



UNIA
EUROPEJSKA



POMOC TECHNICZNA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego Unii Europejskiej
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013

Service Desk dla KSI SIMIK 07-13

Wersja 3.0

ZATWIERDZAM

.....
data *podpis, pieczęć*

.....
data *podpis, pieczęć*

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

Historia zmian

Nr	Data	Autorzy	Opis zmian
0.7	29.06.2007	Piotr Łoziński Andrzej Oszmian	Utworzenie nowego dokumentu
0.8	18.07.2007	Piotr Łoziński Andrzej Oszmian	Uzupełnienie definicji Koordynatora wdrożenia. Zmiana definicji Koordynatora SIMIK. Uzupełnienie definicji MF. Zmiana nazwy Koordynatora MF na Centrum zgłoszeń i uzupełnienie definicji. Zmiana nazwy MRR na Zespół Analityczny w MRR i uzupełnienie definicji. Zmiana nazwy Analityk na Analityk MF. Wprowadzenie definicji Centrum Zgłoszeń. Poprawienie ról i zdań. Modyfikacja procedur.
0.85	24.08.2007	Piotr Łoziński Andrzej Oszmian	Modyfikacja procedur. Modyfikacja w wykazie skrótów i definicji.
0.86	31.08.2007	Piotr Łoziński Andrzej Oszmian	Poprawienie przykładu w pkt II.C.
1.0	25.10.2007	Piotr Łoziński Andrzej Oszmian	Zatwierdzona przez Dyrektora Departamentu MF/RI
1.1	31.01.2008	Waldemar Gaik Piotr Łoziński Andrzej Oszmian	Poprawienie zgodnie z dokumentem MRR: Procedura zgłaszania użytkownika do Krajowego Systemu Informatycznego (SIMIK 07-13) (nadawanie, zmiana, wygaśnięcie uprawnień) oraz zakres obowiązków administratorów merytorycznych), dodanie schematów zgłoszeń, uzupełnienie i uszczegółowienie zgłoszeń.
	31.01.2008		Zatwierdzona przez Kierownika Projektu
	01.02.2008		Zatwierdzona przez Dyrektora Departamentu MF/RI
1.2	03.11.2008	Waldemar Gaik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zrezygnowanie z rejestrowania z Clear Quest tzw. „drobnych błędów”. 2. Odwołanie się do „Tymczasowych procedur zgłaszania problemów/zmian/incydentów naruszenia bezpieczeństwa informacyjnego (procedury stosowane w programach operacyjnych, w których na poziomie AM I nie wdrożono narzędzia do obsługi zgłoszeń – Clear Quest)” 3. Zrezygnowanie z roli Koordynatora SIMIK 4. Zrezygnowano z ograniczenia dostępu do dokumentu. <p>Było „Zastrzeżone tylko do użytku służbowego w MF, MRR i Instytucjach korzystających z systemu KSI SIMIK 07-13”</p>
	05.02.2009	Waldemar Gaik	Po zaakceptowaniu przez Ministerstwo Finansów propozycji likwidacji roli Koordynatora SIMIK (spotkanie w siedzibie Min. Fin. w dniu 26 stycznia 2009 r.) zidentyfikowano, że niemożliwe jest szybkie dostosowanie narzędzia Clear Quest w zakresie obsługi incydentów (do czasu podpisania nowej umowy z Wykonawcą). W związku z tym przemodelowano ścieżkę obsługi incydentów do standardowej ścieżki używanej do obsługi problemów.
1.2	06.02.2009	Stanisław Leszczyński	Zweryfikowana przez Naczelnika Wydziału Administracji i Audytu Systemów Informatycznych - Departament Koordynacji Wdrażania Funduszy Unii Europejskiej, MRR.
1.2	11.03.2009	Piotr Łoziński	Zatwierdzona przez Kierownika Projektu
1.2	30.03.2009	Witold Jarzynka	Zastępca Dyrektora DI, Ministerstwo Finansów.
1.3	16.12.2009	Waldemar Gaik	Zmiana w procedurze Service Desk wynikająca z przeniesienia odpowiedzialności za KSI SIMIK 07-13 z Ministerstwa Finansów do Ministerstwa Rozwoju Regionalnego.
1.3	17.12.2009	Stanisław Leszczyński	Zweryfikowana przez Naczelnika Wydziału Administracji i Audytu Systemów Informatycznych - Departament Koordynacji Wdrażania Funduszy Unii Europejskiej, MRR. Ujednolicenie numeracji wersji z instrukcją użytkownika (1.4).
2.0	08.01.2010	Andrzej Kuzawiński	Zmiana układu dokumentu. Zmiany w zakresie zadań poszczególnych ról. Weryfikacja przez Naczelnika Wydziału KSI SIMIK - Departament Informatyki, MRR
3.0	31.03.2011	Andrzej Kuzawiński	Zmiany wynikające z modyfikacji PBI KSI SIMIK 07-13
	02.06.2011	Andrzej Kuzawiński	Uwzględnienie uwag IK NSRO

Spis treści

1.	Wstęp	4
1.1	Cel	4
1.2	Zakres dokumentu	4
1.3	Odwołania do innych dokumentów	4
1.4	Wykaz skrótów i definicji	5
2.	Zgłoszenia	7
2.1	Obsługa zgłoszeń	7
2.2	Rodzaje zgłoszeń	7
2.3	Zgłoszenie problemu merytorycznego, obsługowego lub technicznego	8
2.3.1	Diagram procedury	8
2.3.2	Role i zadania	9
2.3.3	Ścieżka przepływu zgłoszeń:	12
2.4	Zgłoszenie podatności, zdarzenia lub incydentu dotyczącego bezpieczeństwa informacji	13
2.4.1	Diagram procedury	13
2.4.2	Role i zadania	14
2.4.3	Ścieżka przepływu zgłoszeń dotyczących zagrożenia bezpieczeństwa informacji	15
2.5	Zgłoszenie potrzeby zmiany aplikacji	16
2.5.1	Diagram procedury	16
2.5.2	Role i zadania	17
2.5.3	Ścieżka przepływu zgłoszeń zmiany:	18
3.	Postępowanie w razie awarii Clear Quest	19
4.	Baza wiedzy	20

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

1. Wstęp

1.1 Cel

Dokument przedstawia zasady działania i sposób zorganizowania Service Desk składającego się z Help Desk i Pomocy Technicznej. W szczególności dokument ma na celu opisanie procesów, kluczowych ról, świadczonych usług oraz procedur w Service Desk dla KSI SIMIK 07-13.

1.2 Zakres dokumentu

Dokument ma zastosowanie do wszystkich działań podejmowanych przez użytkowników i administratorów w ramach KSI SIMIK 07-13.

Usługa Service Desk realizowana jest w następującym zakresie:

- a) pomoc przy rozwiązywaniu problemów:
 - obsługowych związanych z obsługą aplikacji (KSI SIMIK 07-13; SIMIKXML; Oracle Discoverer lub inna aplikacja),
 - technicznych związanych z brakiem możliwości uruchomienia aplikacji (KSI SIMIK 07-13; SIMIKXML; Oracle Discoverer lub inna aplikacja), z niemożnością nawiązania połączenia z centralną bazą danych itp,
 - merytorycznych związanych z zawartością merytoryczną aplikacji (KSI SIMIK 07-13; SIMIKXML; Oracle Discoverer lub inna aplikacja).
- b) doradztwo w zakresie instalacji i konfiguracji komputerów łączących się z systemem KSI SIMIK 07-13 (wsparcie przy instalacji oraz konfiguracji oprogramowania niezbędnego do obsługi systemu KSI SIMIK 07-13 na komputerach Użytkowników),
- c) diagnoza awarii KSI SIMIK 07-13 oraz podejmowanie niezbędnych działań w celu ich usunięcia,
- d) pomoc we wdrożeniu KSI SIMIK 07-13 - zademonstrowanie początkującym Użytkownikom podstawowych zasad działania KSI SIMIK 07-13, w razie potrzeby wraz z osobistą obecnością Administratora Merytorycznego i pomoc przy wprowadzaniu pierwszych danych przez Użytkowników,
- e) analizę powtarzających się problemów i informowanie o nich Instytucji,
- f) przeprowadzanie w sposób ciągły instruktażu dla personelu zatrudnionego w Instytucji, w szczególności przez udzielanie na bieżąco odpowiedzi na pytania Użytkowników, telefonicznie, pocztą elektroniczną, osobiście oraz publikowanie wskazówek dotyczących rozwiązywania problemów na stronie internetowej,
- g) podejmowanie działań w ramach Polityki bezpieczeństwa, która stanowi odrębny dokument,
- h) zbieranie propozycji zmian w KSI SIMIK 07-13 od Użytkowników i Administratorów Merytorycznych.

1.3 Odwołania do innych dokumentów

1. Tymczasowe procedury zgłaszania problemów-zmian-incydentów
2. Polityka Bezpieczeństwa Informacji KSI SIMIK 07-13.
3. Instrukcja Obsługi Service Desk w aplikacji IBM Clear Quest WEB
4. Procedura zgłaszania użytkownika do Krajowego Systemu Informatycznego (SIMIK 07-13) (nadawanie, zmiana, wygaśnięcie uprawnień) oraz zakres obowiązków administratorów merytorycznych.

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

1.4 Wykaz skrótów i definicji

Skrót/Pojęcie	Definicja
ABI KSI	Administrator Bezpieczeństwa Informacji KSI osoba lub zespół osób wyznaczony przez AI KSI do zadań związanych z ochroną systemu.
AI KSI	Administrator Informacji KSI Z-ca Dyrektora Departamentu Informatyki MRR.
AM	Administrator Merytoryczny skrót odnoszący się do każdego Administratora Merytorycznego, tj. do Administratora Merytorycznego w IK NSRO, Administratora Merytorycznego w IZ, Administratora Merytorycznego w Instytucji Stanowi bezpośrednie wsparcie Użytkowników z danej Instytucji.
AM I	Administrator Merytoryczny w Instytucji pracownik Instytucji: <ul style="list-style-type: none"> • monitoruje proces wdrażania KSI SIMIK 07-13 w Instytucji, • monitoruje wprowadzanie danych do systemu przez pracowników Instytucji, • wspiera utrzymanie i rozwój KSI SIMIK 07-13. Stanowi bezpośrednie wsparcie Użytkowników Instytucji.
AM IK NSRO	Administrator Merytoryczny w IK NSRO pracownik Instytucji Koordynującej NSRO: <ul style="list-style-type: none"> • monitoruje proces wdrażania KSI SIMIK 07-13, • wspiera utrzymanie i rozwój KSI SIMIK 07-13, • nadaje uprawnienia Użytkownikom systemu KSI SIMIK 07-13. Stanowi bezpośrednie wsparcie Użytkowników z MRR IK NSRO.
AM IZ	Administrator Merytoryczny w IZ pracownik Instytucji Zarządzającej programem operacyjnym: <ul style="list-style-type: none"> • monitoruje proces wdrażania KSI SIMIK 07-13 w Instytucji Zarządzającej, • monitoruje wprowadzanie danych do systemu przez pracowników w Instytucji Zarządzającej, • wspiera utrzymanie i rozwój KSI SIMIK 07-13; Stanowi bezpośrednie wsparcie Użytkowników z IZ. Uwaga: Instytucja Certyfikująca (IC) wyznacza również Administratora Merytorycznego. Pełni on rolę AM IZ dla wszystkich Instytucji Pośredniczących w Certyfikacji (IPOC).
AT	Administrator Techniczny pracownik Departamentu Informatyki MRR, wyznaczony przez AI KSI do zarządzania KSI SIMIK 07-13 w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> • wsparcia w realizacji zmian w KSI SIMIK 07-13, • wsparcia w rozwiązywaniu problemów merytorycznych w KSI SIMIK 07-13, • obsługi zgłoszeń dotyczących problemów technicznych lub naruszeń bezpieczeństwa.
Baza wiedzy	funkcjonalność „Pomoc” w KSI SIMIK 07-13, podstawowy poziom wsparcia merytorycznego. Użytkownik powinien przed zgłoszeniem problemu zapoznać się z informacjami zamieszczonymi w „Pomocy”
Clear Quest	dostępny przez sieć Internet system informatyczny, umożliwiający rejestrację zgłoszeń. System jest zarządzany i udostępniany przez Departamentu Informatyki MRR.
Incydent związany z bezpieczeństwem informacji	pojedyncze zdarzenie lub seria niepożądanych lub niespodziewanych zdarzeń związanych z bezpieczeństwem informacji, które stwarzają znaczne prawdopodobieństwo zakłócenia działań biznesowych i zagrażają bezpieczeństwu informacji.
Instytucja	podmiot zaangażowany w proces wdrażania funduszy strukturalnych i Funduszu Spójności lub organ, dla którego dostęp do danych zgromadzonych w KSI SIMIK 07-13 jest niezbędny do realizacji celów statutowych.
IC	Instytucja Certyfikująca
IK NSRO	Instytucja Koordynująca Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

Skrót/Pojęcie	Definicja
IPOC	<i>Instytucja Pośrednicząca w Certyfikacji</i>
IZ	<i>Instytucja Zarządzająca</i> programem operacyjnym. Ponośi ona odpowiedzialność za skuteczne i efektywne wdrażanie danego programu operacyjnego oraz za przestrzeganie i stosowanie odpowiednich regulacji i zasad dotyczących implementacji programu.
KSI SIMIK 07-13	Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13. Krajowy System Informatyczny Monitoringu i Kontroli funduszy strukturalnych i Funduszu Spójności w okresie 2007-2013 – system scentralizowany, udostępniony dla potrzeb monitoringu i sprawozdawczości gromadzący na poziomie kraju dane niezbędne dla systemów zarządzania i kontroli dla wszystkich programów operacyjnych.
Modyfikacja danych	Edycja przez Administratora Danych KSI wprowadzonych do KSI danych zablokowanych do edycji z poziomu użytkownika, które zostały zarejestrowane jako KSI Modyfikacja danych w zakresie zgodnym z załącznikiem nr 2 do SD Formularz Zmiany Danych
MRR	<i>Ministerstwo Rozwoju Regionalnego</i>
Podatność	słabość aktywu lub grupy aktywów, która może być wykorzystana przez co najmniej jedno zagrożenie, rozumiane jako potencjalna przyczyna niepożądanego incydentu, który może wywołać szkodę w systemie lub organizacji
PBI	Polityka Bezpieczeństwa Informacji KSI SIMIK 07-13 zbiór dokumentów odnoszących się do wszelkich zagadnień związanych z bezpieczeństwem KSI SIMIK 07-13.
Problem merytoryczny	wadliwe merytorycznie działanie KSI SIMIK 07-13 lub SIMIKXML lub Oracle Discoverer lub innej aplikacji, niezgodne z opisem wymagań określonych w dokumentacji dotyczącej KSI SIMIK 07-13, m.in. w instrukcjach użytkownika, wytycznych itd.
Problem obsługowy	problem związany z obsługą lub użytkowaniem KSI SIMIK 07-13 lub SIMIKXML lub Oracle Discoverer lub innej aplikacji.
Problem techniczny	problem związany z: <ul style="list-style-type: none"> • nieprawidłowym technicznym działaniem KSI SIMIK 07-13 lub SIMIKXML lub Oracle Discoverer lub innej aplikacji lub • nieprawidłowym działaniem stacji roboczej Użytkownika lub • nieprawidłowym działaniem sieci Użytkownika lub inny problem nie będący problemem merytorycznym lub obsługowym.
Użytkownik	osoba uprawniona do korzystania z systemu KSI SIMIK 07-13, osoba wyznaczona przez Instytucję do pracy z systemem KSI SIMIK 07-13, także AM IK NSRO, AM IZ, AM I.
Wykonawca	Jednostka, firma wykonująca zmiany w KSI SIMIK 07-13 na podstawie zgłoszeń zmian.
Zapytanie	zgłoszenie Użytkownika do pierwszej linii wsparcia, na które pierwsza linia wsparcia udzieliła natychmiast odpowiedzi bez przesyłania tego do kolejnej linii wsparcia. Zapytania nie są ewidencjonowane w ClearQuest.
Zdarzenie związane z bezpieczeństwem informacji	stan systemu, usługi lub sieci, wskazującym na możliwe naruszenie polityki bezpieczeństwa informacji, błąd zabezpieczenia lub nieznaną dotychczas sytuację, która może być związana z bezpieczeństwem;
ZBI	Zespół do Spraw Bezpieczeństwa Informacji zespół powołany w celu zapewnienia koordynacji i kontrolowania procesu bezpieczeństwa w tym także opracowywania i aktualizacji dokumentacji bezpieczeństwa KSI SIMIK 07-13.
ZK	Zespół Kryzysowy zespół powołany w celu podjęcia działań w sytuacjach kryzysowych, np. poważnej awarii systemu (zagrożenie braku dostępności systemu na czas dłuższy niż 12 godzin) tak aby zapewnić ciągłość działania KSI, wystąpienia kompromitacji (np. utraty prawidłowych właściwości działania systemu, co spowodowałoby konsekwencje polityczne, medialne) KSI SIMIK 07-13.
Zmiana	zmiana w KSI SIMIK 07-13 lub SIMIKXML spowodowana nowymi wymaganiami.

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

2. Zgłoszenia

W rozdziale tym opisane zostały rodzaje i sposób obsługi zgłoszeń w Service Desk.

2.1 Obsługa zgłoszeń

Service Desk zapewnia odpowiednie rozwiązania organizacyjne i techniczne umożliwiające obsługę incydentów, zapytań i wniosków zgłaszanych przez Użytkowników systemu KSI SIMIK 07-13, w szczególności:

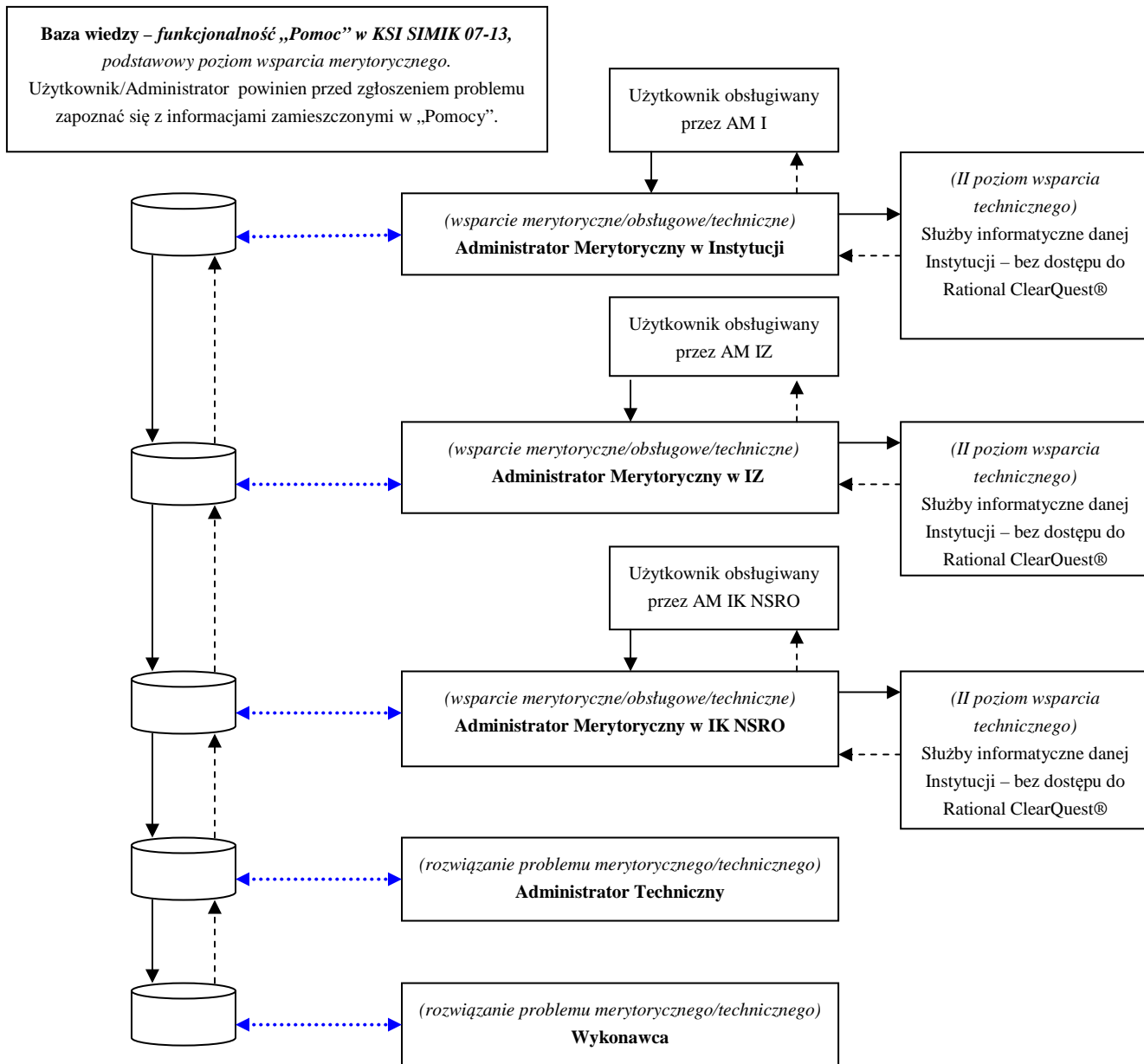
- a) analizuje zgłoszenia oraz opracowuje rozwiązania wyeliminowania problemu/błędu,
- b) dedykuje osoby do wsparcia Użytkownika,
- c) udostępnia system Clear Quest, umożliwiający rejestrację zgłoszeń Użytkowników,
- d) przyjmuje zgłoszenia przekazywane telefonicznie lub pocztą elektroniczną w razie awarii Clear Quest,
- e) obsługuje zgłoszenia,
- f) zapewnia natychmiastowe rozwiązywanie prostych incydentów i zapytań.

2.2 Rodzaje zgłoszeń

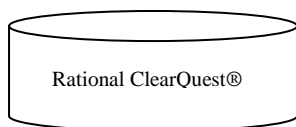
- a) problemy merytoryczne, obsługowe i techniczne (przyjmowanie zgłoszeń dotyczących niepoprawnej pracy systemu):
 - **Problem merytoryczny** – jest to wadliwe merytorycznie działanie KSI SIMIK 07-13 lub SIMIKXML lub Oracle Discoverer lub innej aplikacji, niezgodne z opisem wymagań określonych w dokumentacji dotyczącej KSI SIMIK 07-13, m.in. w instrukcjach użytkownika, wytycznych itd.,
 - **Problem obsługowy** - jest to problem związany z obsługą KSI SIMIK 07-13 lub SIMIKXML lub Oracle Discoverer lub innej aplikacji,
 - **Problem techniczny** - jest to problem związany z: nieprawidłowym technicznym działaniem KSI SIMIK 07-13 lub SIMIKXML lub Oracle Discoverer lub innej aplikacji lub nieprawidłowym działaniem stacji roboczej Użytkownika lub nieprawidłowym działaniem sieci Użytkownika,
- b) zapytania (udzielanie wyjaśnień Użytkownikom dotyczących obsługi systemu z jednoczesną rejestracją w ClearQuest). UWAGA: zapytania i odpowiedzi nie są rejestrowane w Clear Quest.
- c) zmiany (wnioski o nową funkcjonalność - przyjmowanie zgłoszeń od Użytkowników dotyczących nowej funkcjonalności),
- d) zdarzenia, incydenty i podatności dotyczące bezpieczeństwa informacji.
- e) KSI modyfikacja danych
- f) Raport w OD

2.3 Zgłoszenie problemu merytorycznego, obsługowego lub technicznego, KSI modyfikacja danych, Raport w OD.

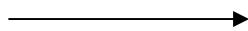
2.3.1 Diagram procedury



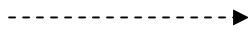
Legenda:



- system informatyczny do rejestracji i obsługi zgłoszeń – dostarcza wiarygodnych statystyk/ informacie na temat zdarzeń związanych z eksploatacją systemu.



- zgłoszenie



- informacja zwrotna



- dostęp do Rational ClearQuest®

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

2.3.2 Role i zadania

Rola	Zadania
Użytkownik	<p>W przypadku stwierdzenia problemu Użytkownik przegląda bazę (funkcjonalność „Pomoc” w KSI SIMIK 07-13). Jeśli w bazie nie znajdzie rozwiązania problemu lub odpowiedzi, to :</p> <p>a) opracowuje zgłoszenie problemu poprzez wypełnienie „Formularza zgłaszania problemów w KSI SIMIK 07-13” przedstawionego w Załączniku nr 1 do niniejszego dokumentu,</p> <p>b) przesyła wypełniony formularz pocztą elektroniczną do właściwego Administratora Merytorycznego</p> <p><i>Adresy e-mail Administratorów Merytorycznych wraz z przydziałem do poszczególnych programów operacyjnych zamieszczone są na stronie MRR:</i> http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/KSI_kontakt.aspx</p> <p><i>Przykład problemu obsługowego: Użytkownik zgłasza się z pytaniem jak wypełnić daną formatkę.</i></p> <p><i>Przykład problemu merytorycznego: W systemie niewłaściwie wyliczane (sumowane) są dane liczbowe.</i></p> <p><i>Przykład problemu technicznego: brak możliwości zalogowania się do systemem spowodowany nieprawidłową konfiguracją przeglądarki internetowej.</i></p>
Administrator Merytoryczny w Instytucji	<p>Otrzymuje zgłoszenie od Użytkownika pocztą elektroniczną i je archiwizuje.</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia – sprawdza w bazie zgłoszeń Clear Quest lub w bazie wiedzy czy podobne zgłoszenie nie było już obsługiwane.</p> <p>b) jeśli może sam udzielić właściwej odpowiedzi, to przesyła ją Użytkownikowi za pomocą poczty elektronicznej (sugeruje się archiwizowanie informacji/odpowiedzi przesłanej pocztą elektroniczną),</p> <p><i>Uwaga: Zgłoszenia problemów, na które AM I sam może udzielić odpowiedzi nie są rejestrowane w Clear Quest.</i></p> <p>c) jeżeli zgłoszenie jest zasadne i nie może sam udzielić właściwej odpowiedzi, to rejestruje zgłoszenie w Clear Quest i (jeśli zgłoszenie dotyczy problemu technicznego) kontaktuje się dodatkowo z własnymi służbami informatycznymi,</p> <p><i>Uwaga: Szczegółowy opis posługiwania się aplikacją ClearQuest znajduje się w Instrukcji obsługi, dostępnej pod adresem:</i> http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/KSI_kontakt.aspx</p> <p>d) jeśli to konieczne, dołącza w Clear Quest do zgłoszenia załączniki i szczegółowy opis problemu oraz podaje przyczynę przekazania a następnie przekazuje zgłoszenie na poziom Administratora Merytorycznego w IZ,</p> <p>e) rozwiązuje problem i proponuje zamknięcie zgłoszenia (zakończenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IZ),</p> <p>f) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia – przesyła do niego odpowiedź na zgłoszenie (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p>
Służby informatyczne Instytucji Użytkownika	<p>(drugi poziom wsparcia technicznego)</p> <p>a) otrzymuje zgłoszenie dot. problemu technicznego od Administratora Merytorycznego,</p> <p>b) udziela odpowiedzi.</p>

Administrator Merytoryczny w IZ	<p>W przypadku zgłoszeń otrzymanych od Użytkowników z IZ:</p> <p>Otrzymuje zgłoszenie od Użytkownika pocztą elektroniczną i je archiwizuje.</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia – sprawdza w Clear Quest lub w bazie wiedzy czy podobne zgłoszenie nie było już obsługiwane.</p> <p>b) jeśli może sam udzielić właściwej odpowiedzi, to przesyła ją za pomocą poczty elektronicznej do Użytkownika (sugeruje się archiwizowanie informacji/odpowiedzi przesłanej pocztą elektroniczną).</p> <p><i>Uwaga: Zgłoszenia problemów, na które AM IZ sam może udzielić odpowiedzi nie są rejestrowane w Clear Quest.</i></p> <p>c) jeżeli zgłoszenie jest zasadne i nie może sam udzielić właściwej odpowiedzi, to rejestruje zgłoszenie w Clear Quest i (jeśli zgłoszenie dotyczy problemu technicznego) kontaktuje się dodatkowo z własnymi służbami informatycznymi,</p> <p>d) jeśli konieczne, to dołącza w Clear Quest do zgłoszenia załączniki i szczegółowy opis problemu oraz podaje przyczynę przekazania a następnie przekazuje zgłoszenie na poziom Administratora Merytorycznego w IK NSRO,</p> <p>e) proponuje odrzucenie zgłoszenia w Clear Quest (odrzucenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IK NSRO),</p> <p>f) rozwiązuje problem i proponuje zamknięcie zgłoszenia (zakończenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IK NSRO),</p> <p>g) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia – przesyła do niego odpowiedź na zgłoszenie (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p> <p>W przypadku zgłoszeń przesyłanych w Clear Quest przez Administratorów Merytorycznych Instytucji niższego poziomu:</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia – sprawdza w Clear Quest lub w bazie wiedzy czy podobne zgłoszenie nie było już obsługiwane. W wyniku analizy AM IZ może cofnąć zgłoszenie do AMI lub:</p> <p>b) jeśli nie może sam udzielić właściwej odpowiedzi, to podaje przyczynę przekazania a następnie przekazuje zgłoszenie na poziom Administratora Merytorycznego w IK NSRO,</p> <p>c) potwierdza odrzucenie przez AM I lub naprawienie przez AM I problemu (zamyka zgłoszenie).</p> <p>Uwaga: AM IZ może otworzyć zgłoszenie, które posiada status „IZ_Zamknięte”.</p>
---------------------------------	---

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

<p>Administrator Merytoryczny w IK NSRO</p>	<p>W przypadku zgłoszeń otrzymanych od Użytkowników z IK NSRO:</p> <p>Otrzymuje zgłoszenie od Użytkownika pocztą elektroniczną i je archiwizuje.</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia – sprawdza w Clear Quest lub w bazie wiedzy czy podobne zgłoszenie nie było już obsługiwane.</p> <p>b) jeśli może sam udzielić właściwej odpowiedzi, to przesyła ją za pomocą poczty elektronicznej do Użytkownika (sugeruje się archiwizowanie informacji/odpowiedzi przesłanej pocztą elektroniczną).</p> <p><i>Uwaga: Zgłoszenia problemów, na które AM IK NSRO sam może udzielić odpowiedzi nie są rejestrowane w Clear Quest.</i></p> <p>c) jeżeli zgłoszenie jest zasadne i nie może sam udzielić właściwej odpowiedzi, to rejestruje zgłoszenie w Clear Quest,</p> <p>d) jeśli konieczne, to dołącza w Clear Quest do zgłoszenia załączniki i szczegółowy opis problemu oraz podaje przyczynę przekazania a następnie przekazuje zgłoszenie na poziom Administratora Technicznego,</p> <p>e) przesyła zgłoszenie na poziom Administratora Technicznego</p> <p>f) zamyka zgłoszenie,</p> <p>h) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia – przesyła do niego odpowiedź na zgłoszenie (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p> <p><i>Uwaga: AM IK NSRO może otworzyć zgłoszenie, które posiada status „IZ_Zamknięte” oraz „IK_Zamknięte”..</i></p>
	<p>W przypadku zgłoszeń przesyłanych w Clear Quest przez Administratorów Merytorycznych Instytucji niższego poziomu:</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia – sprawdza w Clear Quest lub w bazie wiedzy czy podobne zgłoszenie nie było już obsługiwane. W wyniku analizy AM IK NSRO może cofnąć zgłoszenie do AMI IZ lub:</p> <p>b) jeśli nie może sam udzielić właściwej odpowiedzi, to podaje przyczynę przekazania a następnie przekazuje zgłoszenie na poziom Administratora Technicznego,</p> <p>c) potwierdza odrzucenie przez AM IZ lub naprawienie przez AM IZ problemu (zamyka zgłoszenie),</p> <p>d) rozwiązuje problem i przesyła za pomocą Clear Quest lub poczty elektronicznej do AM IZ oraz AM I (jeśli zgłoszenie zarejestrował AM I) prośbę o potwierdzenie usunięcia zgłaszanego problemu. Jeśli w ciągu pięciu dni roboczych AM IK NSRO nie otrzyma sprzeciwu to zamyka zgłoszenie.</p> <p>Uwaga: tylko Administrator Merytoryczny w IK NSRO ma możliwość ostatecznego zamknięcia zgłoszenia problemu lub zgłoszenia zmiany.</p>
<p>Administrator Techniczny</p>	<p>Obsługuje zgłoszenie dot. problemu merytorycznego/technicznego w Clear Quest:</p> <p>a) (jeśli jest możliwa realizacja zgłoszenia na poziomie MRR DI) realizuje zgłoszenie (zakończenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IK NSRO),</p> <p>b) (jeśli nie jest możliwa realizacja zgłoszenia na poziomie MRR DI) przesyła zgłoszenie do Wykonawcy oprogramowania,</p> <p>c) proponuje odrzucenie zgłoszenie w Clear Quest (odrzucenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IK NSRO).</p>
<p>Wykonawca</p>	<p>Obsługuje zgłoszenie dot. problemu merytorycznego/technicznego w Clear Quest:</p> <p>a) realizuje zgłoszenie (zakończenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Technicznego a następnie Administratora Merytorycznego w IK NSRO),</p>

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

	b) proponuje odrzucenie zgłoszenia w Clear Quest (odrzucenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Technicznego, a następnie Administratora Merytorycznego w IK NSRO),
--	--

2.3.3 Ścieżka przepływu zgłoszeń:

Użytkownik obsługiwany przez AM I ↔ Administrator Merytoryczny w Instytucji ↔ Administrator Merytoryczny w IZ ↔ Administrator Merytoryczny IK NSRO ↔ Administrator Techniczny ↔ Wykonawca oprogramowania.

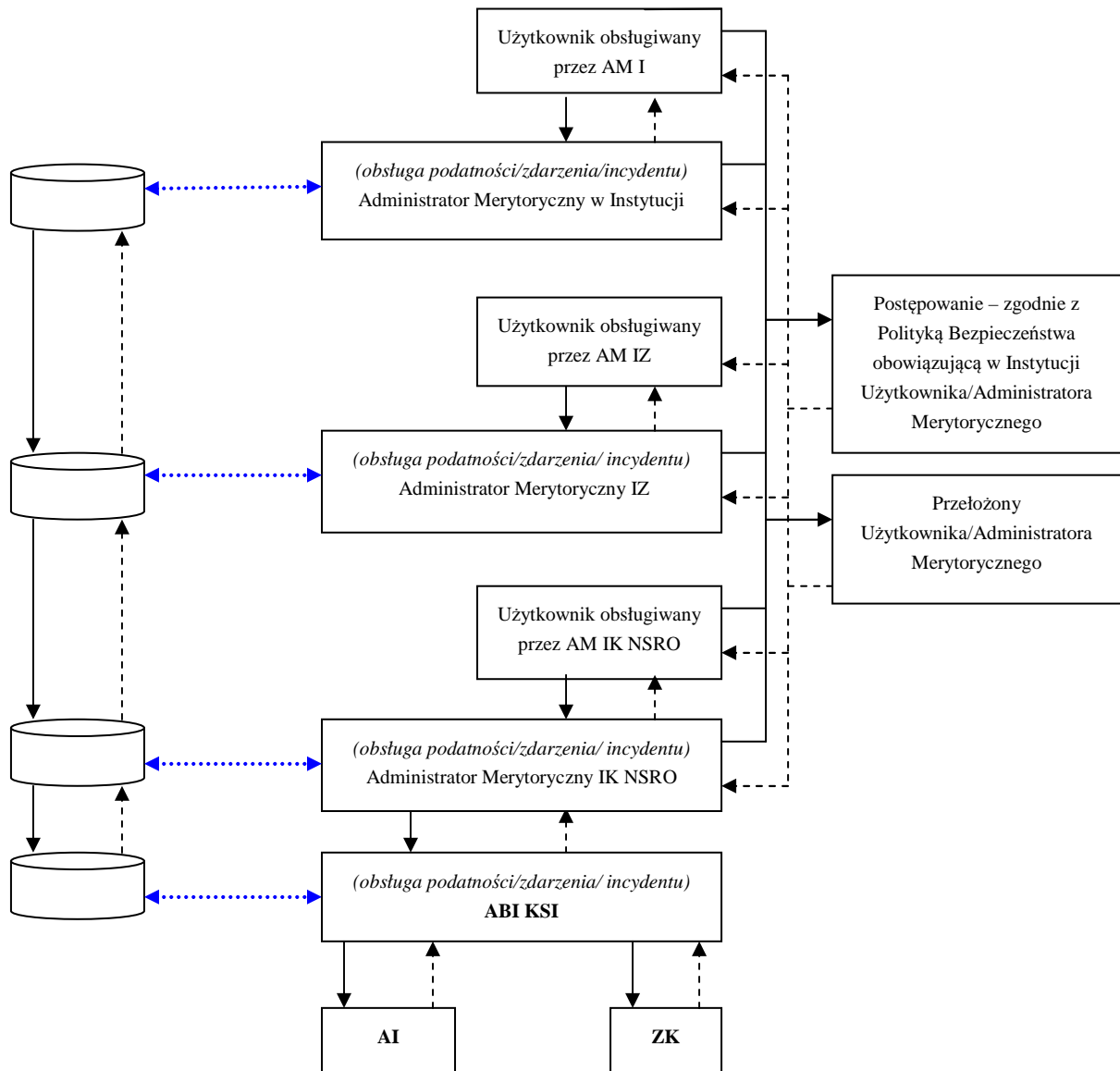
Użytkownik obsługiwany przez AM IZ ↔ Administrator Merytoryczny w IZ ↔ Administrator Merytoryczny w IK NSRO ↔ Administrator Techniczny ↔ Wykonawca oprogramowania.

Użytkownik obsługiwany przez AM IK NSRO ↔ Administrator Merytoryczny w IK NSRO ↔ Administrator Techniczny ↔ Wykonawca oprogramowania..

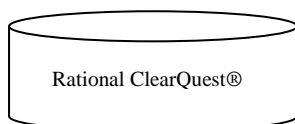
2.4 Zgłoszenie podatności, zdarzenia lub incydentu dotyczącego bezpieczeństwa informacji

2.4.1 Diagram procedury

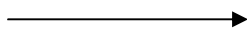
POSTĘPOWANIE W SYTUACJI STWIERDZENIA PODATNOŚCI, ZDARZENIA LUB INCYDENTU DOTYCZĄCEGO BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI



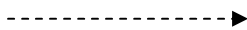
Legenda:



- system informatyczny do rejestracji i obsługi zgłoszeń – dostarcza wiarygodnych statystyk/ informacji na temat zdarzeń związanych z eksploatacją systemu.



- zgłoszenie



- informacja zwrotna



- dostęp do Racional ClearQuest®

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

2.4.2 Role i zadania

Rola	Zadania
Użytkownik	<p>Postępuje zgodnie z dokumentem PBI: „Instrukcja postępowania Użytkownika w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa informacji Krajowego Systemu Informatycznego SIMIK 07-13 oraz procedura powiadamiania Administratora Merytorycznego przez Użytkownika w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa informacji”.</p> <p><i>Instrukcja zamieszczona jest na stronie MRR: http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/KSI_kontakt.aspx</i></p>
Administrator Merytoryczny w Instytucji	<p>a) otrzymuje od Użytkownika pocztą elektroniczną zgłoszenie dot. podatności, zdarzenia lub incydentu (archiwizuje zgłoszenie),</p> <p>b) <i>(jeśli jest to jednak zgłoszenie dotyczące problemu merytorycznego/ obsługowego/ technicznego)</i> to postępuje zgodnie z procedurami opisanymi powyżej w punkcie 2.3,</p> <p>c) <i>(jeśli jest to zgłoszenie dot. bezpieczeństwa informacji)</i> to postępuje zgodnie z dokumentem PBI: „Instrukcja postępowania Administratora Merytorycznego w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa informacji Krajowego Systemu Informatycznego SIMIK 07-13”.</p> <p>d) Rejestruje podatność, zdarzenie lub incydent w Clear Quest i przesyła na poziom IZ,</p> <p>e) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia – przesyła do niego odpowiedź na zgłoszenie (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p>
Służby informatyczne Instytucji Użytkownika	<p>a) otrzymuje zgłoszenie dot. zagrożenia bezpieczeństwa informacji od Administratora Merytorycznego,</p> <p>b) udziela odpowiedzi/podejmuje działanie.</p>
Administrator Merytoryczny w IZ	<p>W przypadku zgłoszeń podatności, zdarzeń lub incydentów otrzymanych od Użytkowników z IZ:</p> <p>a) otrzymuje od Użytkownika pocztą elektroniczną zgłoszenie dot. podatności, zdarzenia lub incydentu (archiwizuje zgłoszenie),</p> <p>b) <i>(jeśli jednak jest to zgłoszenie dotyczące problemu merytorycznego/ obsługowego/ technicznego)</i> to postępuje zgodnie z procedurami opisanymi powyżej w punkcie 2.3,</p> <p>c) <i>(jeśli jest to zgłoszenie dot. bezpieczeństwa informacji)</i> to postępuje zgodnie z dokumentem PBI: „Instrukcja postępowania Administratora Merytorycznego w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa informacji Krajowego Systemu Informatycznego SIMIK 07-13”.</p> <p>d) rejestruje podatność, zdarzenie lub incydent w Clear Quest i przesyła na poziom IK,</p> <p>e) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia – przesyła do niego odpowiedź na zgłoszenie (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p> <p>W przypadku zgłoszeń incydentów przesyłanych w Clear Quest przez Administratorów Merytorycznych Instytucji niższego poziomu:</p> <p>W przypadku przekazania na poziom IZ w Clear Quest zgłoszenia podatności, zdarzenia lub incydentu przez AM I, przesyła zgłoszenie na poziom IK NSRO.</p>

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

Administrator Merytoryczny w IK NSRO	<p>W przypadku zgłoszeń otrzymanych od Użytkowników z IK NSRO:</p> <p>a) otrzymuje od Użytkownika pocztą elektroniczną zgłoszenie dot. podatności, zdarzenia lub incydentu (archiwizuje zgłoszenie),</p> <p>b) (jeśli jednak jest to zgłoszenie dotyczące problemu merytorycznego/ obsługowego/ technicznego, KSI modyfikacja danych, Raport w OD) to postępuje zgodnie z procedurami opisanymi powyżej w punkcie 2.3,</p> <p>c) (jeśli jest to zgłoszenie dot. bezpieczeństwa informacji) to postępuje zgodnie z dokumentem PBI: „Instrukcja postępowania Administratora Merytorycznego w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa informacji Krajowego Systemu Informatycznego SIMIK 07-13”.</p> <p>d) rejestruje podatność, zdarzenie lub incydent w Clear Quest i przesyła na poziom ABI KSI,</p> <p>e) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia – przesyła do niego odpowiedź na zgłoszenie (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p> <p>W przypadku zgłoszeń przesyłanych w Clear Quest przez Administratorów Merytorycznych Instytucji niższego poziomu:</p> <p>W przypadku przekazania na poziom IK w Clear Quest zgłoszenia podatności, zdarzenia lub incydentu przez AM IZ, przesyła zgłoszenie na poziom ABI KSI.</p>
Administrator Bezpieczeństwa Informacji KSI	<p>a) obsługuje zgłoszenie w Clear Quest i je zamyka,</p> <p>b) postępuje zgodnie z dokumentem PBI: „Instrukcja postępowania ABI w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa informacji”.</p>
Administrator Informacji	Działa na zasadach określonych w dokumencie PBI: „Polityka Bezpieczeństwa Informacji SIMIK07-13”.
Zespół Kryzysowy	Działa na zasadach określonych w dokumencie PBI: „Polityka Bezpieczeństwa Informacji SIMIK07-13”.

2.4.3 Ścieżka przepływu zgłoszeń dotyczących zagrożenia bezpieczeństwa informacji

Użytkownik obsługiwany przez AM I ↔ Administrator Merytoryczny w Instytucji ↔ Administrator Merytoryczny w IZ ↔ Administrator Merytoryczny IK NSRO ↔ Administrator Bezpieczeństwa Informacji KSI

Użytkownik obsługiwany przez AM IZ ↔ Administrator Merytoryczny w IZ ↔ Administrator Merytoryczny w IK NSRO ↔ Administrator Bezpieczeństwa Informacji KSI

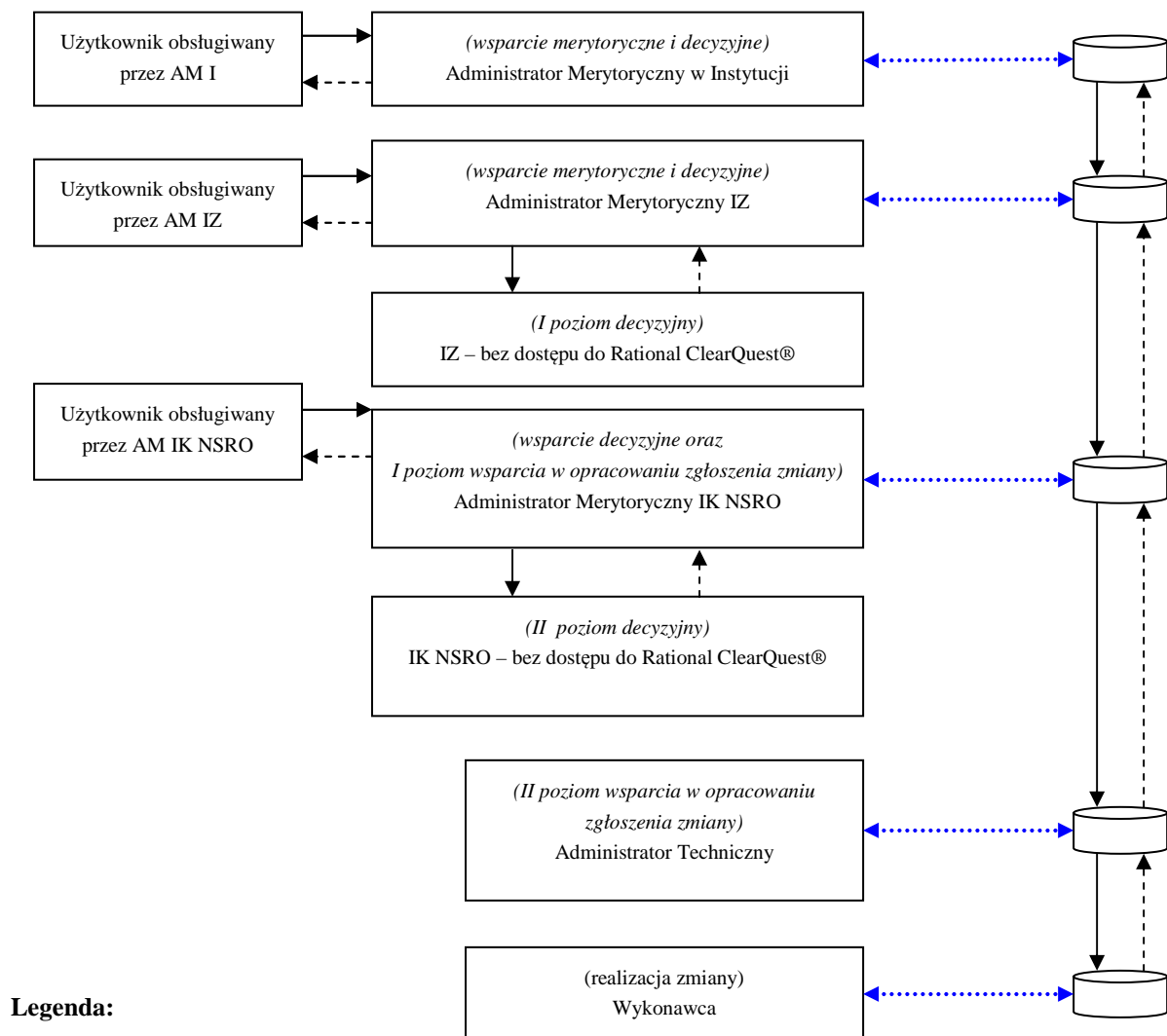
Użytkownik obsługiwany przez AM IK NSRO ↔ Administrator Merytoryczny w IK NSRO ↔ Administrator Bezpieczeństwa Informacji KSI

2.5 Zgłoszenie potrzeby zmiany aplikacji

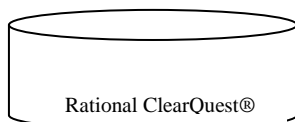
2.5.1 Diagram procedury

Baza wiedzy – funkcjonalność „Pomoc” w KSI SIMIK 07-13, podstawowy poziom wsparcia merytorycznego.

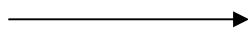
Użytkownik/Administrator powinien przed zgłoszeniem potrzeby zmiany zapoznać się z informacjami zamieszczonymi w „Pomocy”.



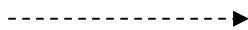
Legenda:



- system informatyczny do rejestracji i obsługi zgłoszeń – dostarcza wiarygodnych statystyk/ informacji na temat zdarzeń związanych z eksploatacją systemu.



- zgłoszenie



- informacja zwrotna



- dostęp do Rational ClearQuest®

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

2.5.2 Role i zadania

Użytkownik	W przypadku stwierdzenia potrzeby zmiany w funkcjonowaniu aplikacji Użytkownik sporządza opis zmiany i przesyła pocztą elektroniczną do właściwego Administratora Merytorycznego.
Administrator Merytoryczny w Instytucji	<p>Otrzymuje zgłoszenie dot. zmiany w postaci opisowej (archiwizuje zgłoszenie)</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia zmiany i jeżeli zgłoszenie zmiany jest jego zdaniem zasadne to rejestruje zgłoszenie zmiany w Clear Quest,</p> <p><i>Uwaga: Szczegółowy opis posługiwania się aplikacją ClearQuest znajduje się w Instrukcji obsługi, dostępnej pod adresem:</i> http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/KSI_kontakt.aspx</p> <p>b) jeśli to konieczne, dołącza w Clear Quest do zgłoszenia zmiany załączniki i szczegółowy opis zmiany oraz podaje przyczynę przekazania, a następnie przekazuje zgłoszenie na poziom Administratora Merytorycznego w IZ,</p> <p>c) proponuje odrzucenie zgłoszenia zmiany w Clear Quest (odrzucenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IZ),</p> <p>d) potwierdza w Clear Quest wprowadzenie zmiany i proponuje zamknięcie zgłoszenia zmiany (zakończenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IZ),</p> <p>e) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia zmiany – przesyła do niego odpowiedź (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p>
Administrator Merytoryczny w IZ	<p>W przypadku zgłoszeń otrzymanych od Użytkowników z IZ:</p> <p>Otrzymuje zgłoszenie dot. zmiany w postaci opisowej (archiwizuje zgłoszenie)</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia zmiany i jeżeli zgłoszenie zmiany jest jego zdaniem zasadne to rejestruje zgłoszenie zmiany w Clear Quest,</p> <p><i>Uwaga: Szczegółowy opis posługiwania się aplikacją ClearQuest znajduje się w Instrukcji obsługi, dostępnej pod adresem:</i> http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/KSI_kontakt.aspx</p> <p>b) jeśli to konieczne, dołącza w Clear Quest do zgłoszenia zmiany załączniki i szczegółowy opis zmiany oraz podaje przyczynę przekazania, a następnie przekazuje zgłoszenie na poziom Administratora Merytorycznego w IK NSRO,</p> <p>c) proponuje odrzucenie zgłoszenia zmiany w Clear Quest (odrzucenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IK NSRO),</p> <p>d) potwierdza w Clear Quest wprowadzenie zmiany i proponuje zamknięcie zgłoszenia zmiany (zakończenie zgłoszenia musi być potwierdzone w Clear Quest przez Administratora Merytorycznego w IK NSRO),</p> <p>e) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia zmiany – przesyła do niego odpowiedź (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p> <p>W przypadku zgłoszeń przesyłanych w Clear Quest przez Administratorów Merytorycznych Instytucji niższego poziomu:</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia zmiany i jeżeli zgłoszenie zmiany jest jego zdaniem zasadne to przesyła je w Clear Quest na poziom IK NSRO.</p> <p>b) jeśli zgłoszenie zmiany nie jest zasadne to może je cofnąć zgłoszenie do AMI, zamknąć je lub odrzucić zgłoszenie zmiany i przesłać na poziom IK NSRO celem ostatecznego</p>

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

	<p>odrzućcenia zgłoszenia zmiany przez IK NSRO,</p> <p>c) przesyła w Clear Quest do AM I zgłoszenie zmiany celem potwierdzenia jego realizacji,</p> <p>d) potwierdza w Clear Quest realizację zmiany i przesyła na poziom IK NSRO w celu zamknięcia.</p> <p>Uwaga: AM IZ może otworzyć zgłoszenie zmiany, które posiada status „IZ_Zamknięte”.</p>
Administrator Merytoryczny w IK NSRO	<p>W przypadku zgłoszeń otrzymanych od Użytkowników z IK NSRO:</p> <p>Otrzymuje zgłoszenie dot. zmiany w postaci opisowej (archiwizuje zgłoszenie)</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia zmiany i jeżeli zgłoszenie zmiany jest jego zdaniem zasadne to rejestruje zgłoszenie zmiany w Clear Quest,</p> <p><i>Uwaga: Szczegółowy opis postępowania się aplikacją ClearQuest znajduje się w Instrukcji obsługi, dostępnej pod adresem:</i> http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/KSI_kontakt.aspx</p> <p>b) jeśli to konieczne, dołącza w Clear Quest do zgłoszenia zmiany załączniki i szczegółowy opis zmiany oraz podaje przyczynę przekazania,</p> <p>c) proponuje odrzucenie zgłoszenia zmiany w Clear Quest i zamyka zgłoszenie zmiany,</p> <p>d) potwierdza w Clear Quest wprowadzenie zmiany i zamyka zgłoszenie zmiany,</p> <p>e) informuje Użytkownika o zamknięciu zgłoszenia zmiany – przesyła do niego odpowiedź (archiwizuje informację/odpowiedź przesłaną pocztą elektroniczną).</p> <p>Uwaga: AM IK NSRO może otworzyć zgłoszenie zmiany, które posiada status „IZ_Zamknięte” oraz „IK_Zamknięte”.</p> <p>W przypadku zgłoszeń przesyłanych w Clear Quest przez Administratorów Merytorycznych Instytucji niższego poziomu:</p> <p>a) przeprowadza analizę zgłoszenia zmiany i jeżeli zgłoszenie zmiany jest jego zdaniem zasadne to przesyła je w Clear Quest do AM IZ potwierdzenie przyjęcia do realizacji zgłoszenia,</p> <p>b) jeśli zgłoszenie zmiany nie jest zasadne to może je cofnąć zgłoszenie do AM IZ lub je zamknąć,</p> <p>c) przesyła w Clear Quest do AM IZ zgłoszenie zmiany celem potwierdzenia jego realizacji,</p> <p>d) zamyka w Clear Quest zgłoszenie zmiany.</p> <p>Uwaga: AM IK NSRO może otworzyć zgłoszenie zmiany, które posiada status „IZ_Zamknięte” oraz „IK_Zamknięte”.</p>

2.5.3 Ścieżka przepływu zgłoszeń zmiany:

Użytkownik obsługiwany przez AM I → Administrator Merytoryczny w Instytucji → Administrator Merytoryczny w IZ → Administrator Merytoryczny w IK.

Użytkownik obsługiwany przez AM IZ → Administrator Merytoryczny w IZ → Administrator Merytoryczny w IK NSRO.

Użytkownik obsługiwany przez AM IK NSRO → Administrator Merytoryczny w IK NSRO.

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

3. Postępowanie w razie awarii Clear Quest

W razie niedostępności systemu informatycznego Clear Quest zgłaszanie problemu merytorycznego/ obsługowego/ technicznego/zmiany lub incydentu bezpieczeństwa odbywa się zgodnie z procedurą tymczasową, zamieszczoną na stronie MRR:

http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/KSI_kontakt.aspx

W przypadku braku Administratora Merytorycznego w danej Instytucji, Użytkownik przesyła zgłoszenie do Administratora Merytorycznego Instytucji nadrzędnej, np. Użytkownik IPII =>AM w IP, albo Użytkownik IP => AM IZ.

UWAGA: adresy e-mail AM I, AM IZ wraz z przydziałem do poszczególnych programów operacyjnych zamieszczone są na stronie MRR:

http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/Strony/KSI_kontakt.aspx

Adres AM IK NSRO:

ksi.problemy@mrr.gov.pl (do zgłaszania problemów),

ksi.incydenty@mrr.gov.pl (do zgłaszania incydentów)

Adres Administratora Bezpieczeństwa Informacji KSI: abi.ksi@mrr.gov.pl

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

4. Baza wiedzy

Baza wiedzy – funkcjonalność „Pomoc” w KSI SIMIK 07-13 - stanowi podstawowy poziom wsparcia merytorycznego/obsługowego/technicznego. Dostęp do niej mają wszyscy Użytkownicy KSI SIMIK 07-13. Każdy Użytkownik przed zgłoszeniem problemu/zmiany musi zapoznać się z informacjami zamieszczonymi w bazie wiedzy w zakresie z jakiego Użytkownik chce zgłosić problem/zmianę. Podobnie, każdy Administrator Merytoryczny lub inny pracownik opracowujący odpowiedź, powinien również, przed udzieleniem odpowiedzi, zapoznać się z informacjami zamieszczonymi w bazie wiedzy w zakresie w jakim Użytkownik zgłosił problem/zmianę.

Załącznik nr 1 . Formularz zgłaszania problemów

FORMULARZ ZGŁASZANIA PROBLEMÓW W KSI SIMIK 07-13		
1	RODZAJ PROBLEMU	
2	LOGIN UŻYTKOWNIKA/ÓW ZGŁASZAJĄCEGO/YCH PROBLEM	
3	PROFIL UŻYTKOWNIKA/ÓW	
4	BAZA, NA KTÓREJ WYSTĄPIŁ PROBLEM	
5	MODUŁ SYSTEMU, W KTÓRYM WYSTĄPIŁ BŁĄD	
6	RODZAJ I WERSJA PRZEGLĄDARKI INTERNETOWEJ	
7	ZRZUTY EKRANU POKAZUJĄCE PROBLEM	
8	RODZAJ OPERACJI KTÓRĄ WYKONYWAŁ UŻYTKOWNIK	
9	KIEDY WYSTĄPIŁ PROBLEM?	
10	CZĘSTOTLIWOŚĆ WYSTĘPOWANIA	
11	KRÓTKI OPIS OKOLICZNOŚCI WYSTĄPIENIA PROBLEMU	

Krajowy System Informatyczny SIMIK 07-13	Wersja dokumentu: 3.0
Tytuł dokumentu: Service Desk	Data opracowania wersji: 31.03.2011

Załącznik nr 2 Formularz zmiany danych

Lp	nazwa dokumentu	numer dokumentu	blok	nazwa pola:	modyfikacja		uzasadnienie
	<i>np. deklaracja wydatków, sprawa/ decyzja w ROP</i>	<i>np. Nr deklaracji wydatków, nr sprawy/ decyzji w ROP</i>	<i>np. Wydatki w podziale na oś/działanie/poddziałanie, Karta informacyjna obciążenia</i>	<i>np. wydatki kwalifikowalne</i>	<i>obecna wartość (jest)</i>	<i>wartość, którą należy wprowadzić (powinno być)</i>	<i>np. Poprawa błędu niemożliwego do usunięcia z poziomu użytkownika wprowadzającego dane</i>
1							
2							
3							