załącznik do Zarządzenia Rektora nr 91/2021

REGULAMIN REJESTRACJI I OBSŁUGI PROBLEMÓW INFORMATYCZNYCH

W UNIWERSYTECIE EKONOMICZNYM WE WROCŁAWIU

§ 1 Definicje

1. Ilekroć w dalszej części Regulaminu będzie mowa o:

   1) **1 Linia Wsparcia IT (1LW)** – wyznaczony lub wyznaczeni Pracownicy DWIT realizujący obowiązki wynikające z Regulaminu,
   2) **2 Linia Wsparcia IT (2LW)** – pozostali pracownicy DWIT lub inni Pracownicy CI odpowiedzialni za techniczną obsługę InT i/lub ATSI SI Uczelni,
   3) **3 Linia Wsparcia IT (3LW)** – wskazani pracownicy CI odpowiedzialni za utrzymanie techniczne SI lub Osoby zewnętrzne z którymi Uczelnia zawarła umowy o takie utrzymanie,
   4) **Administrator Biznesowy SI (ABSI)** - osoba odpowiedzialna za eksploatację biznesową SI w tym parametryzację SI, profilowanie i przydzielanie uprawnień do SI,
   5) **Administrator Techniczny SI (ATSI)** - osoba odpowiedzialna za utrzymanie techniczne SI,
   6) **HelpIT** – SI wspierający obsługę zgłoszeń dostępny przez przeglądarkę internetową dla każdego Pracownika i Studenta UEW służący do zgłaszania i rejestracji zgłoszeń w wyniku wystąpienia Problemów technicznych zgodnych z definicją zawartą w niniejszym Regulaminie,
   7) **Incydent bezpieczeństwa** - pojedyncze niepożądane lub niespodziewane zdarzenie bezpieczeństwa systemu informatycznego (tj. wystąpienie stanu komponentu systemu informatycznego wskazującego na potencjalne naruszenie jego bezpieczeństwa, błąd mechanizmu kontrolnego lub uprzednio nieznaną sytuację, która może być istotna z perspektywy bezpieczeństwa) lub seria takich zdarzeń, w przypadku których występuje znaczne prawdopodobieństwo zakłócenia działalności lub naruszenia bezpieczeństwa informacji,
   8) **Infrastruktura teleinformatyczna (InT)** – zespół urządzeń i łączy transmisyjnych obejmujący w szczególności platformy sprzętowe (w tym: komputery, serwery, macierze, stacje robocze), sieć teleinformatyczną (w tym: routery, przełączniki, zapory sieciowe oraz inne urządzenia sieciowe), oprogramowanie systemowe (w tym systemy operacyjne, systemu wbudowane oraz systemy zarządzania bazami danych) oraz inne elementy umożliwiające bezawaryjną i bezpieczną pracę ww. zasobów (w tym zasilacze UPS, generatory prądotwórcze, urządzenia klimatyzacyjne w pomieszczeniach technicznych Uczelni), będące własnością Uczelni lub których jedynym dysponentem jest Uczelnia,
   9) **Jednostka organizacyjna (JO)** – jednostki organizacyjne Uczelni zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Uczelni,
   10) **Lista kompetencji IT (LKIT)** – zestawienie obszarów technologicznych oraz kontaktów celem identyfikacji osoby zewnętrznej, zespołu lub Pracownika w ramach CI (3LW) do której należy skierować Problem z uwagi na brak możliwości jego rozwiązania w ramach 1LW i 2LW,
   11) **Problem informatyczny (Problem)** – zdarzenie dotyczące elementu lub grupy elementów fizycznych lub logicznych InT (w tym stanowiącej element SI) świadczące o technicznej niesprawności lub niepełnej sprawności tegoż elementu,
   12) **Regulamin** – niniejszy dokument,
   13) **System informatyczny (SI)** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń, programów, procedur przetwarzania informacji i narzędzi programowych zastosowanych w celu przetwarzania danych,
   14) **Uczelnia lub UEW**– Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu,
   15) **Zgłaszający** – osoba zgłaszająca Problem poprzez podstawową lub awaryjną ścieżkę jego zgłoszenia,

2. W dokumencie zastosowano skróty nazw jednostek organizacyjnych zgodne ze skrótami przyjętymi w Regulaminie Organizacyjnym Uczelni.
3. W dokumencie zostały użyte definicje zgodne z zawartymi w Polityce Bezpieczeństwa Informacji, wprowadzonej Zarządzeniem nr 54/2021 Rektora UEW.

§ 2 Cel Regulaminu

Celem Regulaminu jest ustanowienie zasad rejestracji i obsługi problemów informatycznych w zakresie wsparcia IT w Uczelni.

§ 3 Zasady ogólne

1. Regulamin obejmuje Problemy związane wyłącznie z Infrastrukturą teleinformatyczną Uczelni (InT).
2. Podstawą do realizacji wsparcia w zakresie zgłoszonych Problemów, są zarejestrowane zgłoszenia przy użyciu podstawowej lub awaryjnej ścieżki zgłoszeniowej (Zgłoszenia).
3. Do zgłaszania Problemów upoważnieni są Pracownicy i Studenci UEW.
4. Rektor, Prorektorzy, Dziekani, Kwestor i Kanclerz mogą zgłaszać Problemy ich dotyczące w ścieżce awaryjnej bez uzasadnienia samodzielnie lub poprzez Pracowników wykonujących zadania w zakresie obsługi kancelaryjno-biurowej tych osób.
5. Zespołem odpowiedzialnym za rejestrację, obsługę i komunikację w ramach obsługi Problemów jest Dział Wsparcia IT (DWIT) w ramach Centrum Informatyki.
6. Wszystkie zgłoszenia Problemów obsługiwane są przez 1LW.
7. Osoby zgłaszające Problem mają obowiązek współpracy z 1LW lub 2LW oraz innymi JO Uczelni w zakresie niezbędnym do rozwiązania zgłoszonego Problemu.
8. Na początku każdego kwartału Kierownik DWIT przygotowuje raport za miniony kwartał dotyczący ogólnej ilości zgłaszanych Problemów z podziałem na typy zgłoszeń wraz z podaniem tych, dla których nie dotrzymano przewidzianych czasów przystąpienia do realizacji. Raport jest przekazywany do Dyrektora CI.

§ 4 Procedura rejestracji i Zgłoszenia Problemu

1. Osoba objęta Problemem chcąca zgłosić uwagi do działania InT rejestruje zgłoszenie zgodnie z instrukcją stanowiącą Załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. W przypadku gdy osoba zgłaszająca ze względów technicznych lub wynikających z Problemu nie może zgłosić Problemu zgodnie z ust. 1, zgłasza go poprzez ścieżkę awaryjną. Sposób użycia ścieżki awaryjnej oraz czasy jej dostępności opisane są w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
3. W przypadku uzasadnionej konieczności wykorzystania awaryjnej ścieżki zgłoszenia Problemu pracownik 1LW przyjmujący zgłoszenie zobowiązany jest do niezwłocznego zarejestrowania Problemu w HelpIT w imieniu osoby zgłaszającej.
4. Zgłoszenia realizowane drogą awaryjną bez uzasadnienia mogą być odrzucane z jednoczesnym wskazaniem ścieżki podstawowej.
5. Osoba zgłaszająca Problem w ścieżce podstawowej jest informowana przez HelpIT w sposób automatyczny wiadomością email informującą o zmianie statusu zgłoszenia.
6. Niezależnie od automatycznych powiadomień każdy Pracownik lub Student UEW logując się w systemie HelpIT pod adresem https://helpit.ue.wroc.pl może sprawdzić status swoich zgłoszeń oraz uzyskać dostęp do ich ewidencji wraz z historią korespondencji.

§ 5 Procedura obsługi Zgłoszenia

1. Pracownik 1LW na podstawie opisu Problemu:
   1) przypisuje zgłoszonemu Problemowi priorytet zgodnie z § 6 Regulaminu (w przypadku niezwłocznej realizacji zgłoszenia przez 1LW nie ma potrzeby określania priorytetu Zgłoszenia) oraz
   2) w razie konieczności występuje do osoby zgłaszającej o dodatkowe informacje dotyczące Problemu,
   3) podejmuje działania niezbędne do wyeliminowania Problemu, jeśli Problem może być rozwiązany w ramach kompetencji Pracownika 1LW obsługującego zgłoszenie lub
   4) przekazuje zgłoszenie do 2LW w związku z koniecznością podjęcia obsługi następnych zgłoszeń oczekujących na reakcję lub
   5) przekazuje zgłoszenie do odpowiedniego zespołu lub do Pracownika w ramach CI odpowiedzialnego za administrację techniczną elementem InT objętym Problemem informatycznym zgodnie z Listą kompetencji IT lub
   6) przekazuje zgłoszenie do odpowiedniego ABSI w przypadku problemów niestanowiących Problemów informatycznych w rozumieniu Regulaminu wraz z informacją o przekazaniu Zgłoszenia do dalszego procedowania do zgłaszającego i zamyka Zgłoszenie podając opis przekierowania.
2. Przydzielanie zadań wynikających z potrzeby rozwiązania Problemu odbywa się na podstawie zdefiniowanej LKIT, która jest w posiadaniu 1LW i 2LW. Za przygotowanie i aktualizację LKIT odpowiedzialny jest Kierownik DWIT po jej uzgodnieniu w ramach CI.
3. W przypadku gdy pracownik 1LW na podstawie informacji w Zgłoszeniu nie jest w stanie rozwiązać Problemu lub wskazać osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu, konsultuję dalsze działania z Kierownikiem DWIT.
4. Pracownik 1LW lub 2LW któremu przydzielono realizację rozwiązania Problemu:
   1) staje się osobą odpowiedzialną za realizację Zgłoszenia,
   2) odpowiada za weryfikację Zgłoszenia,
   3) rozwiązuje Problemy zgodnie z priorytetem określonym w ramach Zgłoszenia zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Regulaminu, uwzględniając dochowanie czasów przystąpienia do realizacji innych Zgłoszeń,
   4) aktualizuje informacje o statusie rozwiązywania Zgłoszenia,
   5) odpowiada za kontakt z osobą zgłaszającą.
5. W przypadku gdy odpowiedzialny za realizację Zgłoszenia stwierdzi, że rozwiązanie Problemu wykracza poza jego kompetencje ma obowiązek przekazania Zgłoszenia do osoby posiadającej odpowiednie kompetencje zgodnie z LKIT. Osoba wskazana w ramach LKIT ma wówczas obowiązek przejęcia Zgłoszenia i staję się odpowiedzialną za jego realizację. W przypadku wskazania w ramach LKIT zespołu osób, za koordynację działań w ramach tego zespołu odpowiada Kierownik danego działu w ramach CI.
6. Pracownik odpowiedzialny za obsługę Zgłoszenia informuje przełożonego o ewentualnych komplikacjach mogących znacząco wpłynąć na termin realizacji Zgłoszenia.
7. W przypadku wpłynięcia Zgłoszenia o wyższym priorytecie, Pracownik odpowiedzialny za obsługę Zgłoszenia ma prawo do czasowego zawieszenia jego realizacji do czasu rozwiązania Problemu w ramach Zgłoszenia o wyższym priorytecie.

§ 6 Sposoby realizacji Zgłoszeń

1. Celem przyśpieszenia realizacji zgłoszeń preferowaną formą ich realizacji jest obsługa zdalna.
2. Osoba zgłaszająca powinna być przygotowana do potrzeby połączenia się Pracownika obsługującego Zgłoszenie przy użyciu dostępnych narzędzi (TeamViewer lub AnyDesk) lub kontakt telefoniczny. Dopiero w przypadku braku możliwości rozwiązania Problemu w sposób zdalny stosowane będą inne formy takie jak:
   1) bezpośrednia obecność Pracownika u osoby zgłaszającej w ograniczeniu do lokalizacji Uczelni,
   2) bezpośrednia obecność osoby zgłaszającej (Zespół Serwisu budynek Z pomieszczenie -114 poziom minus jeden),
   3) w innym miejscu w ramach Uczelni, gdy Problem nie jest umiejscowiony w ramach InT bezpośrednio użytkowanej przez osobę zgłaszającą (np. problem sieciowy).
3. W momencie rozwiązania Problemu zmieniany jest jego status na Zamknięty, o czym Zgłaszający zostaje poinformowany w sposób automatyczny. W szczególnych przypadkach, w porozumieniu z osobą zgłaszającą, Zgłoszenie może zostać zamknięte w przypadku braku możliwości technicznych jego rozwiązania w uzgodnieniu z Kierownikiem DWIT.
4. Zgłoszenie może również zostać zamknięte w przypadku długiego czasu oczekiwania na odpowiedź ze strony osoby zgłaszającej na zadane w ramach jego realizacji pytania lub prośby o dodatkowe wyjaśnienia. Przyjmuje się, że jeśli osoba zgłaszająca nie odpowie w ciągu **72 godzin -** z wyłączeniem dni wolnych - uznaje się, że brak zainteresowania rozwiązaniem Problemu wynika z jego ustąpienia, co jest podstawą do jego zamknięcia lub wstrzymaniem na czas nieokreślony.
5. W przypadku mailowej odpowiedzi ze strony Zgłaszającego na zamknięte już zgłoszenie jego status zmienia się ponownie na otwarty i oczekuje na ponowne podjęcia na poziomie na jakim został zamknięty.

§ 7 Priorytety Zgłoszeń

1. Wprowadza się trzystopniową skalę priorytetów Zgłoszenia od 1 (najwyższy) do 3 (najniższy). Zgłoszenia obsługiwane są w kolejności zgodnej z przypisanym priorytetem.
2. Każdy ze zgłoszonych Problemów podlega ocenie na podstawie zasad określonych w Załączniku 2 do Regulaminu. W wyniku oceny przypisywany jest Zgłoszeniu określony priorytet.
3. W szczególnych przypadkach kierownik JO, może wnioskować do Kierownika DWIT o zmianę priorytetu zgodnie z **§** 8 Regulaminu.

§ 8 Czasy realizacji Zgłoszeń

1. Realizacja Zgłoszeń Problemów realizowana jest w każdy dzień roboczy od godziny 7:30 do 15:30 w ramach wszystkich linii wsparcia oraz w dni wolne w godzinach dyżurów związanych ze wsparciem dydaktyki w ramach Centrum Kształcenia Ustawicznego w ograniczeniu do 1LW.
2. Realizacja Zgłoszeń Problemów w ramach obsługi Centrum Kształcenia Ustawicznego dostosowywana jest do harmonogramu rezerwacji sali. Oznacza to, że w przypadku braku zajęć wsparcie to nie jest świadczone na miejscu.
3. Maksymalny czasy przystąpienia do realizacji zgłoszenia w zależności od priorytetu wynosi:

Priorytet	3	2	1
Czas przystąpienia do realizacji	do 24 godz. roboczych od rejestracji zgłoszenia	do 6 godz. roboczych od rejestracji zgłoszenia, jednak nie wcześniej niż przed realizacją zadań z wyższym priorytetem	do 2 godz. roboczych od rejestracji zgłoszenia

4. Zgłoszenia realizowane są w godzinach i zakresie określonym w ust. 1. Dla Zgłoszeń zarejestrowanych poza godzinami pracy przyjmuje się, że czas przystąpienia do realizacji Zgłoszenia liczy się od momentu rozpoczęcia pracy w kolejnym dniu roboczym.

5. Przystąpienie do realizacji Zgłoszenia może zostać wstrzymane w przypadku braku wystarczających informacji w Zgłoszeniu oraz konieczności kontaktu z osobą zgłaszającą, lub gdy czas wykonania zgłoszenia jest odległy i z góry określony przez zgłaszającego, np. zgłoszenie potrzeby wsparcia w planowanym posiedzeniu gremiów uczelni.
6. Realizacja Zgłoszeń odbywa się tak szybko jak jest to możliwe w zależności od typu zgłoszenia oraz jego priorytetu.
7. Czas realizacji Zgłoszenia może być zależny od:
   1) skomplikowania Problemu oraz potrzeby jego eskalacji do 2LW lub 3LW,
   2) pracochłonności rozwiązania Problemu,
   3) czasu oczekiwania na odpowiedź osoby zgłaszającej lub prośbę o dodatkowe wyjaśnienie,
   4) niedostępności specjalisty w ramach 3LW,
   5) oczekiwania na części zamienne,
   6) oczekiwania na ekspertyzę i/lub czasy realizacji Problemów które przekazywane są Osobom zewnętrznym.

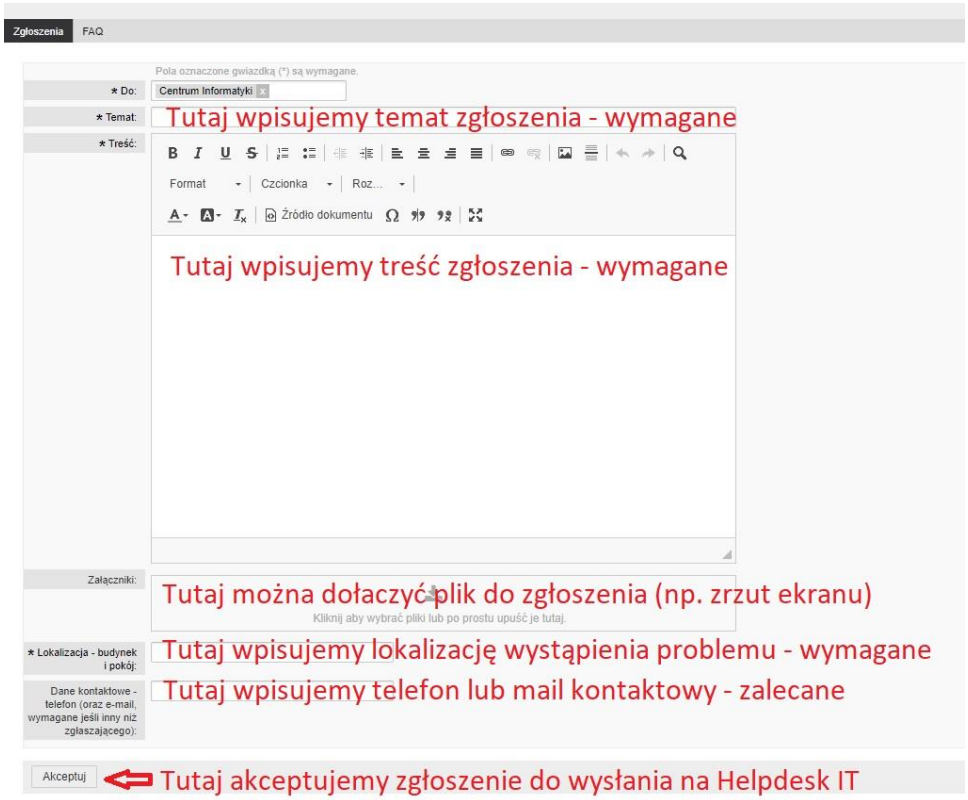
§ 9 Eskalacja i Odstępstwa

1. Jeśli w ocenie osoby zgłaszającej Zgłoszenie wymaga podniesienia priorytetu lub w przypadku przekroczenia czasu przystąpienia do realizacji Zgłoszenia, osoba zgłaszająca może zgłosić ten fakt telefonicznie lub drogą elektroniczną do Kierownika DWIT wraz z prośbą o przyśpieszenie realizacji Zgłoszenia lub wyjaśnienie opóźnienia. Eskalacja Zgłoszenia, które zostało podjęte w terminie wymaga uzasadnienia.
2. Kierownik DWIT określa możliwości przyśpieszenia realizacji lub wyjaśnia wewnętrznie przyczyny opóźnienia i drogą elektroniczną przekazuje zwrotnie informację do osoby eskalującej przekazując jednocześnie odpowiedź do Dyrektora CI.
3. W przypadku wystąpienia przyczyn obiektywnych (brak zasobów, kompetencji itp.) opóźnione Zgłoszenia podlegają raportowaniu zgodnie z § 3 ust. 8.
4. W sytuacji, w której w wyniku odpowiedzi Kierownika DWIT, Kierownik JO nadal wymaga przyśpieszenia lub dalszych wyjaśnień opóźnienia realizacji Zgłoszenia możliwy jest tryb odwoławczy, który wymaga kontaktu bezpośredniego osoby eskalującej z Dyrektorem CI lub dalej drogą służbową.
5. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor CI może wyrazić zgodę na odstępstwo od Regulaminu, gdy działania mające na celu rozwiązanie Problemu wymagają innego postępowania niż opisany w Regulaminie, a sam Problem jest związany z potrzebą minimalizacji skutków zdarzenia, które zostało zakwalifikowane jako Incydent bezpieczeństwa Teleinformatycznego.

Ścieżka podstawowa:

Logujemy się na stronie https://helpit.ue.wroc.pl takimi samymi poświadczeniami jak do poczty uczelnianej. Na formularzu zgłoszeń wybieramy Zgłoszenia, następnie Nowe zgłoszenie i wypełniamy stosowną treścią wymagane pola. Pola oznaczone gwiazdką nie mogą pozostać niewypełnione.
W treści zgłoszenia opisujemy czego dotyczy problem. Opis powinien być dokładny i zawierać wszystkie okoliczności związane ze zgłaszanym problemem lub mogące mieć wpływ na wystąpienie problemu. Np. zmiana komputera, aktualizacja oprogramowania, zmiana hasła itp. Istnieje także możliwość dodania załącznika/pliku do zgłoszenia przedstawiającego np. zrzut ekranu z komunikatem o błędzie.

Po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól wybieramy Akceptuj.



Zgłoszenia są zapisywane automatyczne i zostają zaewidencjonowane w systemie HelpIT poprzez nadanie im unikalnego numeru. Wszystkie zgłoszenia trafiają do 1LW.

Ścieżka awaryjna:

Kontakt telefoniczny na nr +48 884217660 w czasie zgodnym z **§** 6 ust.1 i 2 Regulaminu.

Zgłoszenia otrzymują priorytet 1 w przypadku gdy dotyczą:

1. Zgłoszenie o reset hasła Studenta lub Pracownika.
2. Zgłoszenie związane z koniecznością odebrania uprawnień.
3. Potwierdzone zgłoszenie braku dostępności SI.
4. Zgłoszenie dotyczące zdarzenia w obszarze bezpieczeństwa informacji.
5. Inne uznane przez 1LW jako pilne na podstawie opisu zgłoszenia.

Zgłoszenia otrzymują priorytet 2 w przypadku, gdy zostaną uznane przez 1LW na podstawie opisu Zgłoszenia lub zebranych dodatkowych informacji jako pilniejsze od pozostałych zgłoszonych z priorytetem 3.

Zgłoszenia otrzymują priorytet 3 domyślnie.

Nazwa status	Opis
Nowe	Zgłoszenie zostało zarejestrowane w systemie i mogło już zostać przekazane do 2LW lub 3LW.
Otwarte	Została podjęta akcja wymiany dodatkowych informacji ze zgłaszającym.
W realizacji	Podjęcie realizacji zgłoszenia przez osobę przypisaną do zgłoszenia w ramach 2LW lub 3LW
Rozwiązane	Zgłoszenie zostało rozwiązane, ale oczekuje na potwierdzenie ze strony zgłaszającego.
Wstrzymane	Proces rozwiązywania zgłoszenia został czasowo zawieszony.
Zamknięte	Zgłoszenie w pełni zrealizowane lub brak jakiejkolwiek reakcji ze strony zgłaszającego w przeciągu 72 godzin od momentu zmiany statusu na rozwiązany lub braku odpowiedzi na zadane pytanie ze strony 1LW, 2LW lub 3LW.