

APLIKACJA ŹRÓDŁO

Instrukcja Zgłaszania Błędów w ITSM



ŹRÓDŁO

Otwórz, kliknij, załatw sprawę

Wersja 1.1



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

pl.ID

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka



**Ministerstwo
Spraw Wewnętrznych**

COI
centralny ośrodek informatyki

Spis treści

WSTĘP	3
1. Zgłaszanie błędów	4
2. Ekran główny	5
3. Dostępne usługi	6
4. Nowe zgłoszenie	7
5. Uzupełnianie zgłoszeń	9
6. Statusy zgłoszeń	9
7. Przyciski	10
8. Wyszukiwanie zgłoszeń	11
9. Lista zgłoszeń	13
10. Jak obejrzeć szczegóły zgłoszenia? Co w nich mogę zobaczyć?	14
11. Informowanie o pracach nad zgłoszeniem	15
12. Jak poprosić o przyśpieszenie prac nad zgłoszeniem?	15
13. Załączniki	16

WSTĘP

System ITSM Atmosfera jest dedykowanym narzędziem do przekazywania zgłoszeń i załączników. W przypadku załączenia danych osobowych (PESEL, numer dowodu, itp.) do zgłoszenia, prosimy NIE zamieszczać zrzutów ekranu z tego typu danymi na zewnętrznych stronach typu Google Drive, Dropbox, OneDrive i na innych serwerach hostujących pliki w Internecie. Prosimy o zamieszczanie takich danych jako załączniki bezpośrednio w zgłoszeniach w systemie Atmosfera (preferowane formaty: jpg, png, txt).

Przypominamy, że niestosowanie się do powyższych zaleceń stanowi naruszenie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych oraz grozi odpowiedzialnością karną, administracyjną, dyscyplinarną lub cywilną.

System ITSM Atmosfera służy do zgłaszania zespołowi Service Desk Centralnego Ośrodka Informatyki błędów bądź trudności napotkanych w działaniu usług SRP.

System umożliwia rejestrację i śledzenie statusów zgłoszonych błędów i trudności. Jest prosty w obsłudze, działa w oknie przeglądarki internetowej i umożliwia bezpośrednie składanie zgłoszeń przez LAS. W celu zachowania właściwej jakości obsługi w pojedynczym incydencie LAS może zgłosić jedną usterkę. Jeżeli do zgłoszenia jest kilka problemów, **wówczas wymagane jest zarejestrowanie kilku oddzielnych zgłoszeń.**

System jest dostępny 24h/7 dni w tygodniu poprzez stronę <https://pomoc.coi.gov.pl>, z wyjątkiem sporadycznych przerw serwisowych organizowanych po godzinie 19.

Dodatkowo udostępniona została dedykowana linia telefoniczna – 42 253 54 99 oraz adres mailowy service_desk_plid@coi.gov.pl - obsługiwane przez zespół konsultantów. Wymienione kanały zgłoszeń dostępne są w dni robocze w godzinach od 7:00 do 19:00 oraz w soboty w godzinach 8:00-16:00. Poza tymi godzinami wsparcie świadczone jest w postaci dyżuru.

UWAGA! Preferowaną formą zgłaszania błędów jest korzystanie z systemu ITSM., m.in. z uwagi na fakt, iż skuteczne zgłoszenie błędu wymaga dołączenia załączników np. takich jak zrzut ekranu, które nie są możliwe do przekazania drogą telefoniczną..

1. Zgłaszanie błędów

System ITSM służy do zgłaszania Zespołowi Service Desk Centralnego Ośrodka Informatyki trudności bądź problemów napotkanych w działaniu usług. Zarejestrowane zgłoszenie jest przekazywane pracownikom wsparcia, którzy podejmują pracę nad jego rozwiązaniem.

- System jest dostępna poprzez stronę <https://pomoc.coi.gov.pl>.



System ITSM Atmosfera jest dedykowanym narzędziem do przekazywania zgłoszeń i załączników.

W przypadku załączenia danych osobowych (PESEL, numer dowodu, itp.) do zgłoszenia, prosimy NIE zamieszczać zrzutów ekranu z tego typu danymi na zewnętrznych stronach typu Google Drive, Dropbox, OneDrive i na innych serwerach hostujących pliki w Internecie. Prosimy o zamieszczanie takich danych jako załączniki bezpośrednio w zgłoszeniach w aplikacji Atmosfera (preferowane formaty: jpg, png, txt)

Przypominamy, że niestosowanie się do powyższych zaleceń stanowi naruszenie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych oraz grozi odpowiedzialnością karną, administracyjną, dyscyplinarną lub cywilną.

ATMOSFERA

Wprowadź nazwę konta i hasło

Nazwa konta

Hasło

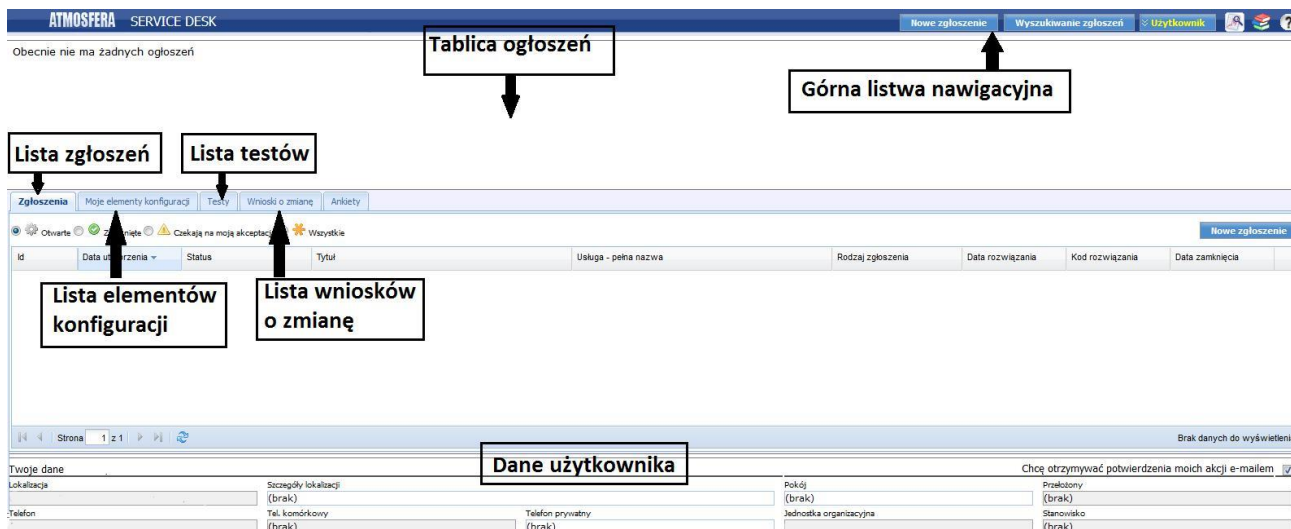
☐ Zapamiętaj mnie

Zaloguj Zapomniałem hasło

- Użytkownicy logują się przy użyciu otrzymanego LOGINU. HASŁO należy uzyskać postępując zgodnie z poniższą procedurą:
1. Należy przejść na <https://pomoc.coi.gov.pl>
 2. Wypełnić pole Login
 3. Użyć opcji "Zapomniałem hasło"
 4. Hasło umożliwiające pierwsze logowanie zostanie przesłane na zgłoszony adres e-mail
 5. W trakcie pierwszego logowania Użytkownik zostanie poproszony o podane nowego hasła zgodnego z wymaganiami ITSM Atmosfera
 6. Hasło musi się składać z 8 znaków i zawierać: cyfry, duże litery, małe litery, znaki specjalne
 7. W każdej chwili korzystania z konta, Użytkownik ma możliwość zmiany hasła: Użytkownik>Ustaw hasło
 8. Okres ważności hasła wynosi 30 dni

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z Zespołem Service Desk COI pod numerem telefonu: **42 253 54 99**.

2. Ekran główny



Ekran 1

Ekran zawiera następujące elementy:

A. **Górną listwę nawigacyjną**, na której znajdują się następujące ikony i przyciski:

1. przycisk **[Nowe zgłoszenie]** który umożliwia zarejestrowanie nowego zgłoszenia;
2. przycisk **[Wyszukiwanie zgłoszeń]** który umożliwia przeszukanie historycznych zgłoszeń Użytkownika, przejrzanie ich szczegółów i ewentualnie podjęcie akcji takich jak wprowadzenie sprostowania czy ponaglenia ;
3. przycisk **[Użytkownik]**, który umożliwia:
 - a) **[Wyloguj]** - wylogowanie z systemu;
 - b) **[Dostępne usługi]** - przegląd usług, w zakresie których świadczona jest pomoc przez działy wsparcia;
 - c) **[Ustaw hasło]** – zmianę hasła
4. ikona umożliwiającą wyświetlenie raportów dla Użytkownika końcowego systemu ITSM.
5. ikona umożliwiającą wyświetlenie listy dodatkowych informacji lub instrukcji publikowanych dla Użytkowników przez działy wsparcia.
6. ikona umożliwiającą wywołanie ekranu pomocy.

B. **Tablicę ogłoszeń**, czyli miejsce, w którym wyświetlane są informacje od pracowników Service Desk COI. Mogą one dotyczyć planowanych zmian, wyłączenia systemów bądź też mogą informować o awariach poszczególnych usług, czy też podpowiadać chwilowe rozwiązania zastępcze itp. Każde ogłoszenie zawiera dodatkowo datę publikacji.

- C. **Listę zgłoszeń** zalogowanego Użytkownika. Lista ta prezentuje zgłoszenia danego Użytkownika (związane zarówno z usterkami jak i poradami) z możliwością wejścia w szczegóły każdego z nich.
- D. **Podstawowe dane Użytkownika** - W dolnej części ekranu wyświetlane są podstawowe dane Użytkownika. Warto co jakiś czas kontrolować ich aktualność – pracownikom Service Desk ułatwia to kontakt z daną osobą.
- E. **„Chcę otrzymywać powiadomienie moich akcji e-mailem”** – W prawym dolnym rogu ekranu, umożliwiono określenie preferencji odnośnie otrzymywania powiadomień drogą mailową o każdej akcji wykonanej przez Użytkownika.

W sytuacji problemów z systemem bądź w przypadku braku możliwości zarejestrowania zgłoszenia drogą elektroniczną, użytkownicy mogą skorzystać z telefonicznej drogi kontaktu pod nr tel.: 42 253 54 99. Preferowanym sposobem rejestracji zgłoszeń jest jednak użycie systemu ITSM.

3. Dostępne usługi

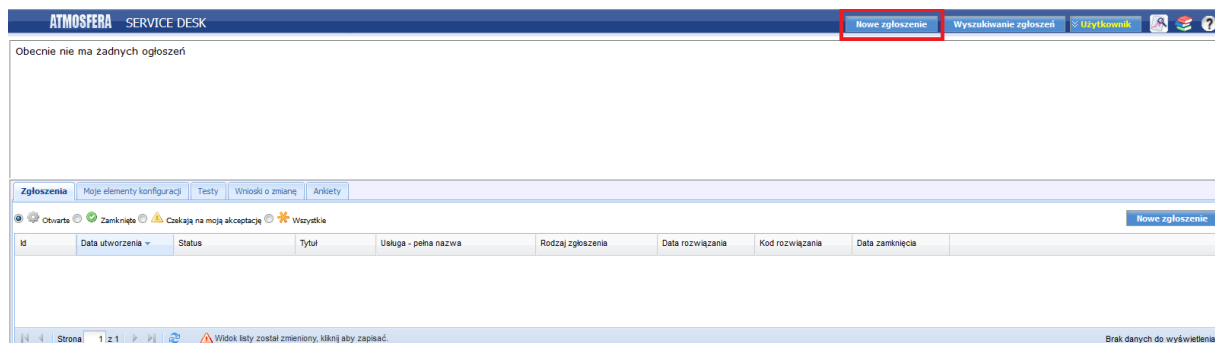
Katalog **Usługi aplikacyjne SRP – produkcyjne** składa się z następujących usług:

- Infrastruktura
- ŹRÓDŁO
- PESEL
- RDO
- BUSC
- CRS
- SOP
- CEWiUDP
- Rozwój- propozycje udoskonaleń

Katalog ten może ulegać drobnym zmianom wynikającym z konieczności dostosowania do potrzeb bieżących.

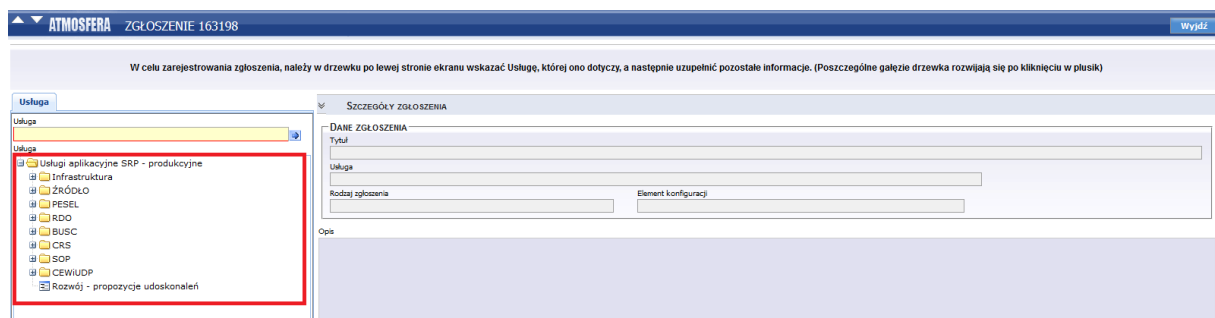
4. Nowe zgłoszenie

1. Należy kliknąć przycisk [Nowe zgłoszenie] w prawym górnym rogu głównego ekranu systemu.



Ekran 2

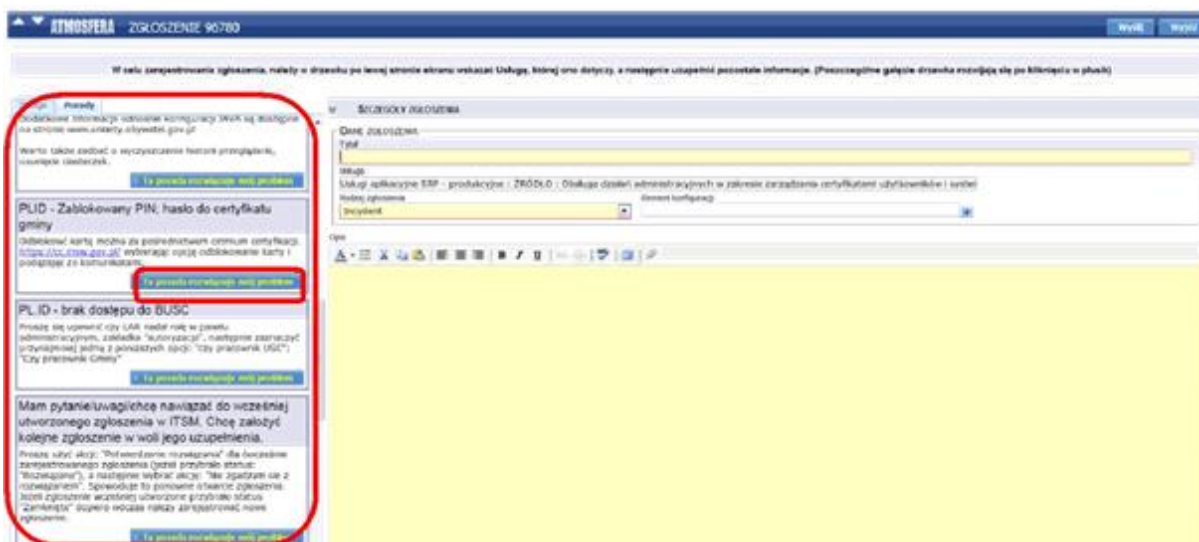
2. Na kolejnym ekranie należy **wybrać usługę**, której zgłoszenie ma dotyczyć.



Ekran 3

Wyboru usługi której dotyczy dane zgłoszenie, Użytkownik dokonuje poprzez rozwinięcie gałęzi drzewa katalogu usług. Dopóki usługa nie zostanie wybrana, pozostałe pola są nieaktywne.

3. Po wybraniu Usługi pojawiają się – o ile są dostępne – Porady FAQ (zbiór najczęściej zadawanych pytań) dla wybranej usługi. Warto je przejrzeć, gdyż mogą one pomóc w rozwiązaniu problemu jeszcze przed złożeniem Zgłoszenia do systemu ITSM.. Po pozytywnym wykorzystaniu porady – kliknij przycisk „Ta porada rozwiązuje mój problem”.



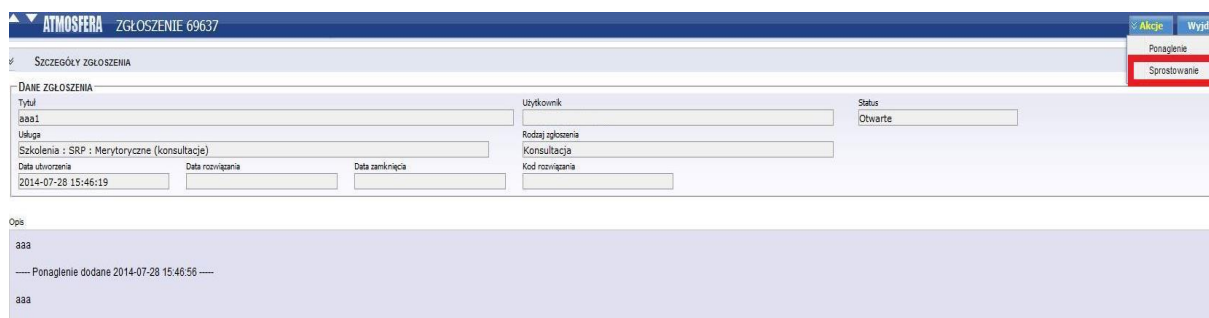
Ekran 4

4. Jeśli Porada nie rozwiązuje problemu – należy **uzupełnić tytuł i wybrać rodzaj zgłoszenia**. Dostępne rodzaje zgłoszeń (w zależności od usługi) to:
 - a. **Incydent** - wykrycie błędu
 - b. **Konsultacja** - zapytanie odnośnie wybranej usługi
 - c. **Wniosek o usługę** - formalna prośba Użytkownika o reset hasła lub nadanie uprawnień.
 Z reguły są to prośby powtarzalne.
5. Należy **uzupełnić opis** zgłoszenia szczegółowymi informacjami nt błędu (np. **ścieżka dojścia do błędu, częstotliwość, data i godzina zgłoszenia**, itp.). Proszę określić na ilu stacjach roboczych występuje błąd: na jednej, na kilku, na wszystkich. W miarę możliwości należy dołączyć za pomocą ikonki spinacza:
 - a) **Dane ze stacji roboczej Użytkownika, u którego wystąpił błąd,**
 - b) **Zrzut widoku ekranowego z błędem,**
 - c) **Dane certyfikatu Użytkownika u którego wystąpił błąd.**
 Sposób uzyskania każdego z załączników zamieszczony jest w rozdziale 13 „Załączniki”.
6. Po wypełnieniu wszystkich koniecznych informacji, należy **zatwierdzić rejestrację zgłoszenia** używając przycisku **[Wyślij]**. Na ekranie pojawi się komunikat informujący o nadaniu numeru ID zgłoszenia oraz (w przypadku wcześniejszego wyrażenia chęci otrzymywania potwierdzeń swoich akcji e-mailem) informacja o wysłaniu potwierdzenia rejestracji zgłoszenia e-mailem. Wybranie przycisku **[Wyjdź]** przed zapisaniem danych, wyświetli dodatkowe okno z koniecznością potwierdzenia wybranej akcji.

5. Uzupełnianie zgłoszeń

W przypadku potrzeby uzupełnienia wysłanego już do Service Desk zgłoszenia, należy użyć funkcjonalności **Sprostowanie**. Aby dokonać sprostowania, należy:

1. Na wybranym zgłoszeniu prezentowanym na liście zgłoszeń, kliknąć lewym przyciskiem myszy, przechodząc tym samym do strony ze szczegółami zgłoszenia.
2. W prawym górnym rogu ekranu wybrać przycisk **[Akcje]**, a następnie **[Sprostowanie]**.



Ekran 5

Możliwość sprostowania dostępna jest również bezpośrednio z poziomu strony głównej, poprzez kliknięcie na wybranym zgłoszeniu prawym przyciskiem myszy i wybranie z menu kontekstowego pozycji **Sprostowanie**.

W taki sam sposób należy poinformować Service Desk o tym, że problem jest nieaktualny (np. przestał istnieć lub został rozwiązany samodzielnie).

6. Statusy zgłoszeń

Po wysłaniu nowego Zgłoszenia zostaje ono podjęte przez konsultantów Service Desk, którzy pracują nad rozwiązaniem zgłoszenia samodzielnie lub przekazują zgłoszenie do kolejnych linii wsparcia.

W tym czasie zgłoszenie może przyjąć różne statusy:

- **Otwarte** – zgłoszenie zarejestrowane, podjęte przez Service Desk, które jest w trakcie realizacji
- **Czeka na odpowiedź zgłaszającego** - pracownicy linii wsparcia, potrzebują dodatkowych informacji, aby rozwiązać zgłoszenie. W tej sytuacji pojawi się e-mail z systemu z treścią pytania oraz z linkiem odsyłającym do zgłoszenia. Chcąc odpowiedzieć na pytanie, należy kliknąć przycisk „Odpowiedz” lub „Akcje>Odpowiedz” znajdujące się w prawym górnym rogu ekranu otwartego zgłoszenia.



Ekran 6

- **Dostarczono obejście** - zgłoszenie zostało rozwiązane przy użyciu rozwiązania tymczasowego
- **Czeka na akceptację zgłaszającego** - zgłoszenie zostało rozwiązane. Otrzymasz e-mail z systemu z prośbą o potwierdzenie rozwiązania wraz z linkiem odsyłającym do zgłoszenia. Należy potwierdzić lub odrzucić działanie rozwiązania.

Ekran 7

Użytkownicy mają możliwość potwierdzania/odrzucań rozwiązań w zgłoszeniach z zakresu danej jednostki organizacyjnej. Sposób uzyskania dostępu do zgłoszeń zarejestrowanych przez dany podmiot przedstawiony jest w rozdziale 8.

W przypadku braku kontaktu z Użytkownikiem, zgłoszenie zostaje zamknięte automatycznie po siedmiu dniach roboczych od daty rozwiązania zgłoszenia.

- **Zamknięte** - Zgłoszenie rozwiązane, potwierdzone przez zgłaszającego. W przypadku jeśli Zgłaszający nie potwierdzi lub nie odrzuci rozwiązania, zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte w 7-dmym dniu roboczym.
- **Odrzucone** - Status ustawiany przez Service Desk, gdy dane zgłoszenie nie jest błędem, wymaga potwierdzenia przez zgłaszającego. W przypadku jeśli Zgłaszający nie potwierdzi lub nie odrzuci Odrzucenia, zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte w 7-dmym dniu roboczym.

7. Przyciski

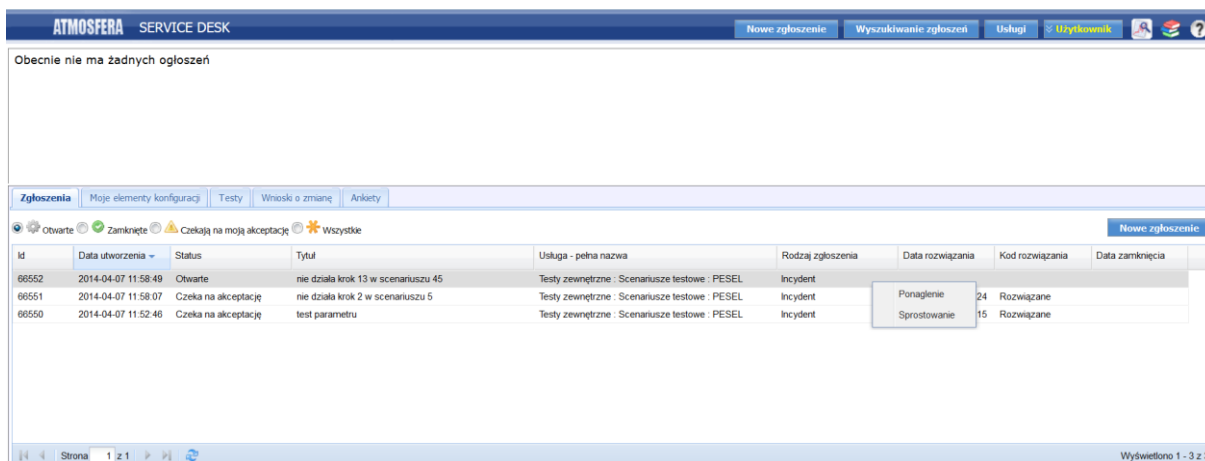
Przyciski pozwalają na wykonanie konkretnych akcji: rejestracji nowego zgłoszenia, wyszukiwania zgłoszenia, jego zapisu lub anulowania itd. Akcje możliwe do wykonania na konkretnych pozycjach na listach można również uruchomić, korzystając z menu kontekstowego opisanego poniżej.

Przyciski akcji

Ekran 8

Menu kontekstowe

Po ustawieniu kursora na dowolnym zgłoszeniu i kliknięciu prawym przyciskiem myszy, uzyskujemy menu kontekstowe akcjami dostępnymi w zależności od statusu w jakim dane zgłoszenie się znajduje (np. Sprostowanie, Odpowiedź, Akceptacja itp.). Użytkownicy mają możliwość dokonywania powyższych akcji w zgłoszeniach z zakresu danej jednostki organizacyjnej. Sposób uzyskania dostępu do zgłoszeń zarejestrowanych przez dany podmiot przedstawiony jest w rozdziale 8.

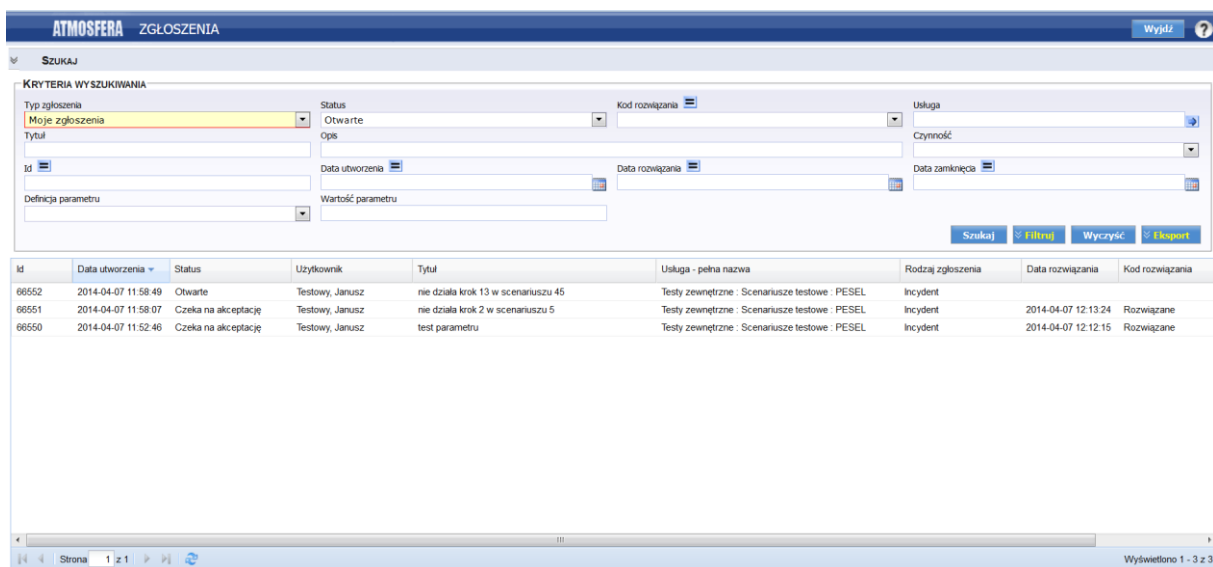


ATMOSFERA SERVICE DESK									
Obecnie nie ma żadnych ogłoszeń									
Zgłoszenia Moje elementy konfiguracji Testy Wnioski o zmianę Ankiety									
Otwarte Zamknięte Czekają na moją akceptację Wszystkie									
ID	Data utworzenia	Status	Tytuł	Usługa - pełna nazwa	Rodzaj zgłoszenia	Data rozwiązania	Kod rozwiązania	Data zamknięcia	
66552	2014-04-07 11:58:49	Otwarte	nie działa krok 13 w scenariuszu 45	Testy zewnętrzne : Scenariusze testowe : PESEL	Incydent				
66551	2014-04-07 11:58:07	Czeka na akceptację	nie działa krok 2 w scenariuszu 5	Testy zewnętrzne : Scenariusze testowe : PESEL	Incydent				
66550	2014-04-07 11:52:46	Czeka na akceptację	test parametru	Testy zewnętrzne : Scenariusze testowe : PESEL	Incydent				

Ekran 9

8. Wyszukiwanie zgłoszeń

Należy wybrać przycisk **[Wyszukiwanie zgłoszeń]** przechodząc tym samym na ekran zawierający kryteria wyszukiwania oraz listę zgłoszeń.



ATMOSFERA ZGLOSZENIA									
SZUKAJ									
KRYTERIA WYSZUKIWANIA									
Typ zgłoszenia Moje zgłoszenia		Status Otwarte	Kod rozwiązania		Usługa				
Tytuł		Opis		Czynność					
Id		Data utworzenia		Data rozwiązania		Data zamknięcia			
Definicja parametru		Wartość parametru							
Szukaj Filtruj Wyczyść Export									
ID	Data utworzenia	Status	Użytkownik	Tytuł	Usługa - pełna nazwa	Rodzaj zgłoszenia	Data rozwiązania	Kod rozwiązania	
66552	2014-04-07 11:58:49	Otwarte	Testowy, Janusz	nie działa krok 13 w scenariuszu 45	Testy zewnętrzne : Scenariusze testowe : PESEL	Incydent			
66551	2014-04-07 11:58:07	Czeka na akceptację	Testowy, Janusz	nie działa krok 2 w scenariuszu 5	Testy zewnętrzne : Scenariusze testowe : PESEL	Incydent	2014-04-07 12:13:24	Rozwiązane	
66550	2014-04-07 11:52:46	Czeka na akceptację	Testowy, Janusz	test parametru	Testy zewnętrzne : Scenariusze testowe : PESEL	Incydent	2014-04-07 12:12:15	Rozwiązane	

Ekran 10

Użytkownik ma możliwość wyszukiwania zgłoszeń wg następujących kryteriów:

1. **Typ zgłoszenia** (**moje zgłoszenia** = zgłoszenia własne, **zgłoszenia, w których jestem na DW** = zgłoszenia, o których jestem informowany, **zgłoszenia z mojego zespołu**=zgłoszenia zarejestrowane w zakresie danej jednostki organizacyjnej)
2. **Status**(**otwarte**=zgłoszenia ze statusem „Otwarte”, „Czeka na akceptację zgłaszającego”, „Czeka na odpowiedź zgłaszającego”, **zamknięte**=zgłoszenia ze statusem „Zamknięte”, „Dostarczono obejście”, „Odrzucone”, **<puste>**=wszystkie zgłoszenia)
3. **Kod rozwiązania** – określa, czy dostarczono rozwiązanie, obejście, czy też uznano zgłoszenie za niezasadne,
4. **Usługa**, z którą związane jest zgłoszenie,
5. **Tytuł zgłoszenia** – wyszukiwanie po fragmencie tekstu w tytule zgłoszenia,
6. **Opis** – wyszukiwanie po fragmencie tekstu zawartym w opisie zgłoszenia,
7. **Czynność** – ostatnia akcja wykonana na zgłoszeniu (ponaglenie, sprostowanie, pytanie itp.),
8. **Daty utworzenia bądź zamknięcia zgłoszenia**. Pole pozwala na zdefiniowanie również przedziału dat.

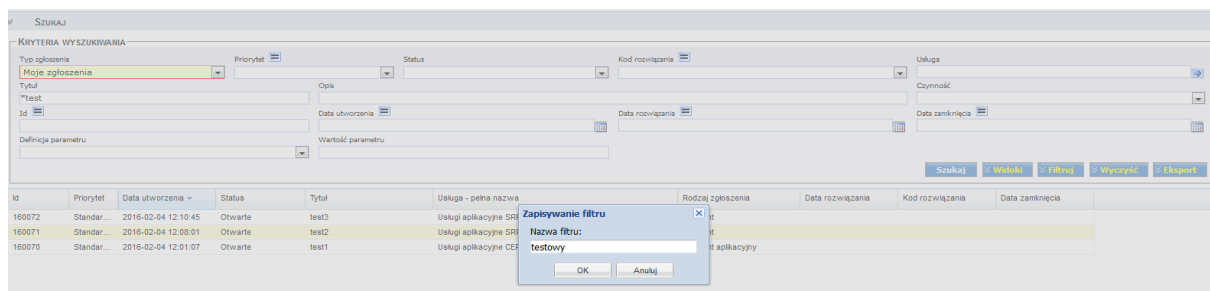
Po ustawieniu żądanych wartości należy wybrać przycisk **[Szukaj]**, co spowoduje wyświetlenie na liście poniżej, zgłoszeń spełniających wszystkie wybrane kryteria.

Istnieje również możliwość zdefiniowania standardowych układów kryteriów i zapisania ich pod postacią filtrów. W tym celu należy wybrać przycisk **[Filtruj]**, a następnie akcję „Zapisz filtr”. Pojawi się okno, w którym należy podać nazwę go identyfikującą.

The screenshot shows the 'ATMOSFERA ZGLOSZENIA' application interface. At the top, there's a header with the application name and a 'Wyszukaj' button. Below the header is a search bar with a magnifying glass icon and a 'Szukaj' button. The main section is titled 'KRYTERIA WYSZUKIWANIA' and contains several input fields for filtering reports: 'Typ zgłoszenia' (set to 'Moje zgłoszenia'), 'Status' (set to 'Otwarte'), 'Kod rozwiązania' (empty), 'Usługa' (empty), 'Tytuł' (empty), 'Opis' (empty), 'Czynność' (empty), 'Id' (empty), 'Data utworzenia' (empty), 'Data rozwiązania' (empty), 'Data zamknięcia' (empty), 'Definicja parametru' (empty), and 'Wartość parametru' (empty). Below these fields are buttons for 'Szukaj', 'Filtruj', 'Wyczyść', and 'Eksport'. At the bottom, there is a table with columns: 'Id', 'Data utworzenia', 'Status', 'Użytkownik', 'Tytuł', 'Usługa - pełna nazwa', and 'Rodzaj zgłoszenia'. The table contains three rows of data. A dropdown menu is open over the table, showing options: 'Zapisz filtr', 'Ustaw domyślny filtr', 'Usuń filtr', and 'Twoje filtry'.

Id	Data utworzenia	Status	Użytkownik	Tytuł	Usługa - pełna nazwa	Rodzaj zgłoszenia
66552	2014-04-07 11:58:49	Otwarte	Testowy, Janusz	nie działa krok 13 w scenariuszu 45	Testy zewnętrzne: Scenariusze testowe: PESEL	Incident
66551	2014-04-07 11:58:07	Czeka na akceptację	Testowy, Janusz	nie działa krok 2 w scenariuszu 5	Testy zewnętrzne: Scenariusze testowe: PESEL	Incident
66550	2014-04-07 11:52:46	Czeka na akceptację	Testowy, Janusz	test parametru	Testy zewnętrzne: Scenariusze testowe: PESEL	Incident

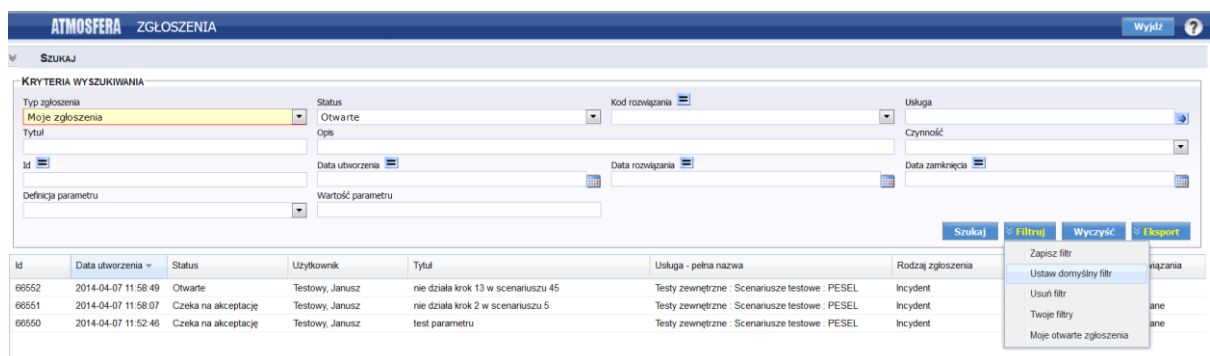
Ekran 11



Ekran 12

Tak zdefiniowane filtry pojawiają się na liście „Filtry użytkownika”.

Jeden z takich filtrów można następnie zapisać jako domyślny, wybierając opcję **[Ustaw domyślny filtr]**.

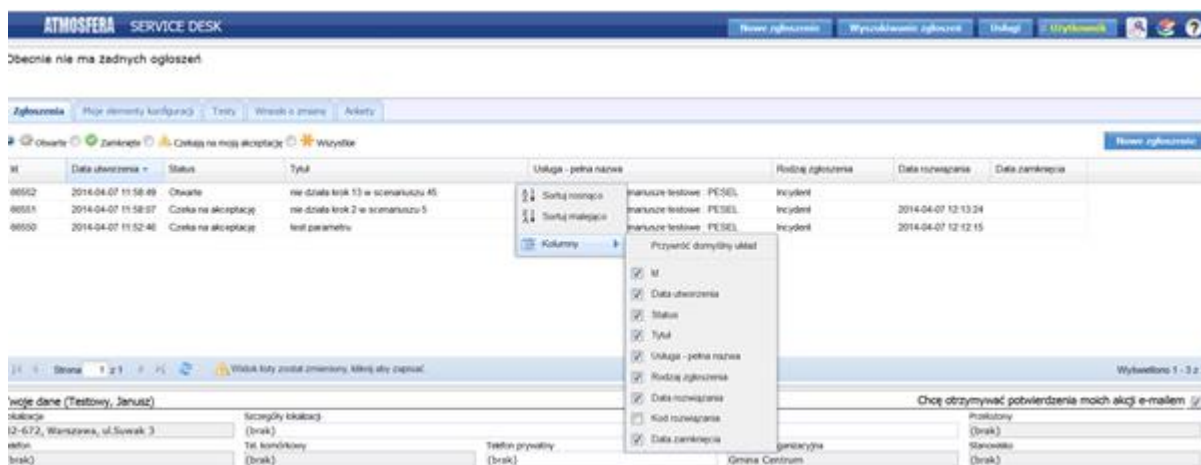


Ekran 13

Od tej pory przy wejściu na listę (jeśli filtr taki został ustawiony) dane zostaną odfiltrowane automatycznie. W każdej chwili można wyczyścić pola filtrów, klikając przycisk **[Wyczyść] > [Wszystkie]**. Po kliknięciu przycisku **[Szukaj]** na liście pojawią się wówczas wszystkie zgłoszenia dostępne dla Użytkownika.

9. Lista zgłoszeń

Użytkownik ma możliwość ręcznego dostosowania układu listy do własnych potrzeb. Pozwala na to mała ikona umieszczona po prawej stronie nagłówka listy, której wybranie powoduje pojawienie się menu podobnego do poniższego, na którym należy zaznaczyć (checkbox po lewej stronie), które dane (kolumny) mają być wyświetlane na liście.



Ekran 14

Tak dostosowany układ można zapisać – przycisk: żółty trójkąt z wykrzyknikiem **[Widok listy został zmieniony, kliknij aby zapisać]**, istnieje jednak zawsze możliwość powrotu do ustawień standardowych - przycisk **[Przywróć domyślny układ]**.

Aby wybrać **kolejność sortowania** rekordów na liście, należy kliknąć w nagłówek danej kolumny (kliknięcie powtórne zmienia kolejność sortowania).

10. Jak obejrzeć szczegóły zgłoszenia? Co w nich mogą zobaczyć?

Dostęp do ekranu ze szczegółami zgłoszenia jest możliwy zarówno ze strony głównej, jak i z ekranu wyszukiwania zgłoszeń.

Jak obejrzeć szczegóły zgłoszenia ?

Na liście zgłoszeń należy kliknąć lewym przyciskiem myszy na wskazanym rekordzie. Prezentowany jest wówczas ekran przedstawiający wszystkie istotne informacje o zgłoszeniu (daty rejestracji, dostarczenia rozwiązania i zamknięcia, status, usługę jakiej zgłoszenie dotyczy, jego tytuł i treść itp.). W jego dolnej części znajduje się historia zgłoszenia, z której można dowiedzieć się więcej o akcjach na nim podjętych.

ATMOSFERA ZGŁOSZENIE 66551 Wydaj

SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA

DANE ZGŁOSZENIA		Użytkownik	Status
Tytuł nie działa krok 2 w scenariuszu 5		Testowy, Janusz	Zamknięte
Usługa		Rodzaj zgłoszenia	
Testy zewnętrzne : Scenariusze testowe : PESEL		Incident	
Data utworzenia 2014-04-07 11:58:07	Data rozwiązania 2014-04-07 12:13:24	Kod rozwiązania	
	Data zamknięcia 2014-04-07 14:48:43	Rozwiązane	

Opis

nie działa krok 2 w scenariuszu 5

Komentarz rozwiązującego (Rozwiązane)

----- Komentarz dodany 2014-04-07 12:13:31 -----
zrobione
----- Komentarz dodany 2014-04-07 14:48:43 -----

DODATKOWE DANE ZGŁOSZENIA

Nr testu: 5 Nr kroku: 2

Historia

Id	Data modyfikacji	Akcja	Komentarz
35552873	2014-04-07 14:48:43	Zamknięcie	
35552852	2014-04-07 12:13:31	Rozwiązanie zgłoszenia	zrobione
35552836	2014-04-07 11:58:07	Utworzenie obiektu	Utworzenie Zgłoszenia

Ekran 15

11. Informowanie o pracach nad zgłoszeniem

W każdej chwili Użytkownik posiada możliwość obejrzenia szczegółów zgłoszenia i historii prac nad nim. Jednocześnie wszystkie istotne akcje podejmowane przez pracowników **Service Desk** są dodatkowo potwierdzane poprzez wysłanie e-maila. W każdym takim e-mailu znajduje się link do zgłoszenia, za pomocą którego w szybki i prosty sposób można sprawdzić jego szczegóły.

O jakich akcjach Użytkownik będzie informowany?

- Utworzeniu w imieniu Użytkownika zgłoszenia przez Service Desk (np. w przypadku zgłoszenia telefonicznego),
- Zamknięciu zgłoszenia Użytkownika,
- Powiadomieniach i pytaniach do zgłoszenia Użytkownika,
- Zmianie kategoryzacji zgłoszenia (w przypadku zmiany Usługi w Zgłoszeniu, jeżeli błąd wynika z nieprawidłowości w innym obszarze niż zgłosił to Użytkownik).

12. Jak poprosić o przyspieszenie prac nad zgłoszeniem?

Jeśli Użytkownik uważa, że prace nad zgłoszeniem przebiegają zbyt wolno, istnieje możliwość wysłania zespołowi Service Desk ponaglenia.

1. Na wybranym zgłoszeniu prezentowanym na liście zgłoszeń, należy kliknąć lewym przyciskiem myszy, przechodząc tym samym do strony ze szczegółami zgłoszenia.
2. W prawym górnym rogu ekranu należy wybrać przycisk **[Akcje]**, a następnie **[Ponaglenie]** (ekran 5).

Możliwość ponaglenia dostępna jest również bezpośrednio z poziomu strony głównej, poprzez kliknięcie na wybranym zgłoszeniu prawym przyciskiem myszy i wybranie z menu kontekstowego pozycji **Ponaglenie**. W oknie, które się pojawi należy wpisać prośbę o przyspieszenie prac.

13. Załączniki

1. Dane ze stacji roboczej Użytkownika, u którego wystąpił błąd.

Aby móc w pełni określić przyczynę powstania błędu, w przypadku problemów konfiguracyjnych, niezbędna jest weryfikacja danych o sprzęcie komputerowym, na którym problem się pojawił.

Dane te mogą być w postaci zrzutu ekranu ze strony: <https://zrodlo.obywatel.gov.pl:82/wss.html> pod warunkiem, zainstalowania apletu podpisującego WSS.

Niezbędne są następujące dane ze stacji roboczej:

- system operacyjny, jego wersja i architektura,
- przeglądarka internetowa i jej wersja,
- wersja Javy i architektura,
- model czytnika, drukarki, skanera, karty kryptograficznej.

2. Zrzut widoku ekranowego z błędem.

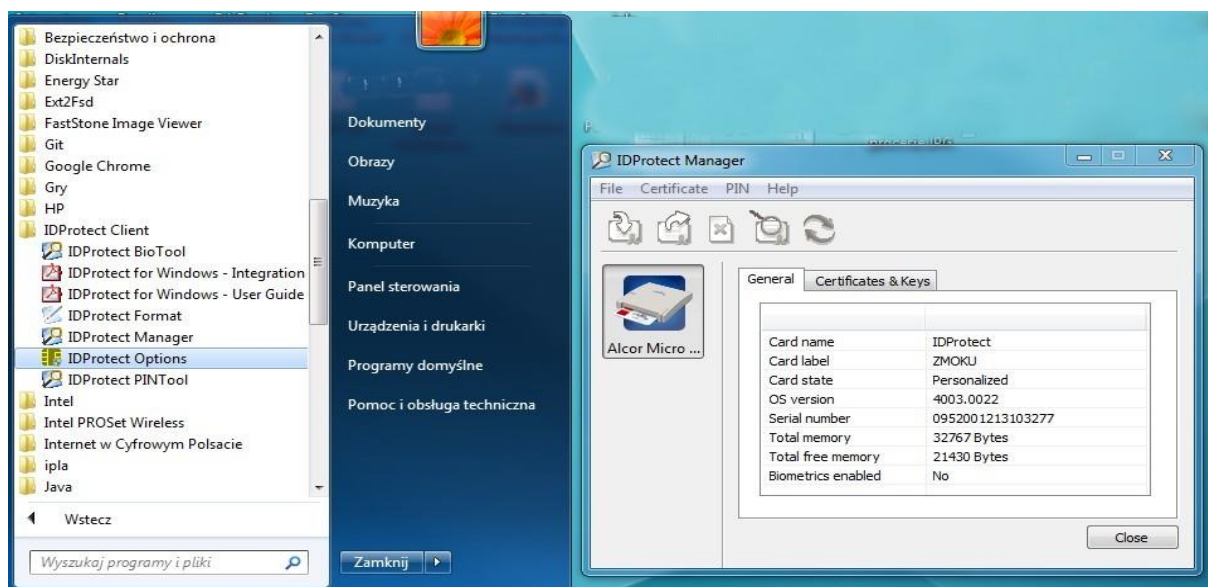
Aby wykonać zrzut ekranowy (tzw. PrintScreen), należy:

- Użyć kombinacji klawiszy: „Alt + PrintScreen” (przycisk znajduje się w górnym rzędzie przycisków na klawiaturze po prawej stronie i jest czasem opisywany również jako „Print Scrn”, „Prt sc”), która zapisuje widok tylko bieżącego okna, zamiast zawartości całego ekranu.
- Wkleić (nacisnąć prawy przycisk myszy i następnie wybrać opcję „wklej” lub użyć kombinacji klawiszy „Ctrl + v”) i zapisać zrzut z ekranu do nowego pliku.
- Plik zawierający zrzut z ekranu dołączyć do zgłoszenia za pomocą ikonki spinacza.

3. Dane certyfikatu zapisanego na karcie

Aby odczytać dane certyfikatu z karty Athena należy wykonać następujące kroki:

- a) Włożyć kartę do czytnika.
- b) Uruchomić program „IDProtect Options” (Start > Wszystkie Programy > IDProtect Client > IDProtect Options).



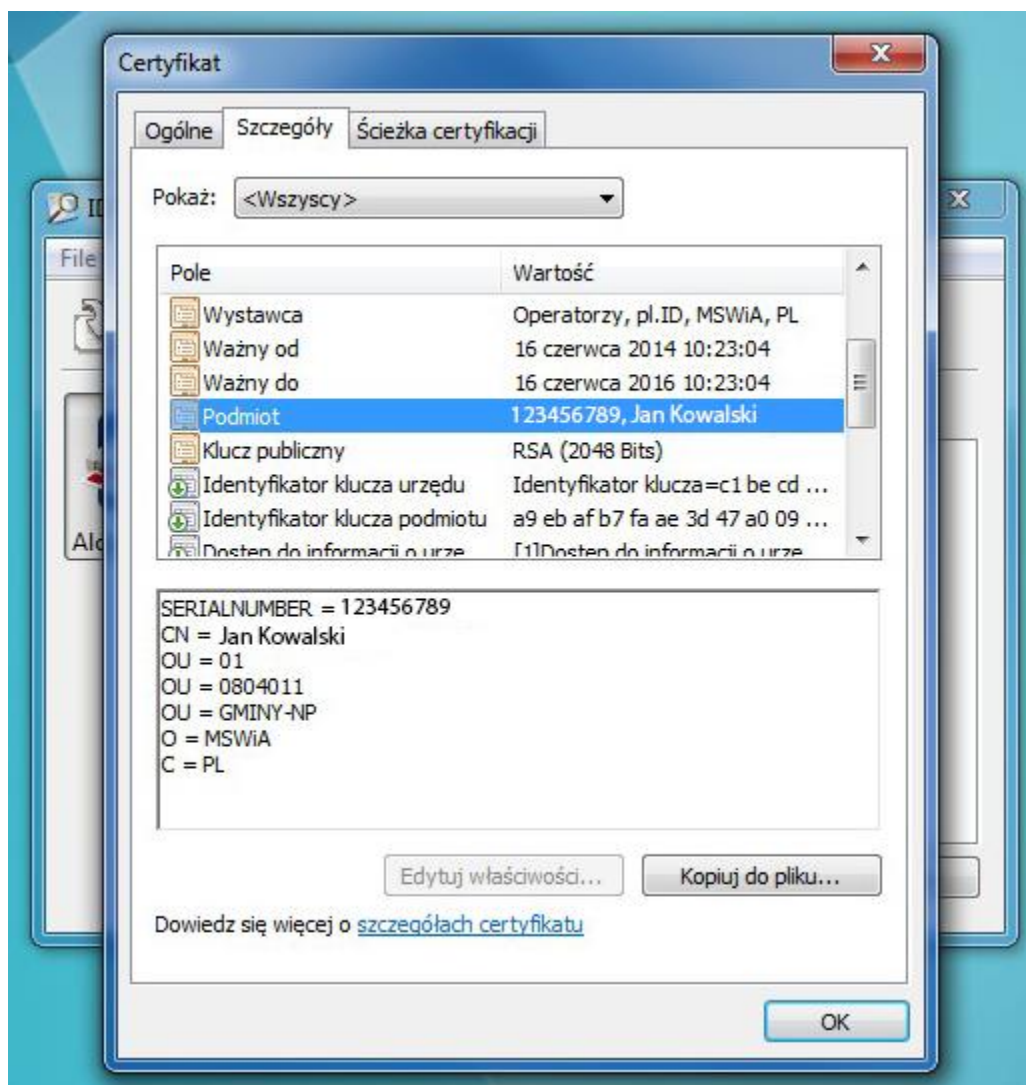
Ekran 16

- c) Wybrać zakładkę „Certificates & Keys”.



Ekran 17

- d) Kliknąć prawym klawiszem myszy na certyfikacie i z menu wybrać „View”.
- e) W oknie „Certyfikat” przejść na zakładkę „Szczegóły”.
- f) Przewinąć okno do danych „Wystawca”, „Ważny od”, „Ważny do” oraz „Podmiot”.
- g) Zrobić zrzut ekranu i dołączyć do zgłoszenia.

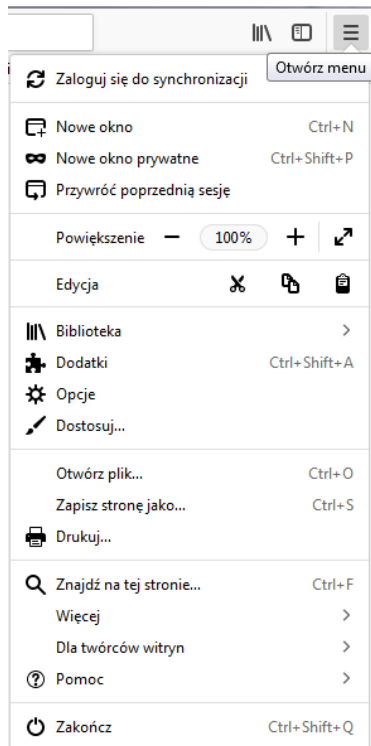


Ekran 18

UWAGA! Jeśli certyfikat wygaś (pole Ważny do ...), należy wystąpić o recertyfikację, zgodnie z informacjami zawartymi na stronie <http://plid.obywatel.gov.pl/centrum-certyfikacji-urzednik>

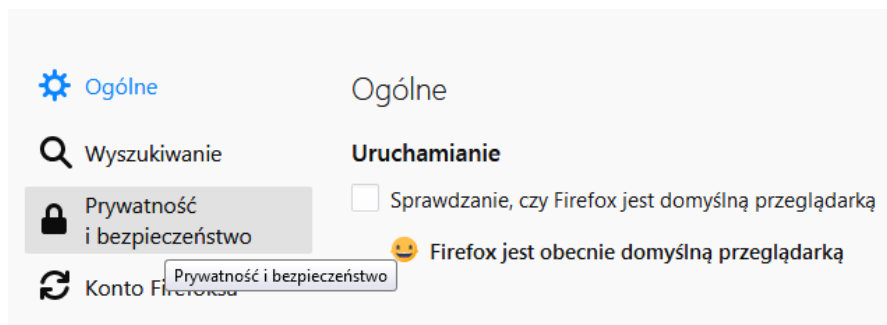
W przypadku kart Gemalto sposób jest następujący:

- a) Włożyć kartę do czytnika.
- b) W prawym górnym rogu przeglądarki Firefoks, należy otworzyć Menu a następnie wybrać opcje



Ekran 19

- c) Następnie wybieramy sekcje: Prywatność i bezpieczeństwo (w starszych wersjach Zaawansowane).



Ekran 20

- d) Przewijamy stronę w dół do sekcji: Certyfikaty (w starszych wersjach wybieramy zakładkę Certyfikaty) i wybieramy opcję: Wyświetl certyfikaty.

Certyfikaty

Kiedy serwer żąda osobistego certyfikatu użytkownika:

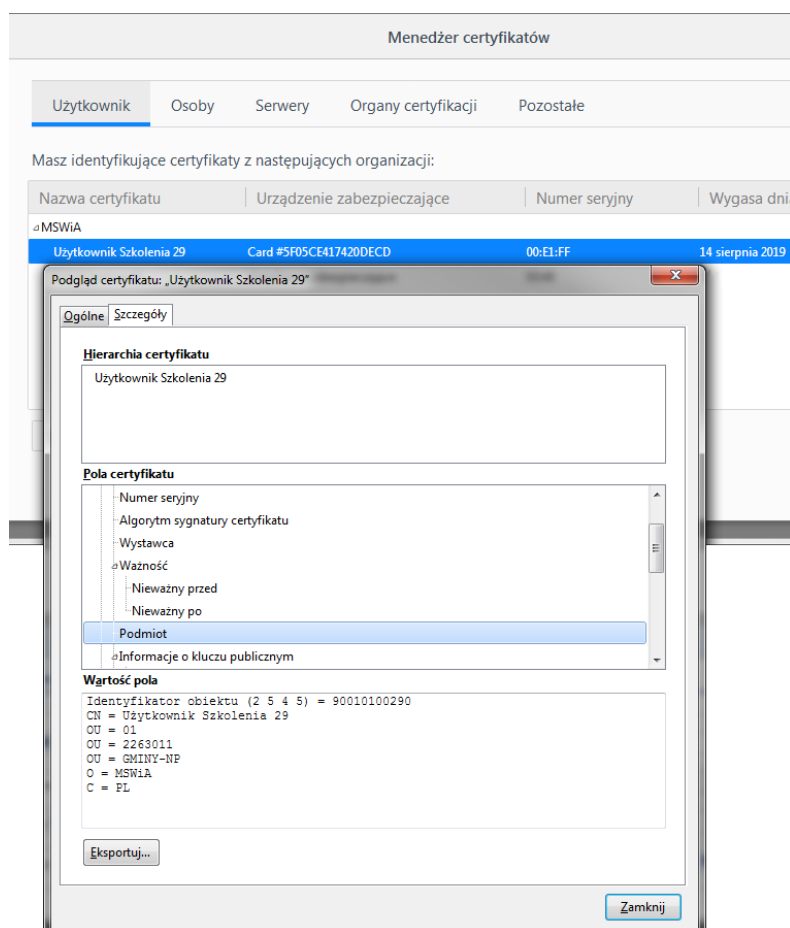
- ☐ wybierz certyfikat automatycznie
- ☒ pytaj za każdym razem
- ☒ Odpytywanie serwerów OCSP w celu potwierdzenia wiarygodności certyfikatów

Wyświetl certyfikaty...

Urządzenia zabezpieczające...

Ekran 21

- e) Następnie przełączamy się na zakładkę: Użytkownik.
- f) Klikamy dwa razy lewym przyciskiem myszy na certyfikat Użytkownika.
- g) Przełączamy się na zakładkę: Szczegóły.
- h) Przewinąć okno do danych „Wystawca”, „Ważny od”, „Ważny do” oraz „Podmiot”.
- i) Zrobić zrzut ekranu i dołączyć do zgłoszenia.



Ekran 22