

Regulamin – Usterki

1 SPIS TREŚCI

2	Właściwości dokumentu.....	1
3	Definicje.....	1
4	Kto może zgłaszać usterki.....	2
5	Zgłaszania usterki	2
6	Kategoryzacja usterek	2
7	Godziny świadczenia usług.....	2
8	Usterki spowodowane celowo bądź poprzez nie wiedzę użytkowników aplikacji.....	2
9	Usterki spowodowane poprzez nieautoryzowaną zmianę	3
10	Naprawa usterek a używanie Custom Code	3
11	Zależność od wsparcia dostawcy.....	3
12	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

4 KTO MOŻE ZGŁASZAĆ USTERKI

1. Następujący użytkownicy mogą zgłaszać usterki:
 - a. Business Owner
 - b. Service Owner
 - c. Agenci Serwis Desku Magic-IT
 - d. Super użytkownicy

5 ZGŁASZANIA USTERKI

1. Użytkownicy autoryzowani do zgłaszania usterek zobowiązują się je zgłaszać do Service Desku Magic-IT na adres pomoc@magic-it.pl.
2. Zgłoszenie usterki do innego działu będzie traktowane jako brak zgłoszenia usterki.
3. W wyżej wymienionym przypadku działu, które zostały poinformowane nie mają obowiązku zgłaszania usterki do Service Desku Magic-IT.

6 KATEGORYZACJA USTEREK

1. Zamawiający ma możliwość zgłoszenia następujących usterek:
 - Incydent (incydent)
 - Poważny incident (major incident)
2. Dalszą kategorizację reguluje ITIL v3.

7 GODZINY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Monitorowanie zgłaszanych usterek odbywa się 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Usługi serwisowe świadczone dla zwykłych usterek będą przez 12 godzin na dobę w godzinach od 7.30 do 19.30 w dni robocze obowiązujące w prawie Rzeczypospolitej Polski.
3. Usługi serwisowe świadczone dla usterek typu outage będą przez 15 godzin na dobę w godzinach od 7:00 do 22:00 w dni robocze obowiązujące w prawie Rzeczypospolitej Polski.

8 USTERKI SPOWODOWANE CELOWO BĄDŹ POPRZEZ NIE WIEDZĄ UŻYTKOWNIKÓW APLIKACJI

1. Firma Magic-IT może odmówić naprawy usterki w przypadku, kiedy użytkownik, który ma większe uprawnienia, niż standardowy zarejestrowany użytkownik, wywołał usterkę celowo, bądź poprzez swoją niewiedzę gdzie instrukcje mógł uzyskać w prosty sposób poprzez udostępnioną dokumentację lub od Service Ownera, Business Ownera bądź Service Desku Magic-IT.
2. W przypadku kiedy wystąpi powyższa sytuacja, informacja trafia do Service Ownera oraz Business Ownera. Naprawa takiej usterki uzgadniana jest pomiędzy Service Ownerem a

Business Ownerem. Naprawa powyższej usterki może być dodatkowo płatna po uzyskaniu zgody obu stron. Do czasu uzyskania zgody usterka nie musi być naprawiona.

9 USTERKI SPOWODOWANE POPRZEZ NIEAUTORYZOWANĄ ZMIANĘ

1. Usterki, które zostały spowodowane przez nieautoryzowaną zmianę z strony zamawiającego są traktowane jako usterki spowodowane celowo.
2. Usterki, które zostały spowodowane przez nieautoryzowaną zmianę z strony firmy Magic-IT będą naprawiane na koszt przyjmującego zamówienie (tylko w zakresie tego co może wykonać firma Magic-IT).

10 NAPRAWA USTEREK A ZUŻYWANIE CUSTOM CODE

1. Naprawa usterek nie zużywa Custom Code chyba, że naprawa usterki wymaga wprowadzenia zmian w systemie (np. zwiększenie funkcjonalności portalu).
2. O takim przypadku Service Desk Magic-IT ma obowiązek poinformować Business Ownera oraz Service Ownera.
3. W wyżej wymienionym przypadku Service Desk ma obowiązek przedstawienia rozwiązania, które pozwala na naprawę usterki bez zużycia Custom Code (np. wyłączenie pluginu, który powoduje usterkę na portalu).

11 ZALEŻNOŚĆ OD WSPARCIA DOSTAWCY

1. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, iż firma Magic-IT nie może naprawić usterki, które jest zależne 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 naprawę usterki w przypadku kiedy dostawca wywołał usterkę. O takim fakcie musi zostać poinformowany Business Owner.

12 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