

Nazwa:
 Adres:
 tel., fax:
 e-mail.....

ZGŁOSZENIE SERWISOWE NR

**„Zakup Platformy Programowej i Infrastruktury Serwerowej wraz z wdrożeniem na potrzeby e-usług w ramach projektu
 Cyfrowe Obserwatorium Bezpieczeństwa województwa śląskiego - śląska policja bliżej społeczeństwa”**

Zadanie nr 2 – Platforma Programowa

Zamawiający	KWP Katowice	Dyżurny Wydziału Teleinformatyki (24/7): 032/2001818 / 798-031-818	
Numer i data umowy z dnia		
Lokalizacja	Katowice Lompy 19 (niewłaściwe skreślić)		
Osoba zgłaszająca problem / data i godz.	(Imię i nazwisko)		(data i godz. zgłoszenia)
Adres e-mail:	dyzurny-teleinformatyka@ka.policja.gov.pl		
Awaria krytyczna <input type="checkbox"/>	Awaria Istotna <input type="checkbox"/>	Awaria Zwykła <input type="checkbox"/>	
Co jest uszkodzone? Proszę zaznaczyć X	BPMS <input type="checkbox"/>	Aplikacja <input type="checkbox"/>	Inne
1. Czy restartowano urządzenie, z którym jest problem? (na przykład komputer, serwer)	TAK NIE	3. Czy pojawia się jakiś komunikat błędu? (jeżeli tak, to proszę go załączyć do zgłoszenia)	TAK NIE
2. Czego dotyczy problem?	aplikacja sprzęt	4. Czy problem dotyczy większej ilości urządzeń	TAK NIE
Szczegółowy opis problemu: (objawy, dokładna data i okoliczności wystąpienia problemu, jego powtarzalność i sugerowane przyczyny; w przypadku oprogramowania dodatkowo: zrzuty z ekranu, logi błędów, komunikaty)			
Kto przyjął zgłoszenie: (wypełnia Wykonawca)	Data i godz. przyjęcia zgłoszenia: (wypełnia Wykonawca)	Uwagi: (wypełnia Wykonawca)	
Data i godzina usunięcia awarii	Podpis serwisanta Wykonawcy	Podpis osoby upoważnionej (Zamawiający)	

- 1) **Awaria Krytyczna** – występuje, wtedy gdy:
 - a) Zamawiający nie może korzystać z Platformy Programowej,
 - b) Platforma Programowa przerywała swoje działanie i nie daje się uruchomić pomimo podejmowanych prób,
 - c) nastąpiła utrata danych (lub ich części).
- 2) **Awaria Istotna** – występuje, wtedy gdy:
 - a) awarii uległ jeden z redundantnych elementów Platformy Programowej powodujący degradację wydajności
 - b) istnieje zagrożenie utraty danych (lub ich części) lub istnieje zagrożenie utraty spójności danych
- 3) **Awaria Zwykła** – oznacza wszelką inną awarię niebędącą Awarią Krytyczną lub Awarią Istotną.
- 4) **Czas Usunięcia Awarii** – czas, jaki upływa od momentu zgłoszenia pojedynczej Awarii Krytycznej, Awarii Istotnej lub Awarii Zwykłej przez Zamawiającego do momentu przywrócenia pełnej funkcjonalności Platformy Programowej sprzed awarii, potwierdzonej przez uprawnione osoby Zamawiającego.