

Standardy obsługi Zgłoszeń Helpdesk

1. Obsługa zgłoszeń o awariach, błędach i usterkach

- a) Odbiór zgłoszenia – zgłoszenie wysłane na monitorowaną skrzynkę odbiorczą „serwis@acredit.com” jest weryfikowane przez dedykowane osoby po stronie Acredit.
- b) W przypadku podejrzenia Awarii, dla przyspieszenia działania, wskazany jest telefoniczny kontakt Klienta dla niezwłocznego zweryfikowania przez Wykonawcę skrzynki zgłoszeń.
- c) Rejestracja zgłoszenia: Zgłoszenie jest rejestrowane przez Acredit a ten fakt jest potwierdzony przez system Helpdesk drogą email do osoby zgłaszającej.
- d) Weryfikacja zgłoszenia: – Zgłoszenie jest weryfikowane pod względem typu (wyszczególnione w pkt 3. i przydzielone do odpowiedniego konsultanta.
- e) Jeśli weryfikacja lub realizacja obsługi zgłoszenia będzie wymagała dostępu zdalnego lub bezpośredniego do Systemu, Klient winien zapewnić Konsultantowi taką możliwość.
- f) Jeśli do obsługi zgłoszenia mogą być potrzebne w opinii Konsultanta pliki konfiguracyjne, logi lub inne informacje dodatkowe, Wykonawca zapewni dostęp do takich informacji.
- g) Obsługa zgłoszenia – Konsultant dedykowany do obsługi Zgłoszenia przystępuje do realizacji prac w możliwie najkrótszym czasie, zgodnie z priorytetami zgłoszeń i w ramach godzin świadczenia pracy dla Klienta oraz wykonuje prace zgodnie z warunkami Umowy.
- h) Redukcja błędu – dla trudnych przypadków, gdzie na etapie Weryfikacji, Konsultant stwierdzi niemożliwość w ramach standardowego Czasu realizacji usunięcia problemu z Procesu Biznesowego, zostanie podjęta próba znalezienia rozwiązania realizującego Proces Biznesowy w alternatywny sposób, – jeśli jest on akceptowalny, zostanie wdrożony, zaś błąd zredukowany o poziom niżej.
- i) Na potrzeby redukcji błędów i wdrożenia procesów alternatywnych.
- j) Eskalacja – dla przypadków, dla których niemożliwa lub nieakceptowalna jest redukcja błędu, Konsultant przystępuje do wdrożenia procedury eskalacyjnej, polegającej na przekazaniu problemu do programistów Wykonawcy Oprogramowania i koordynuje obsługę usunięcia Błędu oraz informuje Zamawiającego o postępie prac.

2. Typy zgłoszeń:

Zgłoszenia systemu helpdesk posiadają swój typ w zależności od złożoności problemu:

- a) AWARIA,
- b) BŁĄD,
- c) USTERKA,

W przypadku innych zgłoszeń, jak pytania lub zadania związane z rozwojem oprogramowania, itd. oznaczane będą typem:

- d) INNE.

3. Statusy zgłoszeń:

- a) Zgłoszenie zarejestrowane w systemie posiada status „OTWARTE”.
- b) Zgłoszenia, nad którymi toczą się prace, posiadają status „W TRAKCIE REALIZACJI”.
- c) Zgłoszenia zakończone, nieprzetestowane przez Zamawiającego, posiadają status „OCZEKUJĄCE”.
- d) Zgłoszenia, których wykonanie wymaga dodatkowych informacji niezbędnych do realizacji prac posiadają status „OCZEKUJĄCE”.

- e) Zgłoszenia zrealizowane, zweryfikowane przez Zamawiającego i potwierdzone posiadają status „ZAKNIĘTE/ROZWIĄZANE”.
- f) Zgłoszenia zakwalifikowane, jako błędne, posiadają odpowiedni status „BŁĘDNE”.
- g) Zgłoszenia zamknięte, w których w terminie późniejszym wykryto ten sam błąd (nieujawniony podczas testów Zamawiającego) oznaczone, jako „OTWARTE PONOWNIE”.

Procedury obsługi Zgłoszeń Helpdesk

1. Przyjmowanie zgłoszeń:

- a) W razie wystąpienia błędu, upoważnieni pracownicy Zamawiającego powiadomią o tym fakcie w godzinach pracy pracownika Wykonawcy i dokonają Zgłoszenia poprzez system Help Deskowy, na dedykowaną, przekazaną Zamawiającemu skrzynkę email.
- b) Zgłoszenie powinno zawierać szczegółowy opis przedmiotu zgłoszenia oraz, w miarę możliwości, podejrzaną przyczynę zdarzenia lub inne informacje, które mogą mieć znaczenie dla realizacji prac.
- c) Zgłoszenie w przypadku Awarii, polega na telefonicznym przekazaniu informacji dotyczącej zaistniałej Awarii do pracownika Wykonawcy pod numery telefonów wymienione w Załączniku: „Osoby kontaktowe zgłoszeń systemu Helpdesk”.
- d) W przypadku braku dostępności pracowników Wykonawcy pod numerami telefonów zdefiniowanych, jako „numery główne”, informację o zaistniałym błędzie należy przekazać pod numery telefonów przypisane do osób przyjmujących zgłoszenia w takiej kolejności, w jakiej występują na liście.
- e) Zamawiający w przypadku zgłoszenia Awarii, w ciągu 1 godziny od potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia tego Zgłoszenia zobowiązuje się do przesłania poprzez system HelpDesk, prawidłowo uzupełnionego zgłoszenia tego faktu na w.w dedykowana skrzynkę email.
- f) Zgłoszenie w przypadku Błędu, Usterki lub Awarii polega na przesłaniu poprzez system HelpDesk prawidłowo opisanego zgłoszenia.
- g) Zgłoszenie, w przypadku Usterek, Błędów lub Awarii powinno zawierać, co najmniej:
 - i. Charakter i objawy zgłoszenia, skutki, ewentualne przyczyny, wskazanie platformy sprzętowej i systemu operacyjnego, na którym działa Oprogramowanie,
 - ii. Wstępne określenie klasy błędu, przy czym Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany klasy błędu po konsultacji z Zamawiającym,
 - iii. W przypadku wystąpienia jednocześnie kilku błędów, o ile jest to możliwe - priorytety poszczególnych Napraw.
- h) Wykonawca za pośrednictwem systemu, drogą email potwierdzi przyjęcie Zgłoszenia.
- i) Jeżeli zgłoszenie nie zawiera niezbędnych danych potrzebnych do rozpoczęcia lub kontynuacji obsługi zgłoszenia przez Wykonawcę, wymienionych w pkt. 5, Wykonawca powiadomi Zamawiającego o tym fakcie wskazując wszystkie braki, które powinny zostać uzupełnione. Zamawiający jest zobowiązany niezwłocznie przesłać uzupełnione zgłoszenie o wymagane informacje.

2. Obsługa zgłoszeń:

- a) W momencie przyjęcia Zgłoszenia, Wykonawca przystąpi do diagnozy Błędu i jego klasyfikacji. (Określenie lub weryfikacja typu zgłoszenia)
- b) Zgłoszenie w momencie rejestracji w systemie otrzymuje unikalny numer identyfikacyjny, co umożliwia raportowanie prac i zachowanie ciągłości korespondencji dotyczącej zgłoszenia w systemie Helpdesk.

Konieczne jest, zatem, aby wszelka korespondencja dotycząca zgłoszenia zawsze posiadała w temacie nadany numer identyfikacyjny. W przeciwnym razie korespondencja nieoznaczona nadanym uprzednio numerem zgłoszenia nie jest traktowana, jako jego kontynuacja.

- c) Co do zasady przyjmuje się, że jedno zgłoszenie dotyczy jednego zagadnienia/problemu (o ile są to mniejsze zagadnienia pokrewne mogą być umieszczane w jednym zgłoszeniu).
- d) Przed realizacją ogłoszenia, na prośbę Wykonawcy, Zamawiający może być wezwany do przeprowadzenia Testów Systemu w zakresie, którego dotyczy zgłoszenie.
- e) Zamawiający może przesunąć termin rozpoczęcia Realizacji zadania, o czas niezbędny do zabezpieczenia posiadanych przez niego danych, w przypadku gdyby podjęcie realizacji zadania wiązało się z ryzykiem utraty tych danych.

3. Odbiór zgłoszeń:

- a) Zamawiający zostanie poinformowany o wykonanych pracach i statusie zgłoszenia przez konsultanta Wykonawcy drogą email.
- b) Po wykonaniu prac związanych ze zgłoszeniem, Wykonawca przeprowadzi testy sprawdzające poprawność działania Oprogramowania, którego dotyczy zgłoszenie.
- c) Prawidłowy wynik testów potwierdzany jest przez przedstawiciela Zamawiającego – Zamawiający potwierdza poprawność realizacji zgłoszenia wysyłając email z taką informacją.
- d) Konsultant oznacza zgłoszenie, jako zamknięte.
- e) O ile Zamawiający wykryje w czasie późniejszym nieujawnione wcześniej wady dotyczące tego zgłoszenia, zgłasza niezwłocznie ten fakt Zamawiającemu, a ten otwiera je ponownie i weryfikuje. (Rozbieżności będą obsługiwane w trybie tego samego zgłoszenia)
- f) W przypadku braku odpowiedzi przez przedstawiciela Zamawiającego na informację o wykonanym zgłoszeniu przez 7 dni, zgłoszenie zyskuje status rozwiązanego. (Potencjalne rozbieżności będą obsługiwane w trybie nowych błędów.)

4. Raportowanie:

Zamawiający może uzyskać dostęp do raportów zgłoszeń na podstawie odrębnych ustaleń, co do częstotliwości raportów. Raporty będą przekazywane drogą email.

ACREBIT