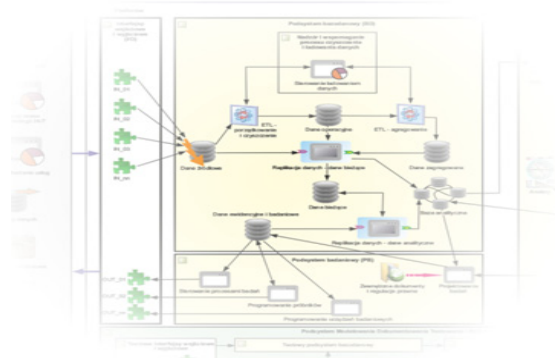


Platforma informatyczna systemu badań i diagnozowania właściwości usług komunikacji elektronicznej PIBUK



BIULETYN INFORMACYJNY NR 9

listopad 2015

Egzemplarz bezpłatny

Kalendarium

1. Seminarium promocyjno-szkoleniowe dla kierownictwa Instytutu Łączności i potencjalnych klientów: 3.11.2015 r.
Uwaga: *Relacja i materiały z seminarium znajdują się na stronie projektu PIBUK: <http://www.itl.waw.pl/wszystkie-projekty/32-inne-projekty/843>.*
2. Przekazanie dokumentów stwierdzających zrealizowanie umowy z S&T na dostawę platformy PIBUK: 3.11.2015 r.
3. Podpisanie protokołu odbioru końcowego platformy PIBUK dostarczonej przez S&T i w związku z tym rozpoczęcie współpracy z S&T w trybie serwisowym: 13.11.2015 r.

Procedura serwisowa platformy PIBUK

Po zakończeniu dostaw sprzętu i oprogramowania, wykonaniu instalacji, szkoleń oraz „Przykładowego Systemu Badań i Diagnozowania” (PSBD) współpraca z firmą S&T (wykonawcą głównej umowy na dostawę w projekcie PIBUK) będzie się odbywać w trybie serwisowym. Reguluje to dokument „Procedura serwisowa platformy PIBUK”. Dokument zawiera:

- procedurę zgłaszania incydentów serwisowych dotyczących platformy PIBUK,
- wymagania na świadczenie usług gwarancyjnych,
- instrukcję użytkownika systemu zgłoszeń i instrukcję użytkownika aplikacji SolveDirect.

Procedura zgłaszania incydentów serwisowych

Procedurę realizują wyznaczone osoby odpowiedzialne za właściwe działanie platformy i upoważnione do przekazywania zgłoszeń do firmy S&T. Zgłaszanie incydentów jest możliwe:

- mailem,
- telefonicznie,

- poprzez aplikację SolveDirect.

Na podstawie przekazanego opisu problemu zgłoszenie zostaje sklasyfikowane, otrzymuje unikalny numer, a do zgłaszającego jest wysyłane potwierdzenie.

Kategorie incydentów:

- błąd krytyczny (kategoria A),
- błąd poważny (kategoria B),
- błąd zwykły (kategoria C).

Każdej kategorii przypisano warunki zaliczenia do tej kategorii.

Wymagania na usługi gwarancyjne

Wymagania te są odbiciem wymagań postawionych przez Instytut Łączności w ramach przetargu na dostawę platformy PIBUK.

Gwarancja jest udzielana na 5 lat od dokonania odbioru, jednak nie krócej niż do końca roku 2020.

Gwarancja obejmuje:

- przyjmowanie zgłoszeń problemów,
- reagowanie na błędy w określonym czasie,
- wykonywanie napraw w określonym czasie,

Czasy reakcji i napraw podano w tabeli.

Kategoria błędu	Czas reakcji	Czas obejścia ¹	Czas naprawy
Błąd krytyczny (kategoria A)	2 godziny	8 godzin	10 dni
Błąd poważny (kategoria B)	4 godziny	2 dni	30 dni
Błąd zwykły (kategoria C)	8 godzin	3 dni	60 dni

¹ Pojęcie obejścia jest wyjaśnione w dokumentacji przetargu na platformę, załącznik z wymaganiami na usługi gwarancyjne.

Czasy reakcji są podawane w godzinach i dniach roboczych.

W ramach gwarancji są wykonywane także:

- okresowe coroczne przeglądy platformy PIBUK, a w oparciu o raporty z przeglądu Wykonawca dokonuje optymalizacji i strojenia platformy,
- instalacje aktualizacji, uzupełnień i poprawek oprogramowania oraz dokumentacji,
- konsultacje i porady telefoniczne w ilości 16 godzin miesięcznie dotyczące działania platformy, zidentyfikowanych błędów i wykorzystania funkcjonalności platformy,
- warsztaty doszkalające pracowników w zakresie samodzielnego korzystania z platformy PIBUK,
- współpraca w zakresie zmian wynikających z regulacji prawnych,
- świadczenie usługi asysty konsultanta analityka w siedzibie Instytutu Łączności.

Aplikacja SolveDirect

Aplikacja SolveDirect służy Wykonawcy (S&T) i klientowi (Instytut Łączności) do obsługi incydentów serwisowych w trakcie eksploatacji platformy PIBUK. Odbywa się to w następujący sposób:

- zgłaszanie nowych incydentów przez klienta, z podaniem opisu incydentu,

- przeglądanie incydentów zgłoszonych z filtrowaniem i śledzeniem postępu pracy nad zgłoszonymi incydentami,
- udzielanie przez klienta dodatkowych informacji,
- akceptowanie rozwiązania.

Zalogowany użytkownik aplikacji ma dostęp tylko do danych swojej firmy.

Korzystanie z aplikacji odbywa się poprzez internet z użyciem standardowej przeglądarki internetowej.

Uzupełnieniem działania w aplikacji SolveDirect są maile informujące o kluczowych zmianach stanu zgłoszonych incydentów.

Ogłoszenie

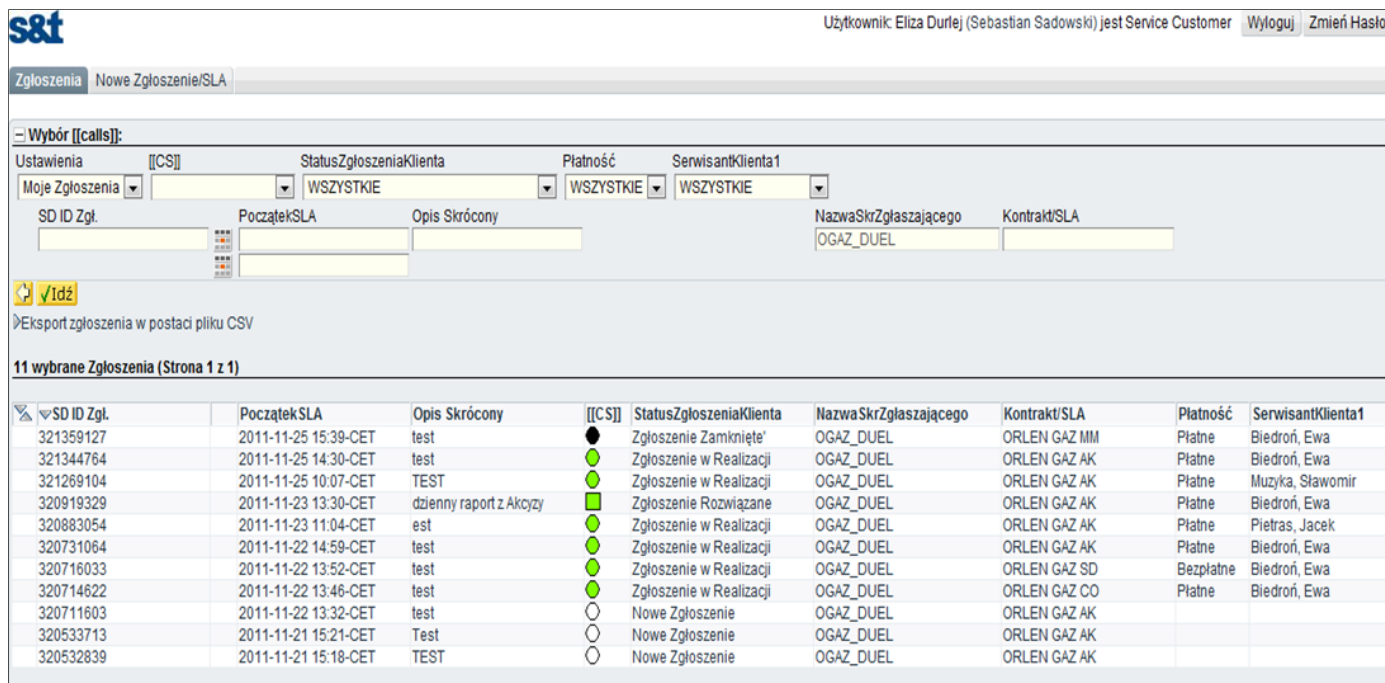
Dokumentacja przetargów projektu jest dostępna Biuletynie informacji publicznej Instytutu Łączności Państwowego Instytutu Badawczego:

[Platforma informatyczna \(DPZ/4/15\)](#)

[Szkozenia ogólne \(DPZ/6/15\)](#)

[Stacje robocze \(DPZ/14/15\)](#)

[Modernizacja serwerowni \(DPZ/11/15\)](#)



Użytkownik: Eliza Durliej (Sebastian Sadowski) jest Service Customer Wyloguj Zmień Hasło

Zgłoszenia Nowe Zgłoszenie/SLA

Wybór [[calls]]:

Ustawienia [[CS]] StatusZgłoszeniaKlienta Płatność SerwisantKlienta1

Moje Zgłoszenia WSKAZANIE WSZYSTKIE WSZYSTKIE WSZYSTKIE

SD ID Zgl. PoczątekSLA Opis Skrócony NazwaSkrZgłaszającego Kontrakt/SLA

OGAZ_DUEL

Idź

Eksport zgłoszenia w postaci pliku CSV

11 wybrane Zgłoszenia (Strona 1 z 1)

SD ID Zgl.	PoczątekSLA	Opis Skrócony	[[CS]]	StatusZgłoszeniaKlienta	NazwaSkrZgłaszającego	Kontrakt/SLA	Płatność	SerwisantKlienta1
321359127	2011-11-25 15:39-CET	test	●	Zgłoszenie Zamknięte	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ MM	Płatne	Biedroń, Ewa
321344764	2011-11-25 14:30-CET	test	●	Zgłoszenie w Realizacji	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ AK	Płatne	Biedroń, Ewa
321269104	2011-11-25 10:07-CET	TEST	●	Zgłoszenie w Realizacji	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ AK	Płatne	Muzyka, Sławomir
320919329	2011-11-23 13:30-CET	dzienny raport z Akcozy	■	Zgłoszenie Rozwiązane	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ AK	Płatne	Biedroń, Ewa
320883054	2011-11-23 11:04-CET	est	●	Zgłoszenie w Realizacji	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ AK	Płatne	Pietras, Jacek
320731064	2011-11-22 14:59-CET	test	●	Zgłoszenie w Realizacji	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ AK	Płatne	Biedroń, Ewa
320716033	2011-11-22 13:52-CET	test	●	Zgłoszenie w Realizacji	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ SD	Bezpłatne	Biedroń, Ewa
320714622	2011-11-22 13:46-CET	test	●	Zgłoszenie w Realizacji	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ CO	Płatne	Biedroń, Ewa
320711603	2011-11-22 13:32-CET	test	○	Nowe Zgłoszenie	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ AK		
320533713	2011-11-21 15:21-CET	Test	○	Nowe Zgłoszenie	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ AK		
320532839	2011-11-21 15:18-CET	TEST	○	Nowe Zgłoszenie	OGAZ_DUEL	ORLEN GAZ AK		

Widok głównego menu aplikacji SolveDirect do obsługi incydentów serwisowych

Projekt realizowany przez