

Regulamin – Wniosek o usługę

1 SPIS TREŚCI

2	Właściwości dokumentu.....	1
3	Definicje.....	1
4	Wstęp	2
4.1	Czym jest wniosek o usługę.....	2
5	Godziny świadczenia usług w zakresie zarządzania wnioskami o usługę.....	2
6	Gwarantowany poziom świadczenia usług	2
7	Incydenty spowodowane poprzez niewłaściwy wniosek o usługę.....	2
8	Wniosek o usługę a zużywanie Custom Code	3
9	Zależność od wsparcia dostawcy.....	3
10	Historia dokumentu.....	3

2 WŁAŚCIWOŚCI DOKUMENTU

Data publikacji: piątek, 15 czerwca 2018

Data wejścia w życie: poniedziałek, 2 lipiec 2018

3 DEFINICJE

1. Użytkownik - Osoba na co dzień korzystająca z usług informatycznych. Użytkownicy i odbiorcy to dwie odrębne kategorie, ponieważ odbiorcy nie zawsze bezpośrednio korzystają z usług informatycznych.
2. Super użytkownik - (ITIL Eksploatacja Usług) Użytkownik pomagający innym użytkownikom i biorący udział w komunikacji z centrum obsługi użytkowników (serwisdesk) lub innymi częściami organizacji dostawcy usług informatycznych. Super użytkownicy są często ekspertami w zakresie procesów biznesowych wspieranych przez usługę informatyczną i zapewniają wsparcie w pomniejszych incydentach i szkoleniu zwykłych użytkowników.
3. Profil użytkownika (UP) - (ITIL Strategia Usług) Wzorzec wymagań użytkownika wobec usług informatycznych. Każdy profil użytkownika zawiera jeden lub kilka wzorców aktywności biznesowej.
4. Service Desk / Centrum Obsługi (użytkowników) - (ITIL Eksploatacja Usług) Pojedynczy punkt kontaktu (SPOC) pomiędzy dostawcą usług a użytkownikami. Typowe centrum obsługi użytkowników zarządza incydentami i wnioskami o usługę oraz zajmuje się komunikacją z użytkownikami.

5. Business Owner - Osoba odpowiedzialna przed Klientami i Firmą za maksymalizację wartości dostarczanych wyników (produktu).
6. Service Owner - (ITIL Strategia Usług) Rola odpowiedzialna za zarządzanie jedną lub większą ilością usług przez cały cykl życia. Właściciel usługi odgrywa zasadniczą
7. Wniosek o usługę - (ITIL Eksploatacja Usług) Formalna prośba użytkownika o dostarczenie czegoś - na przykład, prośba o informację lub poradę, o reset hasła lub dostarczenie stacji roboczej dla nowego pracownika. Wnioski o usługę są zarządzane przez proces realizacji wniosków, zazwyczaj w połączeniu z centrum obsługi użytkowników (serwisdesk). Wnioski o usługę mogą być powiązane z wnioskiem o zmianę (RFC) jako część procedury realizacji wniosku.
8. Realizacja wniosków - (ITIL Eksploatacja Usług) Proces odpowiedzialny za zarządzanie cyklem życia dla wszystkich wniosków o usługę.

4 WSTĘP

4.1 CZYM JEST WNIOSEK O USŁUGĘ

1. Wniosek o usługę jest formalna prośba użytkownika o dostarczenie czegoś - na przykład, prośba o informację lub poradę, o reset hasła lub dostarczenie stacji roboczej dla nowego pracownika. Wnioski o usługę są zarządzane przez proces realizacji wniosków, zazwyczaj w połączeniu z centrum obsługi użytkowników (serwisdesk). Wnioski o usługę mogą być powiązane z wnioskiem o zmianę (RFC) jako część procedury realizacji wniosku.

5 GODZINY ŚWIADCZENIA USŁUG W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA WNIOSKAMI O USŁUGĘ

1. Świadczenie usług w zakresie zarządzania wnioskami o usługę odbywa się od 8:00 – 16:00 w dni robocze.

6 GWARANTOWANY POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Wniosek o usługę musi zostać sprocesowany w ciągu 7 dni od daty zgłoszenia usługi.
2. Czas ten jest zatrzymywany w przypadku kiedy akcja leży po stronie użytkownika (nie firmy Magic-IT)

7 INCYDENTY SPOWODOWANE POPRZEZ NIEWŁAŚCIWY WNIOSEK O USŁUGĘ

1. Incydenty/Problemy, które zostały spowodowane przez niewłaściwy wniosek o zmianę z strony zamawiającego są traktowane jako usterki spowodowane celowo.
2. Incydenty/Problemy, które zostały spowodowane przez niewłaściwy wniosek o usługę z strony firmy Magic-IT będą naprawiane na koszt firmy Magic-IT (tylko w zakresie tego co może wykonać firma Magic-IT).

8 WNIOSEK O USŁUGĘ A ZUŻYWANIE CUSTOM CODE

1. Wniosek o usługę nie zużywa Custom Code chyba, że wykonanie wniosku o usługę wymaga wprowadzenia zmian w usłudze, które wykazane są w cenniku.
2. O takim przypadku Service Desk ma obowiązek poinformować Business Ownera oraz Service Ownera.

9 ZALEŻNOŚĆ OD WSPARCIA DOSTAWCY

1. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, iż firma Magic-IT nie może wykonać wniosku o usługę, która jest zależna od dostawcy wtyczki bądź szablonu z którym firma Magic-IT nie ma podpisanego kontraktu o współpracy bądź taki kontrakt wygasł.
2. Firma Magic-IT, może odmówić wykonanie wniosku o usługę w przypadku kiedy dostawca nie przewidział wykonania takiej usługi. O takim fakcie musi zostać poinformowany Business Owner oraz Service Owner.

10 HISTORIA DOKUMENTU

Wersja dokumentu	Data ogłoszenia	Data wejścia w życie	Zmiany	Link do dokumentu
1.0.0.0	piątek, 15 czerwca 2018	poniedziałek, 2 lipiec 2018		
1.0.0.1	piątek, 15 czerwca 2018	poniedziałek, 2 lipiec 2018	Poprawa treści gramatyka oraz ortografia.	link