

ZARZĄDZENIE nr 49/2013
STAROSTY NOWODWORSKIEGO
z dnia 26 listopada 2013 r.

w sprawie określenia zasad obsługi informatycznej jednostek organizacyjnych powiatu oraz nadzoru nad posiadanymi przez te jednostki urządzeniami informatycznymi.

Na podstawie art. 34 ust.1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2013 r. poz.595 i poz. 645), § 8 ust.1 pkt 8 Regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Mazowieckim stanowiącego załącznik do uchwały nr XX/169/2012 Rady Powiatu Nowodworskiego z dnia 28 czerwca 2012 r., zarządzam co następuje:

§ 1. 1. Zarządzenie określa w szczególności:

- 1) zadania Zespołu Wsparcia Informatycznego (ZWI);
- 2) tryb zgłaszania awarii i wniosków o asystę;
- 3) terminy realizacji zgłoszeń, o których mowa w pkt 2;
- 4) zasady monitorowania jakości serwisu.

2. Wspólną obsługą informatyczną zostaje objęte Starostwo Powiatowe w Nowym Dworze Mazowieckim oraz następujące jednostki organizacyjne powiatu:

- 1) Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Nowym Dworze Mazowieckim;
- 2) Powiatowy Urząd Pracy w Nowym Dworze Mazowieckim;
- 3) Dom Pomocy Społecznej im. Jana Pawła II w Nasielsku;
- 4) Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Nowym Dworze Mazowieckim;
- 5) Liceum Ogólnokształcące im. Wojska Polskiego w Nowym Dworze Mazowieckim;
- 6) Zespół Szkół Ogólnokształcących w Nasielsku;
- 7) Zespół Szkół Zawodowych w Nasielsku;
- 8) Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. gen. Władysława Sikorskiego w Pomiechówku;
- 9) Zespół Placówek Edukacyjnych w Nowym Dworze Mazowieckim;
- 10) Zespół Szkół Zawodowych Nr 1 w Nowym Dworze Mazowieckim.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) **awarii** - należy przez to rozumieć stan niesprawności systemu teleinformatycznego występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie;
- 2) **awarii krytycznej (awarii o priorytecie 1 lub P1)** - należy przez to rozumieć awarię kluczowego serwisu (systemu) uniemożliwiającą pracę co najmniej 50% użytkowników tego serwisu; awaria krytyczna uniemożliwia czasową lub trwałą eksploatację i wykonywanie wszystkich funkcjonalności przewidzianych dla systemu kluczowego;
- 3) **awarii zwykłej (awarii o priorytecie 2 lub P2)** - należy przez to rozumieć awarię wpływającą na elementy systemu informatycznego, nie będącą awarią krytyczną ani awarią jednostkową, zazwyczaj mającą wpływ na więcej niż jednego użytkownika, ale

mniej niż 50% użytkowników serwisu (systemu) lub tylko część funkcji realizowanych przez system;

- 4) **awarii jednostkowej (awarii o priorytecie 3 lub P3)** – należy przez to rozumieć awarię o ograniczonym zakresie, dotyczącą zazwyczaj pojedynczego stanowiska lub użytkownika;
- 5) **buforze sprzętowym** – należy przez to rozumieć urządzenia będące w dyspozycji pracowników ZWI w razie konieczności dostarczenia urządzenia zastępczego na czas naprawy urządzenia, które uległo awarii; urządzenia w buforze sprzętowym są własnością Starostwa i mogą być czasowo przekazywane protokolarnie do jednostki na czas usunięcia awarii;
- 6) **czasie reakcji** – należy przez to rozumieć maksymalny czas, który może upłynąć od momentu poprawnego zarejestrowania zgłoszenia lub wniosku o asystę do podjęcia pierwszych czynności naprawczych lub czynności wskazanych we wniosku o asystę przez pracownika ZWI; przy obliczaniu czasu reakcji liczą się wyłącznie godziny zegarowe w czasie dostępności pracowników ZWI (np. przy zgłoszeniu o godzinie 15:00 we wtorek do czasu reakcji wliczana jest tylko 1 godzina we wtorek i kolejne godziny w środę od godziny 8:00);
- 7) **czasie eskalacji** – należy przez to rozumieć maksymalny czas od momentu poprawnego zarejestrowania zgłoszenia do momentu, w którym awaria powinna zostać usunięta lub dany wniosek zrealizowany, zgodnie z nadanym priorytetem;
- 8) **jednostce** - należy przez to rozumieć jednostki organizacyjne powiatu wymienione w § 1 ust. 2;
- 9) **katalogu serwisów informatycznych (KSI)** – należy przez to rozumieć listę logicznie powiązanych komponentów systemu informatycznego (urządzeń informatycznych i oprogramowania) wspierającego realizację danej czynności jednostki organizacyjnej powiatu np. program księgowo-płacowy, łącze internetowe, główny serwer plików, zawierającą między innymi nazwę serwisu, status krytyczności, opis funkcjonalności oraz dane kontaktowe osób odpowiedzialnych merytorycznie za jego utrzymanie, rozwój oraz zapewnienie wsparcia;
- 10) **powiecie** - należy przez to rozumieć powiat nowodworski;
- 11) **serwisie (systemie)** - należy przez to rozumieć komponent systemu teleinformatycznego wymieniony w KSI wspierający realizację czynności jednostki powiatowej;
- 12) **serwisie kluczowym (systemie kluczowym)** – należy przez to rozumieć komponent systemu teleinformatycznego wymieniony w KSI wspierający realizację najważniejszych czynności jednostki organizacyjnej powiatu, status kluczowego serwisu jest odnotowywany w KSI;
- 13) **Starostwie** - należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Nowym Dworze Maz.;
- 14) **starości** - należy przez to rozumieć starostę nowodworskiego;
- 15) **systemie teleinformatycznym** – należy przez to rozumieć zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych (komputerów, serwerów, łączy danych, przełączników sieciowych, drukarek, skanerów, zewnętrznych dysków twardych, itp.) oraz oprogramowania (systemu operacyjnego, antywirusowego, użytkowego), zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych

poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu przepisów Prawa telekomunikacyjnego;

- 16) **systemie obsługi zgłoszeń (SOZ)** – należy przez to rozumieć system informatyczny nadzorowany przez ZWI umożliwiający rejestrację zgłoszeń oraz wniosków o asystę od użytkowników;
- 17) **wniosku o asystę** – należy przez to rozumieć wniosek o zapewnienie wsparcia informatycznego (zazwyczaj w określonym miejscu, czasie i w danej formie), którego szacunkowy czas realizacji nie jest dłuższy niż 4 godziny zegarowe (np. wniosek o instalację stanowiska komputerowego dla nowego pracownika w pierwszym dniu jego pracy, wniosek o nadanie uprawnień w ramach systemu, wniosek o konsultację w zakresie usług informatycznych);
- 18) **wskaźniku jakości serwisu** – należy przez to rozumieć sumaryczny wskaźnik wyrażony w % obrazujący jakość świadczonego serwisu usług informatycznych;
- 19) **użytkownika** - należy przez to rozumieć pracownika jednostki organizacyjnej powiatu, któremu nadano identyfikator i przyznano hasło dostępu do systemu teleinformatycznego;
- 20) **Zespole Wsparcia Informatycznego (ZWI)** – należy przez to rozumieć zespół informatyków, zatrudnionych przez Starostwo Powiatowe w Nowym Dworze Maz., których zakres czynności obejmuje świadczenie usług wsparcia informatycznego dla jednostek wymienionych w § 1 ust.2;
- 21) **zgłoszeniu** – należy przez to rozumieć zarejestrowaną w SOZ (w odpowiedzi na email użytkownika lub bezpośrednio w SOZ przez pracownika ZWI w odpowiedzi na zgłoszenie telefoniczne) informację o awarii lub wniosku o asystę (np. zgłoszenie awarii drukarki).

§ 3. 1. Powołuje się Zespół Wsparcia Informatycznego (ZWI), do zadań którego należy świadczenie usług wsparcia informatycznego dla jednostek wymienionych w § 1 ust.2.

2. W skład ZWI wchodzi co najmniej dwóch pracowników o odpowiednich kwalifikacjach z zakresu technologii informatycznych

3. Do obowiązków ZWI należy bieżąca obsługa informatyczna oraz nadzór nad posiadanymi przez jednostki urządzeniami informatycznymi. Do zadań ZWI należy w szczególności:

- 1) bieżący monitoring oraz zapewnianie ciągłości działania systemu informatycznego jednostki;
- 2) optymalizacja wydajności systemu informatycznego jednostki;
- 3) instalacja oraz konfiguracja sprzętu i oprogramowania;
- 4) konfigurowanie oraz administrowanie oprogramowaniem systemowym i sieciowym zabezpieczającym dane chronione przed nieupoważnionym dostępem;
- 5) administrowanie kontami dostępu użytkowników;
- 6) wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych oraz odtwarzanie danych z tych kopii; w uzasadnionych przypadkach obowiązek wykonywania kopii bezpieczeństwa może spoczywać na wyznaczonych pracownikach jednostki do czasu uruchomienia przez pracowników ZWI automatycznego procesu wykonywania i zdalnego monitorowania procesu tworzenia kopii bezpieczeństwa;

- 7) opracowanie instrukcji oraz procedur określających zarządzanie systemem informatycznym;
 - 8) przeciwdziałanie próbom naruszenia bezpieczeństwa informacji;
 - 9) przyznawanie na wniosek przełożonego użytkownika, ściśle określonych praw dostępu do zasobów w zarządzanym przez ZWI systemie informatycznym;
 - 10) udostępnianie danych zgromadzonych w systemie informatycznym, na wniosek administratora danych (w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych) za zgodą Administratora Bezpieczeństwa Informacji (ABI) jednostki lub kierownika jednostki w przypadku niepowołania ABI w jednostce;
 - 11) wnioskowanie do kierownictwa jednostki/ABI w sprawie modyfikacji procedur bezpieczeństwa i standardów zabezpieczeń;
 - 12) przeciwdziałanie próbom naruszenia bezpieczeństwa informacji;
 - 13) aktualizowanie komponentów systemu informatycznego zgodnie z zaleceniami producentów sprzętu, oprogramowania, oprogramowania antywirusowego itp.
 - 14) współpraca z dostawcami usług sprzętu sieciowego i serwerowego;
 - 15) prowadzenie zakupów składników systemu informatycznego (sprzętu i oprogramowania) lub doradztwo w zakresie zakupów (w zależności od struktury organizacyjnej jednostki i zakresu czynności jego pracowników);
 - 16) okresowe informowanie kierownictwa jednostki o poziomie świadczonych usług.
4. Wsparcie ZWI obejmuje ponadto:
- 1) prowadzenie dokumentacji architektury systemu informatycznego i jej bieżącą aktualizację;
 - 2) na wniosek przełożonego użytkownika, po potwierdzeniu faktu zatrudnienia przez komórkę właściwą ds. kadr, rejestrowanie identyfikatorów użytkownika oraz dokonuje nadania, usunięcia lub zmiany uprawnień w systemie informatycznym;
 - 3) przydzielanie użytkownikowi hasła do systemu informatycznego;
 - 4) nadzorowanie działania mechanizmów uwierzytelniania użytkowników oraz kontroli dostępu do danych osobowych;
 - 5) blokowanie dostępu do systemów informatycznych i usuwanie (wyrejestrowywanie) użytkowników na polecenie przełożonego użytkownika lub pracownika komórki właściwej ds. kadr;
 - 6) dokonywanie zmian haseł dostępu na wniosek użytkownika;
 - 7) w sytuacji wystąpienia incydentu bezpieczeństwa informacji, informowanie ABI o naruszeniu i współdziałanie z nim przy usuwaniu skutków naruszenia;
 - 8) prowadzenie szczegółowej dokumentację incydentów bezpieczeństwa informacji związanych z przetwarzaniem danych w systemie informatycznym;
 - 9) nadzorowanie wykonywania napraw, konserwacja oraz likwidacja urządzeń komputerowych, na których zapisane są dane osobowe;
 - 10) sprawowanie nadzoru nad wykonywaniem kopii zapasowych, ich przechowywaniem oraz okresowym sprawdzaniem pod kątem ich dalszej przydatności do odtwarzania danych w przypadku awarii systemu informatycznego;
 - 11) podejmowanie działań służących zapewnieniu niezawodności zasilania komputerów, innych urządzeń mających wpływ na bezpieczeństwo przetwarzania danych oraz

zapewnienie bezpiecznej wymiany danych w sieci wewnętrznej i bezpiecznej transmisji;

- 12) na wniosek kierownika jednostki, przełożonego lub ABI dokonywanie sprawdzenia uprawnień użytkowników;
- 13) współdziałanie z ABI jednostki oraz przełożonymi w celu uzgodnienia szablonów uprawnień dla użytkowników.

§ 4. Jednostka zobowiązana jest do:

- 1) przekazywania do ZWI obowiązujących polityk, procedur i instrukcji dotyczących systemów informatycznych;
- 2) przekazania lub nadania uprawnień administracyjnych pracownikom ZWI do komponentów sieci teleinformatycznej jednostki;
- 3) przekazywania kopii umów oraz aktualnej listy kontaktowej dostawców sprzętu i oprogramowania lub osób i firm świadczących usługi wsparcia sprzętowego i aplikacyjnego dla jednostki, np. umów wsparcia dla aplikacji księgowo-płacowych;
- 4) zapewnienia dostępu do rejestru upoważnień do przetwarzania danych osobowych w zakresie wymaganym do nadania, zmiany, blokady lub usunięcia uprawnień w sieci teleinformatycznym jednostki;
- 5) przekazywania aktualnej listy pracowników jednostki wraz z danymi kontaktowymi oraz nazwą zajmowanego stanowiska;
- 6) informowania z wyprzedzeniem o zmianach kadrowych jednostki powodujących nadanie, zmianę, blokadę i usuwanie uprawnień w sieci teleinformatycznej;
- 7) przekazania informacji pracownikom jednostki na temat sposobu zgłaszania awarii i wniosków o asystę zgodnie z zarządzeniem;
- 8) współdziałanie przy usuwaniu awarii i ich skutków;
- 9) przekazywania do zaopiniowania przez pracowników ZWI zmian polityk, procedur lub instrukcji dotyczących systemów informatycznych;
- 10) uzgadniania z upoważnionym pracownikiem ZWI treści Katalogu Serwisów Informatycznych (KSI) dla jednostki, w szczególności w zakresie Kluczowych Serwisów (Systemów),
- 11) wystawienia upoważnień do przetwarzania danych osobowych pracownikom ZWI, jeżeli charakter dostępu do systemów informatycznych jednostki tego wymaga.

§ 5. 1. Użytkownik dokonuje zgłoszenia (awarii) lub wniosku o asystę w sposób określony w załączniku nr 1 do zarządzenia.

2. Awarię krytyczną lub awarię uniemożliwiającą skorzystanie z poczty elektronicznej lub serwisu SOZ, użytkownik zgłasza drogą telefoniczną. W przypadku zgłoszenia awarii krytycznej drogą mailową lub w ramach serwisu SOZ, użytkownik dodatkowo jest zobowiązany do kontaktu telefonicznego z pracownikiem ZWI (w godzinach pracy Zespołu) w celu zwrócenia uwagi na awarię.

3. Pracownik ZWI dokonuje zmiany priorytetu zgłoszenia (obniżeniu lub podwyższeniu) w przypadku uzyskania dokładniejszych informacji o charakterze awarii i jej wpływie na użytkowników.

4. Wniosek o asystę przekazywany jest drogą mailową lub poprzez serwis SOZ.
5. W przypadku nieotrzymania numeru zgłoszenia w ciągu 30 minut od wysłania emaila, użytkownik powinien skontaktować się z ZWI w celu wyjaśnienia przyczyny opóźnienia w rejestracji zgłoszenia lub wniosku o asystę.
6. Zgłoszenie awarii powinno obejmować:
 - 1) imię, nazwisko oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej,
 - 2) nazwę programu, komputera lub urządzenia, którego dotyczy awaria;
 - 3) opis awarii lub usterki;
 - 4) opis wpływu awarii na pracę użytkownika lub jednostki.
7. Wniosek o asystę powinien zawierać:
 - 1) imię, nazwisko oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej;
 - 2) pożądaną datę realizacji wniosku o asystę;
 - 3) opis czynności, które powinny być podjęte np. wniosek o instalację stanowiska komputerowego dla nowego pracownika.
8. W przypadku otrzymania zgłoszeń od wielu użytkowników dotyczącego tej samej awarii pracownik ZWI łączy zgłoszenia w jedno zgłoszenie główne.
9. W przypadku, gdy zakres zgłoszenia wykracza poza zakres świadczonych usług pracownik ZWI zamyka zgłoszenie i informuje o tym użytkownika.
10. Zgłoszenie problemów związane z wydajnością pracy sprzętu lub oprogramowania (np. wolniejsze działanie komputera, wolne logowanie do komputera) będą rozwiązywane podczas wizyt konserwacyjnych w jednostce nie rzadziej niż raz w miesiącu.

§ 6. 1. W celu jak najszybszego usunięcia awarii w miarę możliwości technicznych czynności mające na celu usunięcie awarii będą dokonywane zdalnie przy wykorzystaniu sieci lub poprzez wsparcie użytkownika drogą telefoniczną.

2. W przypadku problemów technicznych, których nie można rozwiązać zdalnie, pracownik ZWI dokonuje naprawy w założonym czasie w miejscu eksploatacji uszkodzonego sprzętu/oprogramowania.

3. W przypadku niemożności dokonania naprawy na miejscu i konieczności dostarczenia sprzętu do punktu serwisowego wskazanego przez jednostkę, koszty dostarczenia uszkodzonego urządzenia do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca eksploatacji sprzętu oraz jego ponownej instalacji i konfiguracji pokrywa jednostka, o ile umowa gwarancyjna na sprzęt nie stanowi inaczej.

4. Pracownik ZWI prowadzi czynności serwisowe aż do momentu uzyskania dostępności sprzętu/oprogramowania lub do momentu osiągnięcia widocznej poprawy. Dopuszczalne jest zawieszenie czynności naprawczych, jeśli potrzebna jest obecność użytkownika lub dodatkowe materiały lub informacje, ale praca zostaje wznowiona natychmiast po ich uzyskaniu.

§ 7. W celu monitorowania poziomu świadczonego serwisu pracownicy ZWI zobowiązani są wprowadzania do systemu SOZ wszystkich istotnych informacji na temat działań podejmowanych w celu obsługi zgłoszenia lub wniosku.

§ 8. 1. Czasy reakcji i czasy eskalacji w zależności od priorytetu lub charakteru zgłoszenia określa załącznik nr 2 do zarządzenia.

2. Z uwagi na istniejące ograniczenia (na przykład czasy reakcji i czasy naprawy określone w umowach jednostek z dostawcą łączy internetowych) czas realizacji zgłoszenia może być dłuższy niż określony w załączniku nr 2 do zarządzenia.

3. Przekroczenie czasu eskalacji jest odnotowywane w systemie SOZ i może być podstawą analizy przez kierownictwo jednostek i powiatu w celu podjęcia działań usprawniających (np. zmian umów z dostawcami łączy internetowych) w celu dostosowania czasu reakcji i czasu przywrócenia serwisu na zgodne z zarządzeniem. Czas Eskalacji w przypadku wniosków o asystę, jako zależny często od terminu wskazanego przez użytkownika, nie będzie automatycznie wykazywany w systemie SOZ.

4. Po przekroczeniu czasu eskalacji użytkownik może zwrócić się do przełożonego ZWI o podjęcie działań wyjaśniających opóźnienie w realizacji zgłoszenia.

5. W przypadku, gdy wniosek o asystę zgodnie z bieżącymi szacunkami pracownika ZWI z dużym prawdopodobieństwem przekroczy 4h w ciągu tygodnia, pracownik informuje o tym użytkownika. Użytkownik może w odpowiedzi zmniejszyć zakres prac we wniosku lub podtrzymać jego zakres.

6. W przypadku wniosku o asystę wymagającego świadczenia wsparcia przez czas dłuższy niż 4h w ciągu tygodnia, czas reakcji oraz czas świadczenia asysty ustalany jest indywidualnie z użytkownikiem, a w razie niemożności osiągnięcia porozumienia decyzja o przydzieleniu pracowników ZWI przekazywana jest do przełożonego ZWI.

§ 9. 1. W przypadku niemożności usunięcia awarii w czasach określonych w załączniku nr 2 do zarządzenia, pracownik ZWI może zaproponować rozwiązanie zastępcze w oparciu o posiadany przez jednostkę sprzęt lub w oparciu o sprzęt z bufora sprzętowego. Decyzję uzgadnia się z użytkownikiem lub kierownikiem jednostki.

2. W przypadku udostępnienia sprzętu z bufora sprzętowego lub w przypadku konieczności zabrania uszkodzonego sprzętu poza jednostkę pracownik ZWI przygotowuje protokół zdawczo-odbiorczy, które następnie podpisany jest przez pracownika ZWI i upoważnionego pracownika jednostki.

§ 10. ZWI przekazuje kierownictwu jednostek raporty o ilości otwartych zgłoszeń lub wniosków o asystę, ilość zamkniętych zgłoszeń lub wniosków o asystę za okresy kwartalne wraz z informacją o czasach ich realizacji. Raporty będą dostarczane do upoważnionych pracowników do 5 dnia roboczego miesiąca następującego po kwartale.

§ 11. 1. Status realizacji zgłoszeń i wniosków o asystę dla danej jednostki (dotyczy tylko jednostek podłączonych do sieci budynku Starostwa) dostępne są w systemie SOZ na bieżąco dla upoważnionych pracowników jednostek.

2. Wskaźnik jakości serwisu wyliczany jest według wzoru:

Wskaźnik Jakości Serwisu

$$= \frac{\text{Ilość zgłoszeń zamknięta w okresie zgodnie umową}}{\text{Ogólna liczba zamkniętych zgłoszeń w okresie}} \times 100\%$$

Gdzie:

Ilość zgłoszeń zamknięta w okresie zgodnie z umową - oznacza ilość zgłoszeń w okresie poprzedniego miesiąca, które zostały zrealizowane i zamknięte w systemie SOZ w czasie krótszym lub równym czasowi eskalacji.

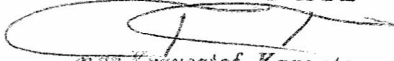
Ogólna liczba zamkniętych zgłoszeń – oznacza ilość wszystkich zgłoszeń zamkniętym w poprzednim miesiącu.

3. Przełożony ZWI oraz kierownictwo jednostki cyklicznie monitorują wartość wskaźnika jakości serwisu (przynajmniej raz na kwartał) w celu określenia głównych przyczyn ewentualnych opóźnień i podjęcia działań zaradczych, polegających w szczególności na:

- 1) przeprowadzeniu szkoleń pracowników;
- 2) wymianie najbardziej awaryjnego sprzętu i oprogramowania;
- 3) wprowadzaniu lub zmianie istniejących procedur w celu uniknięcia błędów;
- 4) zmianie treści umów z dostawcami zewnętrznymi w celu dostosowania czasu reakcji i czasu naprawy do wymogów niniejszej Wewnętrznej Umowy Serwisowej.

§ 12. Wykonanie zarządzenia powierza się sekretarzowi powiatu i kierownikom jednostek.

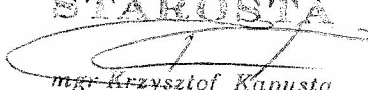
§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2014 r.

STAROSTA

mgr Krzysztof Kapusta

Załącznik nr 1 do
Zarządzenia nr 49/2013
Starosty Nowodworskiego
z dnia 26 listopada 2013 r.

PROCEDURA ZGŁOSZENIA AWARII LUB WNIOSKU O ASYSTĘ

<i>Kontakt</i>	<i>Czas dostępności</i>	<i>Uwagi</i>
helpdesk@nowodworski.pl	całodobowo	Numer zgłoszenia jest przesyłany automatycznie w ciągu 10 minut na adres email osoby zgłaszającej.
Serwis SOZ w ramach intranetu	całodobowo	Dostępny wyłącznie dla pracowników jednostek powiatowych połączonych z siecią budynku Starostwa, gdzie jest zainstalowany serwer SOZ. Zarejestrowani użytkownicy mogą ponadto śledzić status zgłoszenia oraz przeglądać historię zgłoszeń. Numer zgłoszenia jest generowany automatycznie podczas rejestracji zgłoszenia oraz dodatkowo przesyłany jest na adres email użytkownika. Numer zgłoszenia jest także widoczny poprzez stronę systemu SOZ.
Telefonicznie pod numerem: 22 765-32-99	W dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00 , a w poniedziałki w godzinach od 09:00 do 17:00	Pracownik ZWI wprowadza zgłoszenie lub wniosek o asystę do systemu SOZ, a następnie przekazuje numer zgłoszenia pracownikowi podczas rozmowy lub poprzez wysłanie emaila w przeciągu 30 minut od zakończenia rozmowy.

STAROSTA

mgr Krzysztof Kapusta

Załącznik nr 2 do
Zarządzenia nr 49/2013
Starosty Nowodworskiego
z dnia 26 listopada 2013 r.

TABELA CZASÓW REAKCJI I CZASÓW ESKALACJI

Dla jednostek posiadających możliwość zdalnego dostępu do sieci Starostwa

<i>Charakter zgłoszenia</i>	<i>Czas reakcji</i>	<i>Czas eskalacji</i>
Awaria krytyczna (P1)	Max. 1h	4h
Awaria zwykła (P2)	Max. 2h	8h
Awaria jednostkowa (P3)	Max. 8h	24h
Wniosek o asystę (mak. 4h w ciągu tygodnia)	Do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia	Po przekroczeniu uzgodnionego terminu
Wniosek o asystę (powyżej 4h w ciągu tygodnia)	Ustalany indywidualnie	Po przekroczeniu uzgodnionego terminu

Dla jednostek nie posiadających możliwości zdalnego dostępu do sieci Starostwa

<i>Charakter zgłoszenia</i>	<i>Czas reakcji</i>	<i>Czas eskalacji</i>
Charakter Zgłoszenia	Czas Reakcji	Czas Eskalacji
Awaria krytyczna (P1)	Max. 2h	4h
Awaria zwykła (P2)	Max. 4h	12h
Awaria jednostkowa (P3)	Max. 16h	32h
Wniosek o asystę (mak. 4h w ciągu tygodnia)	Do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia	Po przekroczeniu uzgodnionego terminu
Wniosek o asystę (powyżej 4h w ciągu tygodnia)	Ustalany indywidualnie	Po przekroczeniu uzgodnionego terminu

STAROSTA

mgr Krzysztof Kapusta