

Procedura zgłaszania awarii w systemie SWD-ST 2.5

Zakres dokumentu

1. Niniejsza Procedura jest „Szczegółową procedurą zgłaszania awarii”, o której mówi umowy wsparcia technicznego i utrzymania systemu SWD-ST2.5.
2. Niniejszej procedurze podlegają zgłoszenia błędów w Systemie SWD-ST 2.5 oraz awarii systemu SWD-ST 2.5 spowodowanych przez te błędy.

Podstawowe pojęcia

Awaria / Błąd	Nieprawidłowość lub odchylenie w działaniu Systemu od działania opisanego w instrukcji użytkownika. Awarie klasyfikowane są, jako: Krytyczne, Niekrytyczne, Usterka.
Czas reakcji	Czas liczony od momentu przekazania przez Zgłaszającego kompletnego Zgłoszenia do Serwisu Wykonawcy do momentu otrzymania przez Zgłaszającego Numeru Zgłoszenia od Serwisu Wykonawcy.
Czas usunięcia Awarii	Czas liczony od momentu przekazania przez Zgłaszającego kompletnego Zgłoszenia do Serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii lub przekazania procedury obejścia pozwalającej na funkcjonowanie Systemu bez rozwiązywania problemu i przekazania Zgłaszającemu informacji o zamknięciu Zgłoszenia.
Numer Zgłoszenia	Unikalny numer w Systemie Rejestracji Zgłoszeń, nadawany Zgłoszeniu przez Serwis.
Serwis	Zespół po stronie Wykonawcy odpowiedzialny za rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zgłaszających.
Umowa	umowy Wsparcia technicznego i utrzymania systemu SWD-ST 2.5
Wykonawca	Abakus Systemy Teleinformatyczne Sp. z o.o.
Zamawiający	Komenda Powiatowa / Miejska Państwowej Straży Pożarnej
Zgłaszający	Przedstawiciel Zamawiającego lub nadrzędnej komendy wojewódzkiej lub Komendy Głównej PSP
Zgłoszenie	Informacja sporządzona przez Zgłaszającego i przekazana do Serwisu, zawierająca szczegółowy opis problemu będącego w opinii Zgłaszającego Awarią Systemu.
Infrastruktura	Urządzenia, oprogramowanie niezbędne do realizacji wszystkich funkcjonalności systemu SWD-ST 2.5

Zgłoszenie awarii

1. Awaria lub błąd powinny być zgłaszane do Serwisu Wykonawcy za pośrednictwem:
 - a. Głosowego połączenia telefonicznego na numer: **33 819-39-25**
 - b. Strony internetowej <https://serwis.abakus.net.pl/>
2. Dopuszczalne jest rejestrowanie korespondencji głosowych w oparciu o właściwe urządzenia techniczne pozwalające na ich przyszłe odtworzenie. Rejestracja korespondencji może być wykonywana zarówno przez Zgłaszającego jak i Serwis. Nie jest wymagane informowanie drugiej strony o fakcie rejestrowania rozmowy.
3. Jeżeli Zgłoszenia awarii dokonano telefonicznie, to za kompletność Zgłoszenia z wymaganiami procedury odpowiada Serwis Wykonawcy.
4. Zgłoszenia awarii zakwalifikowanej przez Zgłaszającego jako krytyczne powinny zostać dodatkowo potwierdzone niezwłocznym kontaktem telefonicznym Zgłaszającego na numer podany w punkcie 1.a. Dla pozostałych awarii dodatkowy kontakt telefoniczny jest zalecany w przypadkach pilnych.
5. Przed zgłoszeniem awarii Zgłaszający zobowiązany jest zweryfikować w dostępnej instrukcji do systemu SWD-ST 2.5, czy przedmiot zgłoszenia jest jego błędnym działaniem, czy też jest to funkcjonalność różniącą się od oczekiwań Zgłaszającego, ale zgodna z instrukcją i jako taka nie podlegająca niniejszej procedurze.
6. Pojedyncze zgłoszenie może zawierać opis tylko jednej awarii.
7. Kompletnie Zgłoszenie to takie, które zawiera następujące informacje:
 - a. W jakiej aplikacji wystąpił problem (swd-st, zestawienia-st, itp.),
 - b. W której wersji aplikacji wystąpił problem (patrz okno "O programie"),
 - c. W jakim module (oknie) wystąpił problem (np. Historia wycofań, przeglądanie meldunków itp.),
 - d. Czas wystąpienia sytuacji z dokładnością do minuty (np. 9 lipca 2015, 11:26),
 - e. Jednostka, w której sytuacja wystąpiła (np. KP PSP Wieliczka itp.),
 - f. Opis problemu, możliwie precyzyjny (np. po naciśnięciu przycisku "Drukuj" nic się nie wydarzyło, a system przestał reagować na dalsze działania użytkownika),
 - g. Jaki jest zalogowany użytkownik w chwili wystąpienia sytuacji (np. "jkowalski"),
 - h. Co użytkownik wykonywał poprzednio oraz jaka sekwencja działań spowodowała wystąpienie sytuacji u użytkownika (np. „podczas przeglądania meldunku chciałem wydrukować, naciśnąłem przycisk drukuj, otworzyło się okno wyboru drukarki, klikam DRUKUJ i nic się nie dzieje dalej”),
 - i. Czy użytkownik jest w stanie powtórnie doprowadzić do takiej sytuacji, czy też sytuacja wystąpiła tylko jeden raz (np. występuje każdorazowo po naciśnięciu przycisku Drukuj w oknie podglądu meldunku),
 - j. Jeżeli błędna sytuacja nie skutkuje pojawieniem się komunikatu, a zachowanie systemu jest inne niż oczekuje użytkownik (pokazuje nieprawdziwe informacje, itp.), to poza opisem co jest złe, informacja jakie jest oczekiwane zachowanie systemu,
 - k. Wstępna kwalifikacja problemu zgodnie z Umową (Awaria krytyczna, Awaria niekrytyczna, Usterka).
 - l. Dane kontaktowe Zgłaszającego: adres e-mail oraz numer telefonu do osoby zgłaszającej.
8. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie Zgłoszenia awarii za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres podany w Zgłoszeniu (punkt 8.l). Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia powinno zawierać identyfikator zgłoszenia nadany w systemie rejestracji zgłoszeń Wykonawca. Zgłaszający powinien posługiwać się tym identyfikatorem w trakcie dalszych kontaktów z Wykonawcą.
9. Jeżeli Zgłoszenie jest niekompletne lub niepoprawne albo z innych przyczyn Wykonawca odmawia przyjęcia zgłoszenia, to Wykonawca powinien niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, za pośrednictwem wiadomości e-mail.

Załącznik 2 do umowy wsparcia techniczne i utrzymanie systemu SWD-ST 2.5

10. Zgłoszenia dotyczące tej samej awarii mogą być połączone przez serwis z wcześniej utworzonym zgłoszeniem, pod warunkiem, że pochodzą od tego samego Zamawiającego.

Kwalifikacja zgłoszenia

1. Zgłoszenia mogą być zakwalifikowane jako:
 - a. Awarie Krytyczne,
 - b. Awarie Niekrytyczne,
 - c. Usterki,
 - d. Prośba o konsultację.
2. Zgłaszający w treści zgłoszenia, musi podać wstępną kwalifikację zgłoszenia.
3. Serwis rozpoczynając obsługę zgłoszenia przyjmuje kwalifikację zgłoszenia podaną przez Zgłaszającego lub dokonuje jej zmiany.
4. Serwis w trakcie obsługi zgłoszenia może zmienić kwalifikację zgłoszenia.
5. Serwis informuje Zgłaszającego o każdej zmianie kwalifikacji zgłoszenia.

Obsługa zgłoszenia awarii

1. Serwis na każdym etapie obsługi Zgłoszenia Awarii ma prawo żądać od Zgłaszającego dodatkowych dokumentów, informacji niezbędnych do identyfikacji, oceny i usunięcia Awarii.
2. Zarówno Serwis jak i Zgłaszający mogą wskazać osoby, które będą kontaktować się bezpośrednio w celu zdiagnozowania i usunięcia Awarii. Wskazanie osoby mają obowiązek informowania Serwisu i Zgłaszającego o prowadzonych działaniach.
3. Serwis po otrzymaniu Zgłoszenia:
 - a. Rejestruje w Systemie Rejestracji Zgłoszeń i nadaje unikalny Numer Zgłoszenia;
 - b. Przekazuje informację Zgłaszającemu o nadanym Numerze Zgłoszenia;
 - c. Weryfikuje kompletność i poprawność Zgłoszenia;
 - d. Weryfikuje kwalifikację Awarii.
 - e. Dokonuje analizy treści zgłoszenia.
 - f. W oparciu o przeprowadzone czynności przekazuje Zgłaszającemu jedną z poniższych wiadomości:
 - i. O przyjęciu zgłoszenia do realizacji wraz z informacją o utrzymaniu lub zmianie kwalifikacji Awarii;
 - ii. O konieczności uzupełnienia Zgłoszenia dla zgłoszeń niekompletnych;
 - iii. O zamknięciu zgłoszenia w przypadku, gdy zostało zakwalifikowane, jako prośba o konsultację wraz z informacją, w jaki sposób będzie ono dalej procedowane przez Wykonawcę
 - iv. O zamknięciu Zgłoszenia dla zgłoszeń, których obsługa nie leży w obowiązkach Wykonawcy lub jeżeli działanie systemu jest zgodne z instrukcją użytkownika.
4. Podstawowym kanałem przekazania powyższych informacji jest przesłanie przez Serwis wiadomości na adres mailowy podany w Zgłoszeniu.
5. Nowe zgłoszenie, po jego zarejestrowaniu w Systemie Obsługi Zgłoszeń i nadaniu mu Numeru Zgłoszenia otrzymuje status „Otwarte”.
6. Po ostatecznym zakończeniu obsługi zgłoszenia przez Serwis, zgłoszenie otrzymuje status „Zamknięte”, z określeniem jednej z poniższych przyczyn zamknięcia zgłoszenia:
 - a. Zgłoszenie zostało obsłużone,
 - b. Działanie systemu jest zgodne z instrukcją użytkownika,
 - c. Zgłoszenie nie zostało uzupełnione w ciągu 3 dni roboczych pomimo wysłania żądania uzupełnienia zgłoszenia,
 - d. Zgłoszenie zostało zamknięte z uwagi na to, iż, jego obsługa nie leży w zakresie obowiązków Wykonawcy lub było zakwalifikowane, jako prośba o konsultację.
7. Informacja o zamknięciu zgłoszenia, wraz z przyczyną zamknięcia, jest przekazywana do Zgłaszającego za pośrednictwem wiadomości e-mail.
8. Jeżeli Zgłoszenie zostało zakwalifikowane przez Serwis jako Awaria Krytyczna, Serwis w ciągu kwadransa informuje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie o tym Zgłaszającego
9. Przyjęte Zgłoszenie podlega weryfikacji przez Wykonawcę na środowisku testowym. Weryfikacja polega na próbie odtworzenia zgłoszonego problemu.
10. Jeżeli na środowisku testowym nie udało się odtworzyć zgłoszonego problemu lub jest to niemożliwe, Wykonawca we współpracy ze Zgłaszającym i za zgodą Zgłaszającego, może podjąć próbę odtworzenia błędu na środowisku produkcyjnym z wykorzystaniem technik zdalnego dostępu.
11. Jeżeli usunięcie awarii wymaga dłuższego czasu, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zgłaszającemu procedurę obejścia problemu, o ile taka jest znana Wykonawcy.

Czasy obsługi

1. Czas reakcji zawarty jest w Umowie.
2. Czas usunięcia Awarii zawarty jest w Umowie.
3. Do czasu usunięcia nie jest wliczany:
 - a. Czas niedostępności przedstawiciela Zamawiającego, gdy jest ona wymagana w procesie obsługi zgłoszenia,
 - b. Czas realizacji zadań, zmierzających do usunięcia awarii, przez Zgłaszającego, w szczególności dotyczy to:
 - c. Przekazywania informacji uzupełniających zgłoszenie,
 - d. Wykonywania czynności administracyjnych w wykorzystywanej przez system infrastrukturze,
 - e. Przekazywania dostępu zdalnego Wykonawcy do właściwych komponentów Infrastruktury.
 - f. Wykonywanie zleconych przez Wykonawcę czynności serwisowych i diagnostycznych, a wymagających bezpośredniego udziału osób po stronie Zamawiającego.