

PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH GDAŃSKIEJ PLATFORMY EDUKACYJNEJ dla Użytkowników GPE

WSTĘP

Instrukcja przeznaczona jest dla Użytkowników GDAŃSKIEJ PLATFORMY EDUKACYJNEJ.

Znajomość procedur opisanych w dokumencie umożliwi sprawne i skuteczne przekazywanie zgłoszeń serwisowych do odpowiednich serwisantów, co w rezultacie wpłynie na skrócenie czasu obsługi i zwiększenie jakości usług.

Konieczne należy zapoznać się z instrukcją obsługi oprogramowania GPE.

Użytkownicy GPE mają dostęp do instrukcji obsługi poszczególnych aplikacji:

- W aplikacjach firmy VULCAN po kliknięciu przycisku POMOC, zostajemy przeniesieni do Bazy Wiedzy firmy VULCAN, w której znajdują się instrukcje opisujące jak przygotować i prowadzić placówkę w roku szkolnym. Użytkownik znajdzie tam również odpowiedzi na wiele pytań dotyczących obsługi aplikacji UONET+.
- Dla Pracowników, po zalogowaniu do GPE, dostępna jest witryna **Pakiety instrukcji stanowiskowych**, w której zostały zebrane podstawowe instrukcje. Zostały one podzielone według roli pełnionej w placówce.
- Dla wszystkich Użytkowników dostępna jest lista najczęściej zadawanych pytań (FAQ): <https://edu.gdansk.pl/files/faq-gpe.pdf>

Należy także zapoznać się z procedurą obsługi zgłoszeń serwisowych Gdańskiej Platformy Edukacyjnej, dzięki której Państwa zgłoszenie dotrze do odpowiedniego adresata i zostanie obsłużone.

ZANIM ZGŁOSISZ...

W przypadku wystąpienia błędów lub wątpliwości należy sprawdzić w instrukcji czy poszczególne czynności operatora są wykonywane właściwie.

Przed przystąpieniem do sformułowania zgłoszenia należy upewnić się, czy problem nie wynika z przyczyn niezależnych od działania systemu, na przykład: awaria łącza internetowego, niesprawność komputera, brak wymaganego oprogramowania, itp.

Jeżeli w placówce dostępne są inne komputery, zaleca się wstępną weryfikację występowania problemu na innym urządzeniu. Pozwoli to wykluczyć nieprawidłowości wynikające z wadliwego działania danego komputera lub oprogramowania.

Jeżeli w placówce zatrudnieni są inni pracownicy, korzystający z tego samego lub zbliżonego zakresu funkcji w GPE, zaleca się skonsultowanie i ustalenie, czy dany problem jest problemem indywidualnym czy globalnym. Weryfikacja odbywa się poprzez sprawdzenie danej funkcjonalności przez innego Użytkownika.

GDZIE ZGŁASZAĆ?

Kanałem komunikacyjnym udostępnionym Użytkownikom jest formularz zgłoszeniowy (ikona **HELPDESK**) dostępny dla zalogowanych użytkowników po przejściu do Aplikacji Gdańskiej Platformy Edukacyjnej oraz na głównej stronie portalu (edu.gdansk.pl) – zakładka **HELPDESK**.

Bezpośredni link do formularza: <https://forms.office.com/e/CqXDuQq07T>

Uwaga!

Zgłoszenia, przekazane innymi kanałami komunikacyjnymi niż oficjalne, nie będą obsługiwane przez Helpdesk ani przez Wykonawców obsługujących GPE.

JAK ZGŁASZAĆ?

Szczegółowość i kompletność informacji o problemie opisana przez Użytkownika w zgłoszeniu ma bardzo duże znaczenie dla szybkości i jakości jego obsługi. Jeżeli zgłoszenie zawiera szczegółowy opis problemu np.: sekwencję czynności prowadzących do wadliwego rezultatu, obrazy ekranu z błędami, itp., to szybko trafi do właściwego serwisanta, który na bazie przekazanych informacji będzie mógł podjąć działania naprawcze.

Na podstawie podanych przez Użytkownika informacji dotyczących klasyfikacji zgłoszenia, dobierany jest odpowiedni dla rodzaju zgłoszenia czas reakcji i czas obsługi.

Każdorazowo po przesłaniu zgłoszenia za pomocą formularza GPE otrzymają Państwo unikalny numer zgłoszenia, przesyłany w wiadomości potwierdzającej otrzymanie zgłoszenia oraz w odpowiedziach ze strony serwisu. Prosimy nie zmieniać tytułu wiadomości i podczas odpowiedzi pozostawienie w niej unikalnego numeru zgłoszenia. W przeciwnym wypadku zgłoszenie zostanie potraktowane jako nowe, co może znacznie wydłużyć czas realizacji.

STRUKTURA ZGŁOSZENIA (formularz HELPDESK)

SŁOWNIK POJĘĆ - WYJAŚNIENIE RODZAJÓW ZGŁOSZEŃ

Błąd – nieprawidłowe lub nieefektywne działanie Programu lub jego funkcji. Błąd jest klasyfikowany, jako zwykły lub krytyczny na etapie jego obsługi. Dla każdego typu błędu dopuszcza się zastosowanie tymczasowego sposobu postępowania.

Konsultacje – zapytanie dotyczące funkcjonalności, konfiguracji, działania Programu lub jego Podsystemów; pomoc i doradztwo w używaniu Programu.

Zlecenie rozwojowe – stworzenie nowej funkcjonalności Programu realizowane przez Wykonawcę na żądanie Zamawiającego w ramach wynagrodzenia umownego i na warunkach określonych w Umowie.

Braki w dokumentacji – dokumentacja nie zawiera opisu funkcjonalno-użytkowego funkcji występujących w Programie lub zawiera informacje nieaktualne.

Aktualizacja do prawa krajowego – zmiana istniejących funkcjonalności Programu w przypadku zmiany przepisów powszechnie obowiązujących na terenie RP.

ROLA ZGŁASZAJĄCEGO

W powyższym polu należy określić swoją rolę w systemie. Należy pamiętać o prawidłowym wyborze roli, gdyż ogranicza ona możliwość wyboru Aplikacji, której dotyczyć będzie zgłoszenie.

Dostępne role:

- **Pracownik**
- **Rodzik**
- **Uczeń**

TYP PROBLEMU

Jest podstawową i jednocześnie bardzo ważną informacją pozwalającą na szybkie skategoryzowanie zgłoszenia, nadanie mu odpowiedniego priorytetu, ustalenia sposobu realizacji i ewentualnego przekazania do odpowiedniego serwisanta lub Wykonawcy obsługującego GPE.

Rozróżnia się dwa typy zgłoszeń: **Błąd** i **Wniosek o usługę**.

Wybór typu zgłoszenia będzie weryfikowany przez serwisanta.

Jako **błąd** należy rozumieć:

- Tymczasową przerwę w dostępie do części lub całości funkcji w obrębie danej aplikacji lub obszaru aplikacji.
- Nieprawidłowe działanie Oprogramowania, w tym: brak dostępności pojedynczej lub wielu funkcji w obrębie jednego oprogramowania, uniemożliwiające korzystanie z jego wcześniej zaprojektowanej funkcjonalności.
- Brak możliwości wejścia na stronę główną.

W przypadku zgłoszeń, które są **błędami**, należy określić rekomendowany rodzaj błędu:

- Błąd zwykły
- Błąd krytyczny

Uzasadnienie krytyczności

Jeżeli w polu „Rodzaj błędu” wskazana zostanie wartość: **Błąd krytyczny**, wówczas konieczne jest podanie przyczyn powodujących podniesienie priorytetu błędu.

O krytyczności błędu świadczy spełnienie jednej lub więcej z poniższych przesłanek:

- a) całkowity brak możliwości korzystania z Programu, Podsystemu lub ograniczenie możliwości korzystania z niego tak, że przestaje on spełniać swoje podstawowe funkcje,
- b) powodujący przekroczenie terminów ustawowych,
- c) powodujący przekroczenie terminów ustalonych wewnętrznymi procedurami Zamawiającego, które Zamawiający wskaże w Zgłoszeniu dotyczącym takiego Błędu Krytycznego*,
- d) pozwalający na nieautoryzowany dostęp do Funkcji lub danych przez osoby nieuprawnione.

**Należy opisać wskazane wewnętrzne procedury w treści zgłoszenia.*

Wybór typu błędu będzie weryfikowany przez serwisanta.

Jako **WNIOSEK O USŁUGĘ** należy rozumieć:

- Prośbę o poradę ściśle związaną z użytkowaniem i konfiguracją oprogramowania.
- Prośbę o udzielenie dostępu do określonych obszarów aplikacji.
- Potrzebę wprowadzenia zmian konfiguracji do poszczególnych obszarów aplikacji.
- Wniosek rozwojowy - sugestie, uwagi, propozycje rozwojowe pozwalające na usprawnienie pracy z portalem GPE.

TYP WNIOSKU

W przypadku zgłoszeń klasyfikowanych jako Wniosek o usługę, Użytkownik jest zobowiązany określić charakter zgłoszenia wybierając jeden typ wniosku z listy:

- Braki w dokumentacji
- Aktualizacja do przepisów prawa krajowego
- Konsultacje

Wybór typu wniosku o usługę będzie weryfikowany przez serwisanta.

PODSYSTEM

W polu „PODSYSTEM” znajduje się lista wszystkich aplikacji dostępnych w strukturze GPE.

Zgłaszający winien wskazać aplikacje, których dotyczy zgłoszenie.

Błędne określenie aplikacji, której dotyczy zgłoszenie może znacznie wydłużyć czas reakcji i działań naprawczych.

Lista widocznych aplikacji jest zależna od roli, jaką Użytkownik pełni w GPE (Rola zgłaszającego**).*

Lista dostępnych aplikacji (widok dla roli: **Pracownik**)

1. ADMIN365
2. Arkusz JST
3. Arkusz Organizacyjny
4. BIP
5. Centralny Rejestr Użytkowników
6. E-poradnia
7. FK365
8. Generalny Rejestr Umów (GRU)
9. Gospodarka magazynowa (GM)
10. iOpłaty Edu
11. Kartoteka kontrahentów (KOS)
12. MFA
13. Moduł analiz (SAR)
14. Moduł planowania budżetowego (PLZ)
15. Moduł zarządzania uprawnieniami JST
16. Nabór do burs i internatów
17. Nabór MDK
18. Nabór Przedszkola
19. Nabór Szkoły Podstawowe
20. Office 365
21. Obsługa finansowo księgowa (FK)
22. Obsługa kasy (KASA)
23. Plan lekcji
24. Portal oświatowy
25. Portal szkolny
26. Raporty zbiorcze arkusza

- 27. Stołówka
- 28. System kadrowy
- 11. System Płacowy
- 12. Środki trwałe (ST)
- 13. UONET+
- 14. Wpływy budżetowe (WPBUD)
- 15. Wydatki budżetowe (WYBUD)

Lista dostępnych aplikacji (widok dla roli: **Rodzic**)

- 1. UONET+
- 2. Portal oświatowy
- 3. BIP
- 4. iOpłaty Edu

Lista dostępnych aplikacji (widok dla roli: **Uczeń**)

- 1. UONET+
- 2. Office 365
- 3. Portal oświatowy
- 4. BIP

SZKOŁA LUB JST

W oknie wyboru znajduje się lista placówek oświatowych, w której występują Państwo co najmniej w jednej roli (Pracownik, Uczeń lub Rodzic). Należy wskazać placówkę, której dotyczy formułowane zgłoszenie. Wskazanie złej placówki może znacznie wydłużyć lub wręcz uniemożliwić działania diagnostyczne i reakcje na zgłoszenie, dlatego należy upewnić się, że w polu wyboru widnieje prawidłowa placówka.

TYTUŁ

To pole powinno zawierać możliwie jak najbardziej zwięzłą i konkretną informację dotyczącą typu zgłoszenia, na przykład: „Błędne naliczanie płac”. Prawidłowe określenie błędu i obszaru w tytule zgłoszenia usprawni kategoryzację i wpłynie na skrócenie czasu reakcji na zgłoszenia.

OPIS PROBLEMU

W polu tekstowym należy zwięźle opisać zgłaszany błąd lub usługę. Należy podać wszystkie szczegółowe i ważne informacje charakteryzujące sytuację, która doprowadziła do jego powstania. Należy opisać ścieżkę postępowania – wskazać czynności wykonane w aplikacji, które doprowadziły do powstania problemu. Precyzyjny opis umożliwi szybki wybór właściwego dla zgłoszenia serwisanta oraz odnalezienie przyczyny błędu i podjęcie działań naprawczych. Brak w zgłoszeniu precyzyjnego i zwięzłego opisu, powoduje konieczność wielokrotnego kontaktu z Helpdeskiem, co znacznie wydłuża czas obsługi zgłoszenia.

Zgłoszenie może dotyczyć jednego błędu/usługi. Nie należy poruszać kilku zagadnień w jednym zgłoszeniu, ponieważ różne tematy mogą być obsługiwane przez innych serwisantów.

TELEFON KONTAKTOWY

Uprasza się o uzupełnianie w każdym zgłoszeniu informacji o telefonie kontaktowym, na wypadek gdyby serwisant chciał się z Państwem skontaktować.

Podanie telefonu kontaktowego w niektórych sytuacjach może znacznie usprawnić i skrócić obsługę Państwa zgłoszeń.

OBRAZ EKRANU

Jest bardzo istotnym elementem z punktu widzenia serwisowania poszczególnych aplikacji. Załączony obraz z ekranu, obrazujący opisywany błąd, powinien zawierać w sobie komunikat błędu bądź zgłaszaną nieprawidłowość, który dla serwisantów jest najbardziej cenną informacją. Serwisanci często proszą o uzupełnienie zgłoszenia o obraz ekranu obrazującego błąd, dlatego sugerujemy każdorazowe załączanie obrazu ekranu do formularza zgłoszenia.

CZAS REALIZACJI I ŚCIEŻKA ESKALACJI

W poniższej tabeli znajdują się uzgodnione czasy realizacji zgłoszeń.

Rodzaj zgłoszenia:	Czas realizacji zgłoszenia:
Błąd krytyczny	2 dni robocze
Błąd zwykły	7 dni roboczych
Konsultacje	14 dni roboczych
Braki w dokumentacji	10 dni roboczych

Czas realizacji zgłoszenia obliczany jest od chwili dokonania zgłoszenia – uwzględniając czas pracy 8.00-16.00. Czas reakcji na zgłoszenie dokonane po godzinie 16.00 w dniu roboczym obliczany jest od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.

W momencie przekazania zgłoszenia błędu/błędu krytycznego do Wykonawcy obsługującego GPE, Zgłaszający może zostać poproszony o dostarczenie dodatkowych informacji*.

Gdy status zgłoszenia zostaje zmieniony na „Rozstrzygnięte”, do zgłaszającego zostaje wysłana odpowiednia wiadomość e-mail z informacją o tej zmianie. Zgłoszenie pozostaje w tym stanie przez okres 3 dni roboczych, w trakcie którego zgłaszający ma możliwość ponownego otwarcia zgłoszenia poprzez przesłanie nowej wiadomości. Po upływie 3 dni roboczych zgłoszenie automatycznie zmienia status na „Zamknięte”, co uniemożliwia podejmowanie dalszych działań oraz wprowadzanie jakichkolwiek zmian w jego zakresie.

**Czas oczekiwania na dostarczenie tych danych nie wlicza się w czas obsługi zgłoszenia.*

Eskalacja zgłoszenia

W przypadkach szczególnych gdy zgłoszenie ma charakter krytyczny lub jest znacznie przekroczony czas jego rozwiązywania, Użytkownik może wnioskować o eskalację zgłoszenia. Eskalacja odbywa się poprzez wysłanie wniosku drogą e-mailową w odpowiedzi do konwersacji dotyczącej zgłoszenia. Wniosek o eskalację musi zawierać uzasadnienie eskalacji. Po analizie zasadności Wniosku jest podejmowana decyzja o jego przekazaniu do realizacji. Użytkownik otrzymuje informację o decyzji drogą mailową w odpowiedzi na zgłoszenie.