

**Procedura zgłoszeń awarii komponentów (aplikacji, urządzeń, usług)
dostarczonych do Jednostek Samorządu Terytorialnego województwa mazowieckiego w ramach projektów EA i BW**

Lp.	Rodzaj usterki	Procedura	Uwagi
1	2	3	4
1	Niedostępna strona portalu www.wrotamazowska.pl	<ol style="list-style-type: none"> Zgłoszenie administratorowi JST (lokalnemu informatykowi) braku dostępu do portalu. Sprawdzenie przez administratora JST czy przyczyna awarii wynika z problemów lokalnych (komputer użytkownika, sieć). Naprawienie awarii. W przypadku braku możliwości przywrócenia dostępu do portalu, administrator lokalny zgłasza awarię na adres tech@wrotamazowska.pl wraz z opisem zaobserwowanego błędu (komunikatu przeglądarki internetowej). Administrator węzła regionalnego ustala i usuwa przyczynę awarii po czym informuje zgłaszającego o przywróceniu dostępności serwisu. W razie wystąpienia długotrwałej awarii, niemożliwej do usunięcia w danym dniu roboczym lub następnego dnia roboczego, administratorzy we wszystkich JST są informowani o wystąpieniu awarii oraz przewidywanym czasie jej usunięcia. 	
2	Nieprawidłowe działanie lub brak możliwości uruchomienia aplikacji dostarczonej w ramach projektów EA i BW.	<ol style="list-style-type: none"> Zgłoszenie przez użytkownika administratorowi JST (lokalnemu informatykowi) zaobserwowanej awarii wraz z jej opisem. Sprawdzenie przez administratora JST co jest przyczyną awarii (komputer użytkownika, sieć, serwer, aplikacja). Naprawienie awarii. W przypadku braku możliwości przywrócenia sprawnego działania aplikacji zgłoszenie przez administratora JST awarii wraz z jej opisem do właściwego serwisu Wykonawcy¹. Wykonawca usuwa przyczynę awarii po czym informuje zgłaszającego o przywróceniu prawidłowego działania aplikacji. W razie braku możliwości niezwłocznego usunięcia awarii² zgłaszający jest informowany przez Wykonawcę o tym fakcie oraz o przewidywanym czasie usunięcia awarii. Jeżeli przyczyną awarii jest uszkodzone urządzenie techniczne dostarczone w ramach Projektu BW lub EA (np. serwer, UPS, router) administrator JST zgłasza awarię na adres tech@wrotamazowska.pl. Administrator JST informuje na bieżąco użytkowników z danej JST o stanie realizacji wszystkich wygenerowanych (dotyczących) tej jednostki. 	Przed zgłoszeniem awarii do serwisu Wykonawcy należy upewnić się czy przyczyną awarii nie są problemy wynikające z nieprawidłowego działania aplikacji lub urządzeń nie zakupionych w ramach projektów EA i BW, które nie są objęte usługami gwarancyjnymi, o których jest mowa w niniejszym dokumencie.
3	Awaria urządzeń infrastruktury technicznej dostarczonej w ramach projektów EA i BW.	<ol style="list-style-type: none"> Administrator JST jest zobowiązany do bieżącego, ciągłego kontrolowania poprawności działania infrastruktury technicznej dostarczonej w ramach projektów EA i BW. Administrator JST zgłasza awarię infrastruktury technicznej na adres tech@wrotamazowska.pl wraz z jej opisem. Przed zgłoszeniem awarii należy upewnić się czy jej przyczyna nie wynika z nieprawidłowego działania komponentów infrastruktury technicznej nie zakupionych w ramach projektów EA i BW, a mających wpływa na poprawne działanie urządzeń projektowych (np. łącze internetowe, router, zasilanie elektryczne). 	Infrastruktura techniczna dostarczona w ramach projektów EA i BW do poszczególnych JST jest ich własnością wraz z wszelkimi prawami i obowiązkami wynikającymi z tego tytułu, w szczególności obowiązkami wynikającymi z realizacji tych projektów (m.in. dotyczącymi realizacji zaplanowanych zadań oraz utrzymania efektów projektu).

¹ W ramach projektów EA i BW zamawiane są aplikacje do wspomagania realizacji różnych zadań JST. Na dzień przygotowania tego dokumentu zawarta jest umowa z firmą Comarch odpowiedzialną za dostarczenie aplikacji z zakresu tzw. rdenia eUrzędu, w szczególności: Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD), Przestrzenna Lokalizacja Pism (PLP), Szyna Procesów Biznesowych (z ang. ESB Enterprise Service Bus), Ewidencja Opłat i Płatności (EOP).

Awaryjne zgłoszenia zgłaszać należy na adres eUrzad_umwm@comarch.pl lub pod nr tel. 694 464 944 (w godz. 8-16 w dni robocze).
Informacje o punktach kontaktowych pozostałych Wykonawców zamieszczone będą na stronach: www.wrotamazowska.pl, www.bazywiedzy.eu, www.emazovia.eu

² Zasady świadczenia usług serwisu gwarancyjnego przez poszczególnych Wykonawców będą zamieszczane na stronach: www.wrotamazowska.pl, www.bazywiedzy.eu, www.emazovia.eu.