Atmosfera z równoczesnym podaniem sposobu rozwiązania. Użytkownik jest o tym poinformowany za pomocą poczty e-mail.
 - 10) Po zamknięciu zgłoszenia użytkownik może w ciągu 2 dni roboczych ponownie otworzyć zgłoszenie oraz ma prawo dokonać rejestracji swojej opinii na temat realizacji zgłoszenia.
 - 11) Ponownego otwarcia zamkniętego zgłoszenia lub wyrażenie swojej opinii na temat realizacji zgłoszenia można dokonać za pomocą aplikacji Atmosfera, lub telefonicznie wyłącznie pod numerem (012-616-1234). Przy kontakcie telefonicznym użytkownik musi podać numer zgłoszenia.
2. Przegląd zgłoszeń
- 1) Okresowo, nie rzadziej niż raz w miesiącu kierownicy referatów w Wydziale Informatyki nadzorujący obsługę zgłoszeń wykonują za pomocą aplikacji Atmosfera raporty w zakresie obsługiwanych incydentów uwzględniając:
 - ich ilość z podziałem na zamknięte i otwarte,
 - ich częstotliwość,
 - obszar występowania,
 - czas obsługi incydentów,
 - powtarzalność incydentów,
 - ilość zgłoszeń zamkniętych przez I linię wsparcia,
 - satysfakcję użytkowników mierzoną w ankietach po zamknięciu zgłoszenia.
 - 2) Okresowo, nie rzadziej niż raz w miesiącu kierownicy referatów w Wydziale Informatyki nadzorujący obsługą zgłoszeń wykonują za pomocą aplikacji Atmosfera raporty w zakresie obsługiwanych próśb o usługę uwzględniając:
 - ich ilość,
 - ilość załatwionych pozytywnie,
 - ilość przekazanych jako wniosek o zmianę,
 - ilość odrzuconych,
 - satysfakcję użytkowników mierzoną w ankietach po zamknięciu zgłoszenia.
 - 3) Raporty miesięczne zawierające dane opisane w pkt. 1 i 2 przedkładane są do analizy Dyrektorowi Wydziału Informatyki

§ 5

Obowiązki i odpowiedzialność

1. Użytkownik jest zobowiązany do zgłaszania incydentów lub próśb o usługę wyłącznie za pomocą aplikacji Atmosfera lub telefonicznie na numer 012-616-1234.
2. Administrator Techniczny odpowiada za:
 - a) rejestrację wszystkich zgłoszeń w aplikacji Atmosfera,
 - b) podejmowanie działań mających na celu usunięcie incydentu lub realizację prośby o usługę,
 - c) przekazanie niezrealizowanych zgłoszeń do wyższych linii wsparcia lub firm zewnętrznych.
3. Dyrektor Wydziału Informatyki jest zobowiązany do dokonywania okresowej analizy wszystkich zgłoszeń.

§ 6 Schemat obsługi zgłoszeń

