

Regulamin – Zgłaszanie super użytkowników

1 SPIS TREŚCI

2	Właściwości dokumentu.....	1
3	Definicje.....	2
4	Postanowienia ogólne	2
5	Zgłaszanie super użytkowników którzy mogą raportować usterki	2
6	Zgłaszanie super użytkowników procedura	3
7	Cennik.....	3
8	Historia dokumentu.....	4

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. Superużytkownicy 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 rolę w tworzeniu strategii usług i jest odpowiedzialny za zawartość portfela usług. Zobacz także: menedżer ds. relacji z biznesem (BRM).

4 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady dodawania super użytkowników, którzy mogą zgłaszać usterki do Serwis Desku Magic-IT.

5 ZGŁASZANIE SUPER UŻYTKOWNIKÓW

1. Tylko i wyłącznie business owner może zgłaszać super użytkowników.

6 ZGŁASZANIE SUPER UŻYTKOWNIKÓW PROCEDURA

1. Business owner wypełnia formularz dodania super użytkownika i przesyła go do serwis ownera na adres adhoc@magic-it.pl.
2. Serwis owner dodaje zlecenie na dodanie super użytkownika do systemu w ciągu 5 dni od daty zgłoszenia.
3. Po dodaniu super użytkownika do systemu, następuje dodanie pozycji do następującej faktury.

7 CENNIK

	WordPress Service Bronze	WordPress Service Silver	WordPress Service Gold
Ilość wliczonych dodatkowych super użytkowników	1	3	5
Każdy kolejny super użytkownik	5 PLN netto	5 PLN netto	5 PLN netto

8 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