

Zarządzenie Nr 10 /2018  
Prezydenta Miasta Rzeszowa  
z dnia 21 lutego 2018 r.

w sprawie wprowadzenia Elektronicznego Systemu Obsługi Zgłoszeń „HelpDesk” w Urzędzie Miasta Rzeszowa oraz instrukcji nadawania, zawieszania i cofania (odbierania) upoważnień do przetwarzania danych osobowych oraz uprawnień do Systemów Informatycznych

Na podstawie art. 33 ust. 1, ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2017 r., poz. 1875 z późn. zm.), § 20 ust. 2 pkt 3 i 4 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12.04.2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 113 z późn. zm.), zwanego dalej rozporządzeniem

zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Wprowadza się do stosowania w Urzędzie Miasta Rzeszowa elektroniczny system obsługi zgłoszeń „HelpDesk” (zwany dalej systemem HelpDesk).
2. Pracownicy Urzędu Miasta Rzeszowa zobowiązani są do stosowania systemu HelpDesk przy wszelkich zgłoszeniach związanych z wykorzystywaniem systemów informatycznych zgodnie z Instrukcją elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń HelpDesk, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

1. Wprowadza się Instrukcję nadawania, zawieszania i cofania (odbierania) upoważnień do przetwarzania danych osobowych oraz uprawnień do systemów informatycznych, stanowiącą załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
2. Pracownicy Urzędu Miasta Rzeszowa zobowiązani są do stosowania Instrukcji wymienionej w ust.1

§ 3

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Rzeszowa.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 5 marca 2018 r.

Prezydent Miasta Rzeszowa

Tadeusz Ferenc

Ahymeli

**DYREKTOR WYDZIAŁU**  
**Organizacyjno-Administracyjnego**  
  
**mgr Artur Kondrat**

**DYREKTOR BIURA**  
**OBSEUGI INFORMACYJNEJ**  
**I TELEKOMUNIKACYJNEJ**  
  
**mgr inż. Lesław Bańdur**

**ADMINISTRATOR**  
**BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI**  
  
**mgr inż. Antoni Wójcik**

Załącznik Nr 1  
do Zarządzenia Nr 10 /2018  
Prezydenta Miasta Rzeszowa  
z dnia 21 lutego 2018 r.

## **Instrukcja Elektronicznego Systemu Obsługi Zgłoszeń „HelpDesk”**

## **Spis treści**

<b><u>1. Czym jest system Helpdesk i kiedy się go wykorzystuje?</u></b> .....	3
<b><u>2. Logowanie do systemu</u></b> .....	4
<b><u>3. Baza wiedzy</u></b> .....	5
<b><u>4.Ogłoszenia</u></b> .....	8
<b><u>5. Instrukcja wysłania zgłoszenia</u></b> .....	11
<b><u>7.Sprawdzenie stanu zgłoszenia i kontakt z informatykiem</u></b> .....	17
<b><u>8.Zamknięcie zgłoszenia</u></b> .....	22
<b><u>9. Spis rysunków</u></b> .....	24
<b><u>9. Spis tabel</u></b> .....	24

## 1. Czym jest system Helpdesk i kiedy się go wykorzystuje?

System Helpdesk umożliwia zarządzanie i obsługę zgłoszeń awarii, błędów programowych oraz incydentów bezpieczeństwa zgłaszanych przez użytkowników sieci teleinformatycznej Urzędu Miasta Rzeszowa pracujących w ramach domeny Windows Active Directory. Pozwala śledzić przebieg realizacji i aktualny status zgłoszeń oraz umożliwia przeglądanie bazy wiedzy na temat rozwiązywania najczęściej występujących problemów.

System HelpDesk dostępny jest z poziomu przeglądarki internetowej poprzez portal znajdujący się pod adresem **<http://helpdesk.erzeszow.pl>**, stanowiący główny kanał obsługi zgłoszeń związanych z systemami informatycznymi w Urzędzie Miasta Rzeszowa.

System HelpDesk wykorzystuje się w przypadku zgłoszeń:

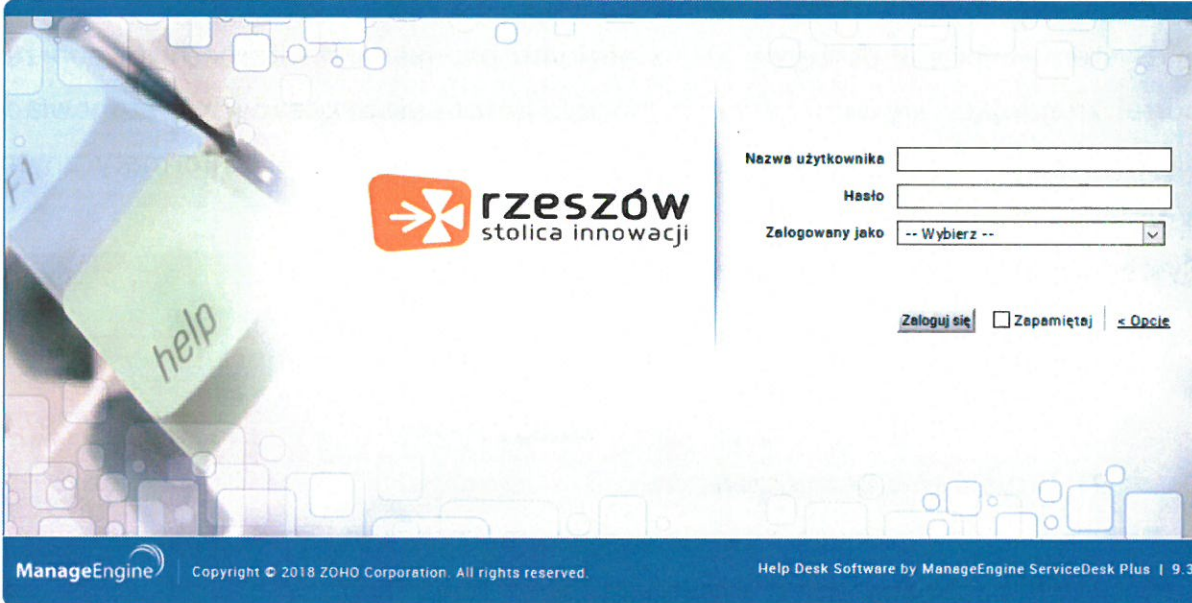
- 1) Incydentów (awarii)
  - a. związanych z oprogramowaniem,
  - b. związanych ze sprzętem komputerowym;
- 2) Incydentów Bezpieczeństwa
  - a. związanych z bezpieczeństwem fizycznym i środowiskowym,
  - b. związanych z bezpieczeństwem informacji,
  - c. związanych z bezpieczeństwem teleinformatycznym;
- 3) Wniosków o usługę związanych z systemami teleinformatycznymi (np. obsługa prezentacji, wideokonferencja itp.);
- 4) Wniosków o nadanie upoważnień do przetwarzania danych oraz uprawnień do systemów informatycznych;
- 5) Innych zapytań związanych z systemami teleinformatycznymi.

Szczegółowa instrukcja użytkownika portalu systemu Helpdesk znajduje się w kolejnych punktach.

## 2. Logowanie do systemu

Logowanie do systemu odbywa się automatycznie poprzez wejście na stronę <http://helpdesk.erzeszow.pl>. Do systemu automatycznie zostanie zalogowany użytkownik który obecnie jest zalogowany do komputera, z którego otwierana jest w/w strona.

Jeżeli z jakiegoś powodu automatyczne logowanie nie zadziała powinna wyświetlić się strona jak pokazano poniżej.



Nazwa użytkownika

Hasło

Zalogowany jako -- Wybierz --

Zapamiętaj | < Opcje

ManageEngine Copyright © 2018 ZOH0 Corporation. All rights reserved. Help Desk Software by ManageEngine ServiceDesk Plus | 9.3

Rysunek 1 - Strona logowania

Logowanie odbywa się przy pomocy konta urzędowego i hasła (login i hasło identyczne jak w przypadku logowania się do komputera, przy czym należy wybrać opcję „Zalogowany jako” UMRZ ). Po poprawnej autoryzacji użytkownik zostanie przeniesiony na stronę główną systemu.



#### Podsumowanie moich zgłoszeń

Oczekujące  
0

Oczekujące na zatwierdzenie  
0

Oczekiwanie na aktualizację  
0



Prześlij swoje zlecenie

#### Ogłoszenia | Pokaż wszystko |

Nie znaleziono aktywnych ogłoszeń

#### Przyjęte rozwiązania | Więcej |

Q Znajdź rozwiązanie

**Poczta, zapełniona skrzynka, przepelniona, zapchana,**  
Po odebraniu bądź wysłaniu dużej ilości maili. Konto pocztowe którego ...

**Archiwizacja poczty Exchange**  
W Outlooku z menu Plik należy wybrać "Narzędzia do oczyszczania&q...

**instrukcja obsługi - wirtualny faks - fax2email**  
Systemu WIRTUALNYCH FAXówOdbieranie FAXów - usługa FAX 2 EMAILdziała w...

**Instrukcja telefonu Cisco 3905**  
Instrukcja telefonu Cisco 3905

#### Rysunek 2- Strona główna systemu

Z poziomu tej strony możliwe jest korzystanie z **bazy wiedzy** („Przyjęte rozwiązania”) zawierającej odpowiedzi na często występujące problemy, sprawdzenie ogłoszeń (np. dotyczących prac konserwacyjnych, awarii, itp.), wysyłanie zgłoszeń oraz sprawdzanie statusu zgłoszeń.

### 3. Baza wiedzy

Baza wiedzy jest spisem rozwiązań często występujących problemów, które mogą zostać rozwiązane przez użytkownika bez pomocy pracowników Biura Obsługi Informatycznej i Telekomunikacyjnej.

Przykład: Problem z zapełnioną skrzynką pocztową. Jest to bardzo często występujący problem, który można rozwiązać w prosty sposób wykorzystując Bazę Wiedzy.

Z Bazy Wiedzy można skorzystać na dwa sposoby:

1. Poprzez wpisanie słowa lub słów kluczowych dotyczących problemu w wyszukiwarce na stronie głównej:

### Podsumowanie moich zgłoszeń

Oczekujące  
0

Oczekujące na zatwierdzenie  
0

Oczekiwanie na aktualizację  
0

Ogłoszenia | Pokaż wszystko |

Nie znaleziono aktywnych ogłoszeń



Prześlij swoje zlecenie

#### Przyjęte rozwiązania | Więcej |

🔍 Znajdź rozwiązanie

**Poczta, zapełniona skrzynka, przepelniona, zapchana,**  
Po odebraniu bądź wysłaniu dużej ilości maili. Konto pocztowe którego ...

**Archiwizacja poczty Exchange**  
W Outlooku z menu Plik należy wybrać "Narzędzia do oczyszczania&q...

**instrukcja obsługi - virtualny faks - fax2email**  
Systemu WIRTUALNYCH FAXówOdbieranie FAXów - usługa FAX 2 EMAILdziała w...

**Instrukcja telefonu Cisco 3905**  
Instrukcja telefonu Cisco 3905

Rysunek 3 - Wyszukiwarka bazy wiedzy

2. Poprzez wciśnięcie przycisku „Rozwiązania” i wybraniu odpowiedniej kategorii problemu na następnnej stronie:

### Podsumowanie moich zgłoszeń

Oczekujące  
0

Oczekujące na zatwierdzenie  
0

Oczekiwanie na aktualizację  
0

Ogłoszenia | Pokaż wszystko |

Nie znaleziono aktywnych ogłoszeń



Prześlij swoje zlecenie

#### Przyjęte rozwiązania | Więcej |

🔍 Znajdź rozwiązanie

**Poczta, zapełniona skrzynka, przepelniona, zapchana,**  
Po odebraniu bądź wysłaniu dużej ilości maili. Konto pocztowe którego ...

**Archiwizacja poczty Exchange**  
W Outlooku z menu Plik należy wybrać "Narzędzia do oczyszczania&q...

**instrukcja obsługi - virtualny faks - fax2email**  
Systemu WIRTUALNYCH FAXówOdbieranie FAXów - usługa FAX 2 EMAILdziała w...

**Instrukcja telefonu Cisco 3905**  
Instrukcja telefonu Cisco 3905

Rysunek 4 - Gotowe rozwiązania



Rysunek 5 - Baza wiedzy

Po zlokalizowaniu rozwiązania problemu należy otworzyć jego szczegóły poprzez wciśnięcie tytułu rozwiązania.

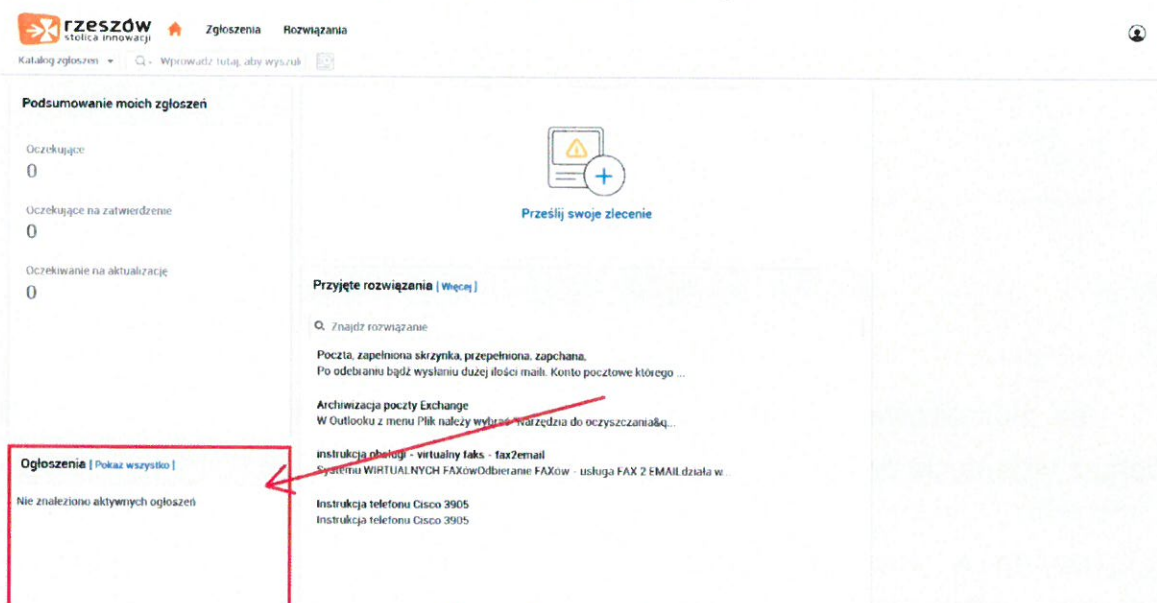
Rysunek 6 - Szczegóły rozwiązania problemu

W szczegółach rozwiązania można znaleźć genezę problemu oraz instrukcję jak rozwiązać problem. W przypadku zapełnionej skrzynki pocztowej rozwiązaniem jest skorzystanie z instrukcji zamieszczonej w załączniku.

Jeżeli w bazie wiedzy nie znaleziono rozwiązania na szukany problem, należy wysłać zgłoszenie za pośrednictwem systemu Helpdesk. Instrukcja wysłania zgłoszenia znajduje się w kolejnym rozdziale.

## 4. Ogłoszenia

Przed wysłaniem zgłoszenia do systemu, należy również zapoznać się z ogłoszeniami widniejącymi na stronie głównej.



Rysunek 7 - Ogłoszenia

Sekcja Ogłoszenia zawiera informacje dotyczące aktualnych prowadzonych prac konserwacyjnych lub związanych z usuwaniem awarii zgłoszonej już wcześniej przez innego pracownika, a mającej wpływ na prace większej ilości osób. Istnieje również możliwość sprawdzenia historii ogłoszeń po przyciśnięciu odnośnika „Pokaż wszystko” oraz sprawdzenia szczegółów poprzez wciśnięcie tytułu ogłoszenia.



Strona startowa > Zarządzanie ogłoszeniami

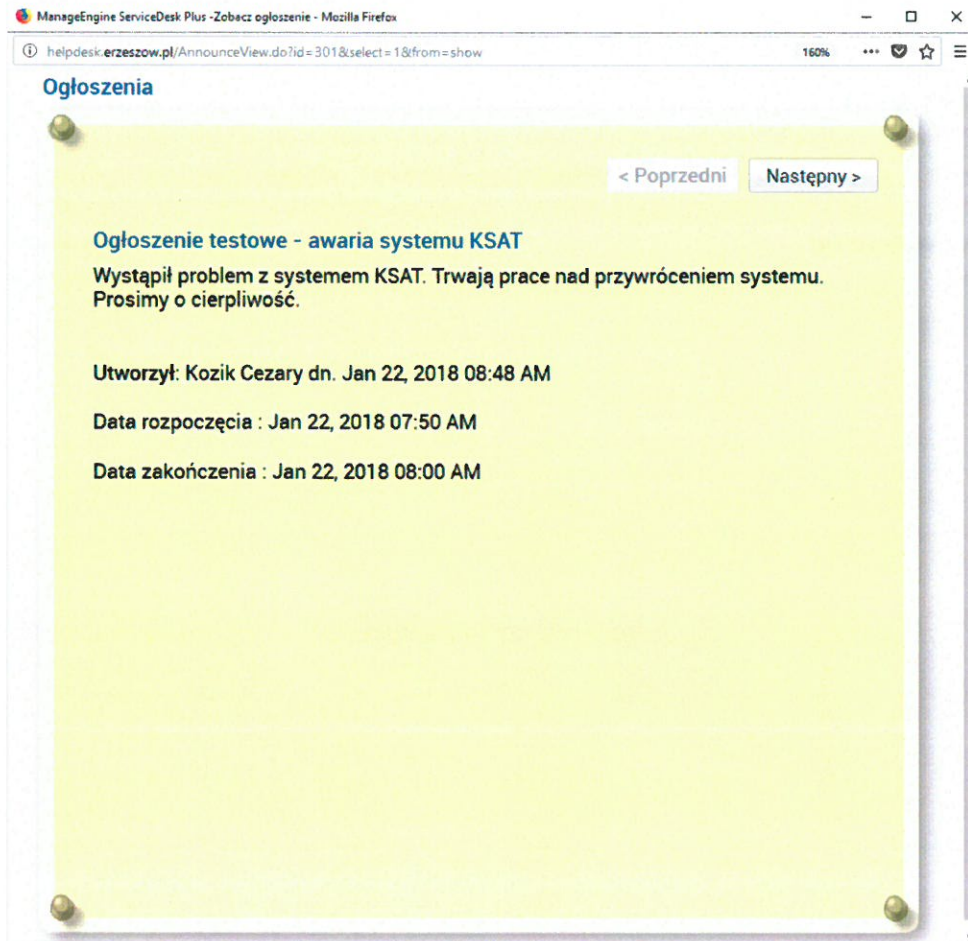
Zarządzanie ogłoszeniami

Filtr Podgląd Wszystkie

Podgląd 1-2 z 2 | Pokaż 2 na stronę

Tytuł	Widoczne dla	Data od	Data do
<input type="checkbox"/> Ogłoszenie testowe - awaria systemu KSAT	↑ Wszyscy	Jan 22, 2018 07:50 AM	Jan 22, 2018 08:00 AM
<input type="checkbox"/> Ogłoszenie testowe	↑ Wszyscy	Dec 5, 2017 03:10 PM	Dec 6, 2017 03:12 PM

Rysunek 8 - Historia ogłoszeń

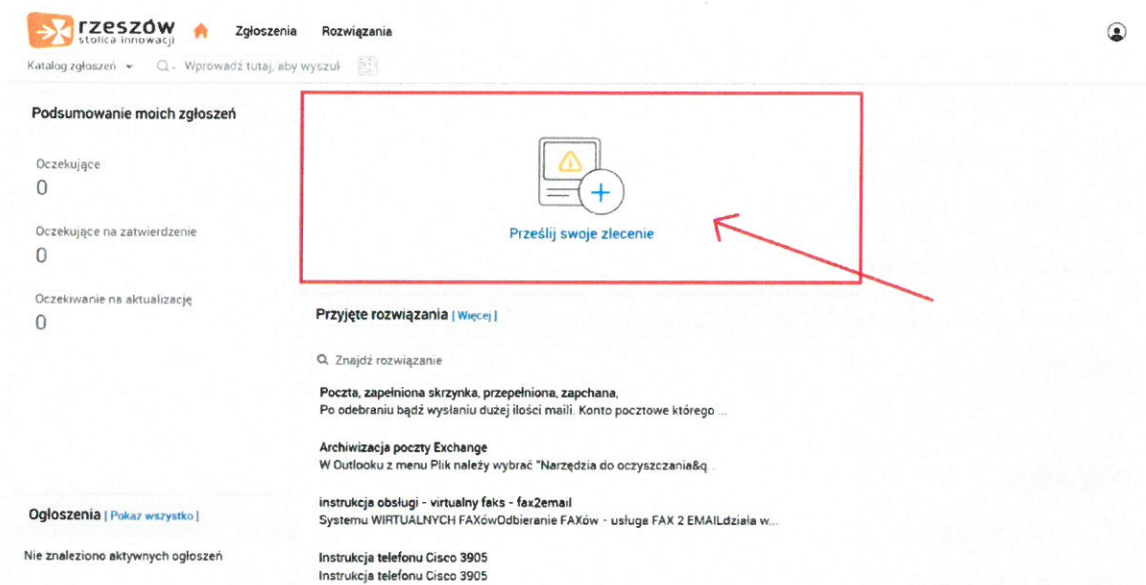


Rysunek 9 - Szczegóły ogłoszenia



## 5. Instrukcja wysłania zgłoszenia

Na stronie głównej, która pojawi się po zalogowaniu do systemu można dodać zgłoszenie incydentu wybierając przycisk „Prześlij swoje zlecenie”.



Rysunek 10 – Rozpoczęcie procesu zgłoszenia

W kolejnym kroku należy wybrać kategorię oraz formularz dotyczący problemu:

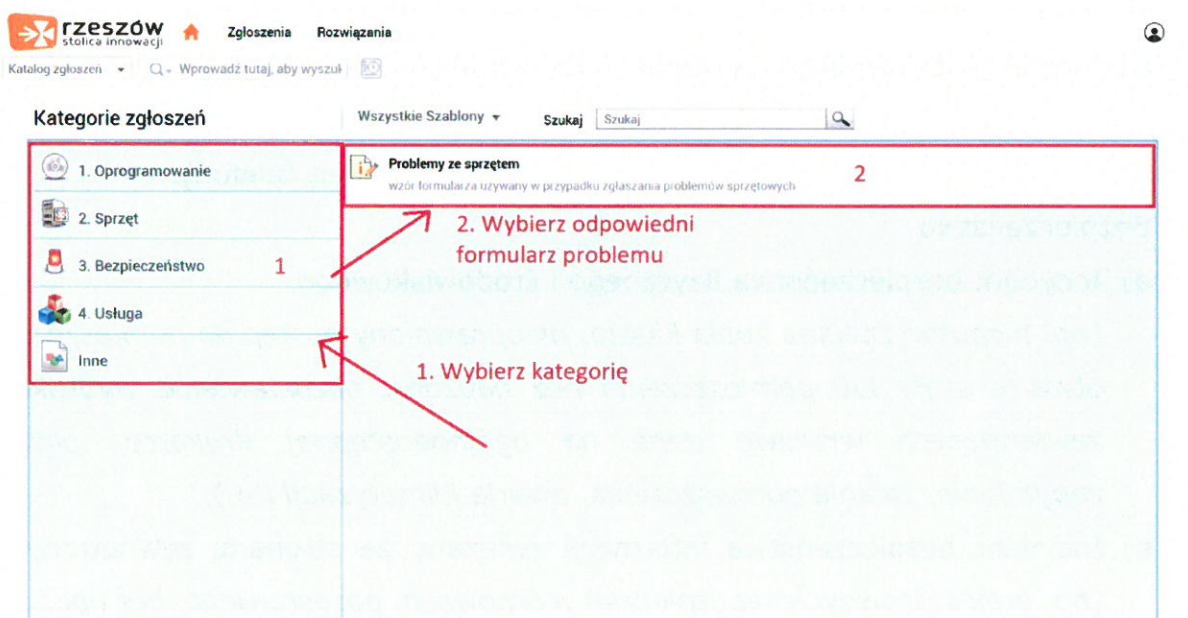
1. Oprogramowanie
  - a) Problemy z oprogramowaniem dziedzinowym (np. Appia, Bestia, KSAT, Simple, OTAGO, Geoportal, ŹRÓDŁO, CEPIK, itp.),
  - b) Problemy z oprogramowaniem standardowym (np. Windows, MS Office, przeglądarka internetowa, poczta elektroniczna, itp.).
2. Sprzęt - problemy ze sprzętem (np. drukarka, komputer, telefon).
3. Bezpieczeństwo
  - a) Incydent bezpieczeństwa fizycznego i środowiskowego (np. nieautoryzowana kopia klucza, nieuprawniony dostęp do pomieszczeń, otwarte szafy lub pomieszczenia bez nadzoru, pozostawienie wydruków zawierających wrażliwe dane na ogólnodostępnej drukarce, pożar, zadymienie, zalanie pomieszczenia, awaria klimatyzacji itp.),
  - b) Incydent bezpieczeństwa informacji związany ze stronami zewnętrznymi (np. brak stosownych zabezpieczeń w umowach, pozostawienie bez nadzoru przedstawicieli strony trzeciej, ujawnienie danych osobom nieuprawnionym np. telefonicznie ),



- c) Incydent bezpieczeństwa teleinformatycznego (np. awaria zasilania urządzeń przetwarzających informacje, fizyczne zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu, kradzież sprzętu, nadmierne uprawnienia w systemach, włamanie do sieci i systemów teleinformatycznych, złośliwe oprogramowane np. wirusy, spyware, malware i inne, podejrzane załączniki w mailach, podłączenie nieznanego nośnika zewnętrznego, itp.).
4. Usługa - obsługa prezentacji (obsługa sytuacji okolicznościowych).
  5. Wniosek o nadanie upoważnienia do przetwarzania danych i uprawnienia do systemów informatycznych
  6. Inne - zgłoszenie ogólne (których nie można przypisać do żadnej z powyższych kategorii).

### **UWAGA**

W przypadku wniosków dotyczących incydentów bezpieczeństwa oraz nadawania uprawnień do systemów informatycznych wymagane będą dwustopniowe zatwierdzenia (poprzez system HelpDesk) przez dyrektorów wydziałów, których pracownicy będą występować z takimi wnioskami lub ich zastępców oraz przez administratora bezpieczeństwa informacji (o 25 maja 2018 r. inspektor ochrony danych osobowych)



Rysunek 11 - Wybranie odpowiedniego formularza

W razie wątpliwości jaką kategorię incydentu wybrać należy skorzystać z opcji "Inne". Otworzy się wtedy zgłoszenie ogólne. Takie zgłoszenie wymaga dokładnego opisu problemu (czego dotyczy, w jakiej sytuacji wystąpił problem, w którym momencie pracy, jakie są objawy itp.). W przypadku problemów z opisaniem zgłoszenia można dołączyć dodatkowe pliki, np. zrzuty ekranu. W miarę możliwości zgłoszenie powinno zostać opisane w sposób jak najbardziej dokładny gdyż zapobiegnie to zadawaniu kolejnych pytań do zgłoszenia, a tym samym wydłużenia czasu rozwiązywania zgłoszenia.

Na następnej stronie otworzy się szablon zgłoszeniowy w którym należy wypełnić następujące pola (wypełniane pola mogą się różnić w zależności od wybranego formularza zgłoszeniowego):

Podkategoria	Np. drukarka, komputer, telefon
Pozycja	Np. KSAT, Windows, MS Office
Wpływ (na pracę urzędu)*	1. Niski – wpływ na jednego użytkownika; (problem dotyczy tylko jednego użytkownika np. nie działa jeden telefon)
	2. Średni – wpływ na kilka osób w obrębie jednego wydziału; (np. nie działa wspólna drukarka)
	3. Wysoki – wpływ na cały wydział; (nie działa aplikacja dziedzinowa dla wydziału)
	4. Bardzo wysoki – wpływ na kilka wydziałów; (brak połączenia sieciowego w całym budynku)
	5. Krytyczny – wpływ na cały urząd; (Poważna awaria dotycząca całego urzędu, nie działa Internet lub telefony w całym urzędzie)
Pilność*	1. Mała – można pracować; (np. komputer głośno chodzi)
	2. Średnia – można pracować, ale jest to bardzo uciążliwe; (np. komputer wolno chodzi)
	3. Pilna – nie można pracować; (komputer nie działa, brak możliwości korzystania z aplikacji dziedzinowej)
Temat	Należy podać temat problemu np. „Problem z zalogowaniem się do programu .....”.
Treść	Należy podać szczegółowy opis problemu.
Załącznik	Jeżeli jest to możliwe należy wysłać zrzut ekranu związany z problemem (np. Okienko z kodem błędu aplikacji)

*Tabela 1 - Opis pól szablonów*

\* Należy wybrać odpowiednią wartość „Wpływ” oraz „Pilność”.

Poniżej znajdują się przykłady zgłoszeń:

a) Aktualizacja książki telefonicznej, nowa osoba rozpoczęła dzisiaj pracę.:

Wpływ: Niski; Pilność: Mała.

Dlaczego wybrano takie wartości? Wpływ został wybrany jako niski ponieważ dotyczy on tylko jednej osoby i cały urząd funkcjonuje prawidłowo, natomiast Pilność jest Mała ponieważ osoba może wykonywać większość swoich obowiązków. Można byłoby ustawić Pilność Pilna pod warunkiem, że praca osoby skupiałaby się głównie nad przyjmowaniem i wykonywaniem połączeń telefonicznych.

b) Komputer się zawiesza: Wpływ: Niski; Pilność: Pilna.

Wpływ został wybrany jako niski ponieważ dotyczy tylko jednej osoby w danej jednostce urzędu, natomiast Pilność została ustawiona na Pilną ponieważ



dany urzędnik nie może wykonywać swojej pracy z powodu wieszania się jego narzędzia pracy (komputera).

c) Awaria telefonów we wszystkich placówkach urzędowych:  
Wpływ Krytyczny; Pilność: Pilna.

Wpływ został wybrany jako Krytyczny ponieważ awaria dotyczy wszystkich placówek urzędowych, przez co praca urzędu jest mocno ograniczona. Pilność została ustawiona na Krytyczną ponieważ wiele komórek urzędowych wykorzystuje telefony jako główne narzędzie pracy do obsługi mieszkańców.

Prawidłowe dobranie wartości Wpływ oraz Pilność gwarantuje szybsze rozwiązanie problemu.

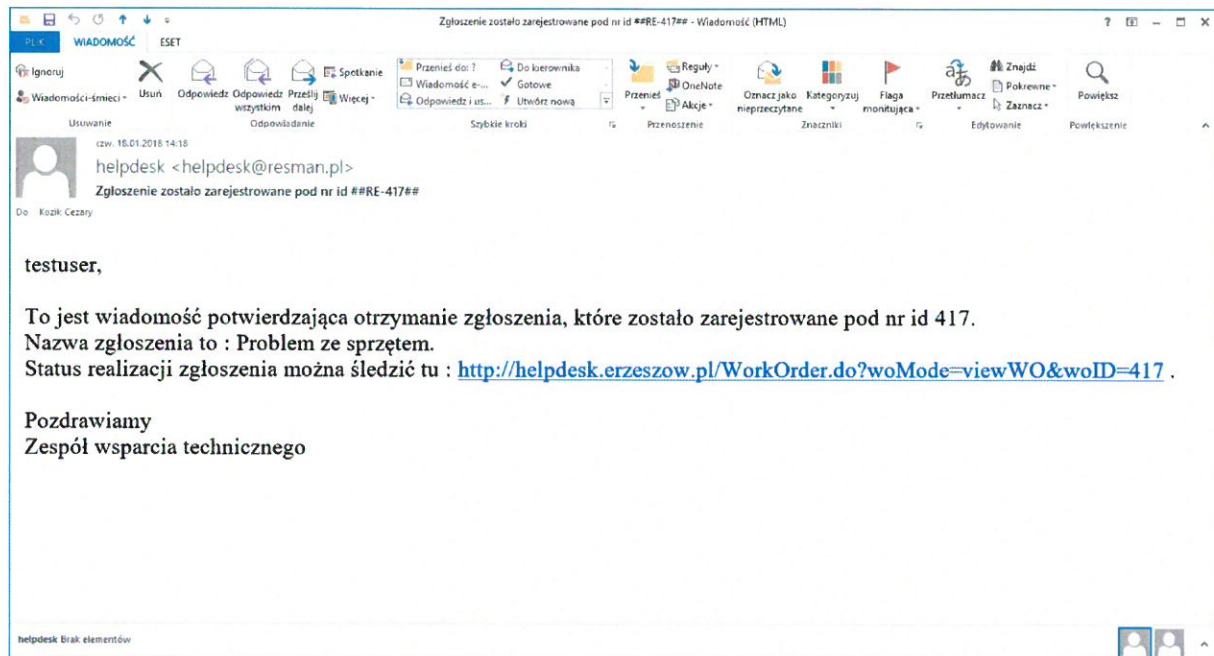
Poniżej znajduje się przykładowe zgłoszenie incydentu dotyczące wieszania się komputera.

The screenshot shows a web interface for reporting a problem. At the top, there is a logo for 'rzeszów stolica innowacji' and navigation links for 'Zgłoszenia' and 'Rozwiązania'. Below the logo, there is a search bar and a 'Katalog zgłoszeń' dropdown. The main heading is 'Nowy problem', with options to 'Zmien szablon' and 'Problemy ze sprzętem'. The form is titled 'Dane zgłaszającego' and contains several fields: 'Nazwa' (testuser), 'Zasoby' (Wyszukaj i powiąz Zasoby tutaj), 'Podkategoria' (Komputer), 'Wpływ' (1. Niżki - wpływ na jednego użytkownika), 'Pozycja' (Komputer się wiesza), and 'Pilność' (3. Pilna - nie można pracować). Below these fields is a rich text editor for 'Opis' with the text: 'Dzień dobry, Proszę o sprawdzenie poprawności działania komputera. Komputer często się wiesza (co ok. 30min.) w szczególności podczas używania przeglądarki internetowej "Chrome".' At the bottom, there is a 'Strona' field with the value 'Nie przydzielone do żadnej lokalizacji' and a 'Załączniki' section with a 'Dołącz plik' button. At the very bottom, there are three buttons: 'Dodaj zgłoszenie', 'Wyczyść', and 'Anuluj'.

Rysunek 12 - Szablon zgłoszenia

Po wypełnieniu wszystkich pól i opisanu problemu należy wysłać zgłoszenie poprzez przyciśnięcie opcji „Dodaj zgłoszenie”.

W tym momencie zgłoszenie zostało wysłane do systemu i oczekuje na realizację. Potwierdzenie zgłoszenia powinno zostać wysłane na adres e-mail zgłaszającego.



*Rysunek 13 - Potwierdzenie złożenia zgłoszenia*

W przypadkach kiedy zgłoszenie przy pomocy systemu HelpDesk nie jest możliwe (na przykład problem dotyczy braku połączenia sieciowego, lub system HelpDesk nie działa) wyjątkowo można zgłosić incydent telefonicznie dzwoniąc pod wewnętrzny numer telefonu: 4500.

Zgłoszenie telefoniczne powinno zawierać:

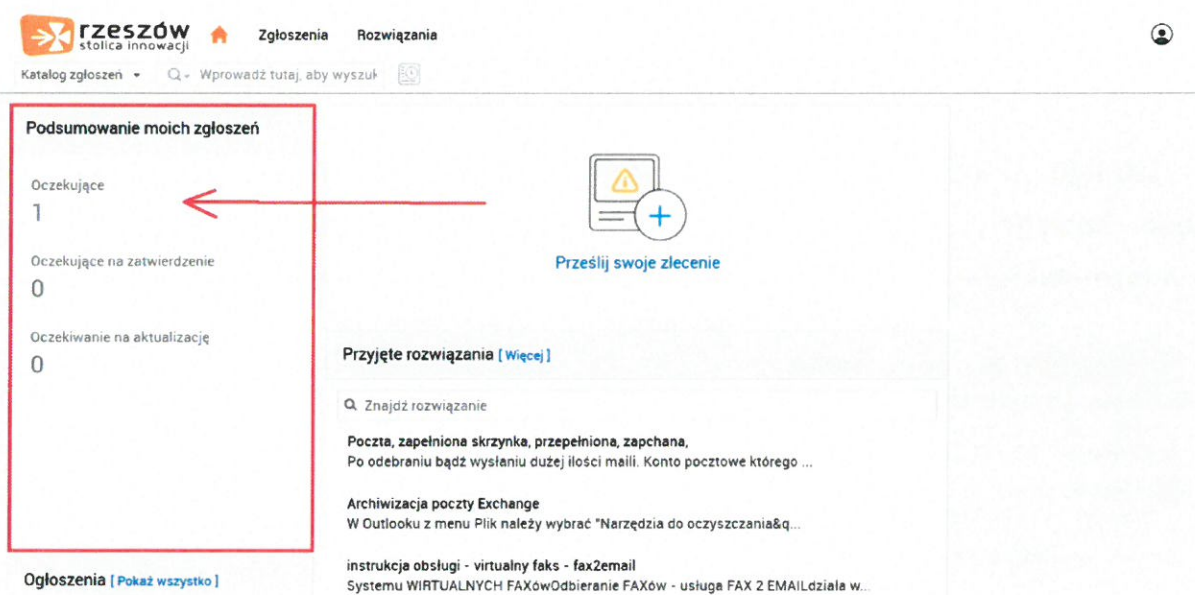
- dane użytkownika/komórki organizacyjnej,
- w miarę dokładny opis problemu - w jakiej sytuacji wystąpił, w którym momencie pracy, jakie są objawy, czy ma wpływ na jedną bądź kilka osób lub na cały wydział, itp.;

Dane te umożliwią szybsze zdiagnozowanie i rozwiązanie problemu, dlatego im więcej informacji dotyczących problemu zostanie podanych, tym lepiej.



## 7. Sprawdzenie stanu zgłoszenia i kontakt z informatykiem

Po wysłaniu zgłoszenia istnieje możliwość sprawdzenia stanu jego realizacji i kontaktu z osobą przydzieloną do rozwiązania problemu. Można zobaczyć szczegóły zgłoszenia otwierając link otrzymany w wiadomości email bądź za pośrednictwem systemu HelpDesk. Aby sprawdzić stan zgłoszenia za pośrednictwem systemu, należy wejść na stronę główną aplikacji i wybrać oczekujące zgłoszenia. Tabelka „Podsumowanie moich zgłoszeń” pokazuje ile zgłoszonych przez użytkownika incydentów jest w trakcie rozwiązywania.



**Podsumowanie moich zgłoszeń**

Oczekujące	1
Oczekujące na zatwierdzenie	0
Oczekiwanie na aktualizację	0

[Prześlij swoje zlecenie](#)

**Przyjęte rozwiązania [Więcej]**

Q. Znajdź rozwiązanie

**Poczta, zapelniona skrzynka, przepelniona, zapchana,**  
Po odebraniu bądź wysłaniu dużej ilości maili. Konto pocztowe którego ...

**Archiwizacja poczty Exchange**  
W Outlooku z menu Plik należy wybrać "Narzędzia do oczyszczania&q...

instrukcja obsługi - virtualny faks - fax2email  
Systemu WIRTUALNYCH FAXówOdbieranie FAXów - usługa FAX 2 EMAILdziała w...

Ogłoszenia [\[Pokaż wszystko\]](#)

Rysunek 14 - Podsumowanie zgłoszeń

Następnie program przekieruje użytkownika do spisu zgłoszeń, gdzie można zobaczyć podstawowe informacje dotyczące aktywnych zgłoszeń.

Id	Temat	Dane użytkownika ...	Przepisanie	Realizacja do	Stan	Data utworzenia	Strona
417	Problem ze sprzętem	testuser	Kozik Cezary	Jan 22, 2018 08:53 AM	Otwarte	Jan 18, 2018 02:18 PM	-

*Rysunek 15 - Zgłoszone incydenty*

Istnieje możliwość wybrania konkretnego zgłoszenia, aby zobaczyć jego szczegóły, tj. stan, aktualizacja, historia zdarzeń, historia rozmowy z informatykiem, itp. lub wysłać wiadomość do przydzielonego informatyka.

**ID zgłoszenia : 417** Działania Odpowiedz

**Problem ze sprzętem** Stan : Otwarte  
Wg **testuser** dnia Jan 18, 2018 02:18 PM Data realizacji : Jan 19, 2018 02:28 PM  
Priorytet : NORMALNY

Zgłoszenie Rozwiązanie Historia

**Opis** Rozmowa

Dzień dobry,  
Proszę o sprawdzenie poprawności działania komputera. Komputer często się wiesza (co 30min) w szczególności przy używaniu przeglądarki internetowej.

Odpowiedz

*Rysunek 16 - Szczegóły zgłoszenia*

Poniżej tabelki opisu zgłoszenia znajduje się historia konwersacji pomiędzy zgłaszającym, a systemem i osobą techniczną.

ID zgłoszenia : 417    Działania ▾    Odpowiedz ▾

Konwersacja zgłaszającego

**System** na Jan 18, 2018 02:18 PM

Do : ckozik@erzeszow.pl

Podsumowanie  
Zgłoszenie zostało zarejestrowane pod nr id ##RE-417##

Opis

testuser,

To jest wiadomość potwierdzająca otrzymanie zgłoszenia, które zostało zarejestrowane pod nr id 417.  
Nazwa zgłoszenia to : Problem ze sprzętem.  
Status realizacji zgłoszenia można śledzić tu : <http://helpdesk.erzeszow.pl/WorkOrder.do?woMode=viewWO&woID=417>.

Pozdrawiamy  
Zespół wsparcia technicznego

Odpowiedz

**System** na Jan 18, 2018 02:18 PM

Do : ckozik@erzeszow.pl

Podsumowanie  
Twoje zgłoszenie o numerze id ##RE-417## zostało przydzielone do Kozik Cezary

Opis


Rysunek 17 - Szczegóły zgłoszenia 2 – konwersacja

Poniżej historii konwersacji znajdują się szczegóły dotyczące zgłoszenia oraz jego ewentualnego zamknięcia.

Szczegóły zgłoszenia

Stan	Zamknięte	Priorytet	NORMALNY
Tryb	Nieprzydzielony	Wpływ	1. Niski - wpływ na jednego użytkownika
Grupa	Nieprzydzielony	Pilność	3. Pilna - nie można pracować
Serwisant	Kozik Cezary	Kategoria	Sprzęt
Strona	Nie przydzielone do żadnej lokalizacji	Podkategoria	Komputer
Zasoby	-	Pozycja	Komputer się wiesza
Dział	Administrator Bezpieczeństwa Informacji	Utworzone przez	testuser
Data utworzenia	Jan 18, 2018 02:18 PM	Szablon	Problemy ze sprzętem
Data realizacji	Jan 19, 2018 12:39 PM	Data odpowiedzi	Jan 18, 2018 02:21 PM
Data zakończenia	Jan 18, 2018 02:47 PM	Data rozwiązania	Jan 18, 2018 02:47 PM
Godzina ostatniej aktualizacji	Jan 18, 2018 02:50 PM	Czas pracy	0hrs 13min

Szczegóły zamknięcia zgłoszenia

 Zamknij po zaakceptowaniu przez zgłaszającego

Komentarze  
Wszystko działa poprawnie.

Rysunek 18 - Szczegóły zgłoszenia 3

Zakładka „Rozwiązania” zawiera informacje dotyczące rozwiązania problemu.

The screenshot shows a web interface for a support system. At the top left is the logo for 'RZESZÓW stolica innowacji'. Navigation links for 'Zgłoszenia' and 'Rozwiązania' are visible. A search bar contains the text 'Wprowadź tutaj, aby wyszukać'. Below this, the 'ID zgłoszenia: 417' is displayed with dropdown menus for 'Działania' and 'Odpowiedz'. The main title of the problem is 'Problem ze sprzętem', reported by 'Wg testuser' on 'Jan 18, 2018 02:18 PM', with a realization date of 'Jan 19, 2018 12:39 PM'. The status is 'Zamknięte' and the priority is 'NORMALNY'. A tabbed interface shows 'Zgłoszenie', 'Rozwiązanie' (highlighted with a red box), and 'Historia'. The solution text is 'Wymiana dysku twardego.'. Below this, there is a section for 'Załączniki' with the message 'Brak załączników'.

Rysunek 19 – Rozwiązanie problemu

Zakładka „Historia” zawiera wszystkie zmiany i aktualizacje jakie zostały dokonane w ramach rozwiązania incydentu.

rzyszów  
stolica innowacji

Katalog zgłoszeń Wprowadź tutaj, aby wyszukać

ID zgłoszenia : 417 Działania Odpowiedz

Problem ze sprzętem  
Wg testuser dnia Jan 18, 2018 02:18 PM Data realizacji : Jan 19, 2018 12:39 PM

Stan : Zamknięte  
Priorytet : NORMALNY

Zgłoszenie Rozwiązanie **Historia**

Jan 18, 2018

14:18 Utworzone przez testuser  
Z hosta / adresu IP : 172.16.1.249  
Autoprydzielanie serwisanta : YES

14:18 Modyfikowane przez Kozik Cezary  
Grupa zmieniony z Sprzęt na Żadne  
Serwisant zmieniony z Szele Stanisław na Kozik Cezary  
Czas przydzielenia serwisanta zmieniony z Jan 18, 2018 02:18 PM na Jan 18, 2018 02:18 PM  
ISREAD zmieniony z false na true

Rysunek 20 - Historia zgłoszenia



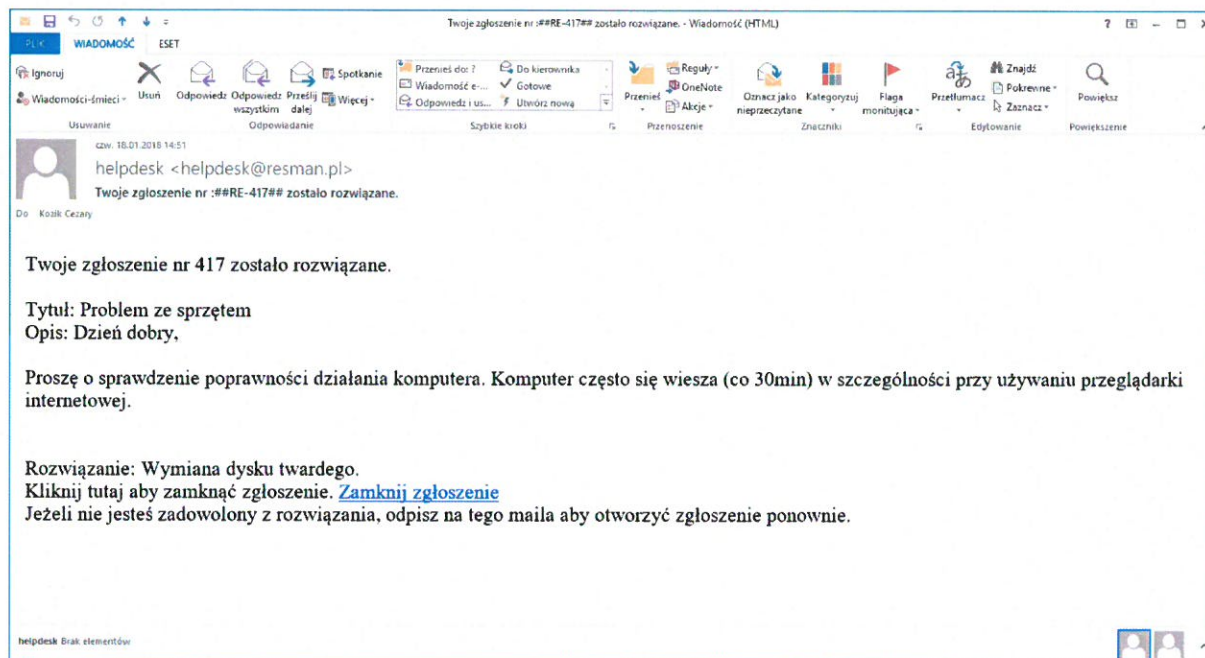
## 8. Zamknięcie zgłoszenia

Jeżeli problem zostanie rozwiązany przez przydzielonego informatyka może on zmienić stan zgłoszenia incydentu. Zgłoszenie incydentu posiada cztery statusy:

Otwarte	Zgłoszenie w trakcie realizacji, problem nadal nie został rozwiązany, trwają nad nim prace przez wyznaczonego informatyka.
Wstrzymane	Zgłoszenie w trakcie realizacji, problem nadal nie został rozwiązany, np. wysyłka wadliwej części do serwisu zewnętrznego, po otrzymaniu z powrotem części status zmieni się na otwarty.
Zrealizowane	Zgłoszenie zostało zrealizowane i czeka na akceptację rozwiązania przez zgłaszającego. Informacja o zrealizowanym zgłoszeniu i jak zamknąć zgłoszenie zostanie wysłana na adres mailowy.
Zamknięte	Zgłoszenie zrealizowane i zaakceptowane przez zgłaszającego. Problem został rozwiązany.

Tabela 2 - Opis stanów zgłoszenia

Jeżeli zgłoszenie incydentu posiada status „zrealizowane”, oczekuje ono na akceptację przez zgłaszającego.



Rysunek 21 - Wiadomość dotycząca rozwiązania incydentu

Zgłoszenie można zamknąć na dwa sposoby:

- a) Poprzez przyciśnięcie odnośnika załączonego w mailu i użycia przycisku „Zamknij zgłoszenie”,

---

Twoje zgłoszenie „Problem ze sprzętem ” zostało rozwiązane [ Zamknij ]

**ID zgłoszenia** : 417

**Temat** : Problem ze sprzętem

**Opis** : Dzień dobry, Proszę o sprawdzenie poprawności działania komputera. Komputer często się wiesza (co 30min) w szczególności przy używaniu przeglądarki internetowej.

**Serwisant** : Kozik Cezary

**Rozwiązanie** : Wymiana dysku twardego.

**Komentarz do zmiany statusu** :

Zamknij zgłoszenie Anuluj

---

*Rysunek 22 - Zamknięcie zgłoszenia*

- b) Poprzez akceptację przez forum lub telefonicznie.

Zamknięte zgłoszenie oznacza, że problem został rozwiązany przez serwisanta i zaakceptowany przez zgłaszającego.

## 9. Spis rysunków

<a href="#">Rysunek 1 - Strona logowania</a>	4
<a href="#">Rysunek 2- Strona główna systemu</a>	5
<a href="#">Rysunek 3 - Wyszukiwarka bazy wiedzy</a>	6
<a href="#">Rysunek 4 - Gotowe rozwiązania</a>	6
<a href="#">Rysunek 5 - Baza wiedzy</a>	7
<a href="#">Rysunek 6 - Szczegóły rozwiązania problemu</a>	7
<a href="#">Rysunek 7 - Ogłoszenia</a>	8
<a href="#">Rysunek 8 - Historia ogłoszeń</a>	9
<a href="#">Rysunek 9 - Szczegóły ogłoszenia</a>	10
<a href="#">Rysunek 10 – Rozpoczęcie procesu zgłoszenia</a>	11
<a href="#">Rysunek 11 - Wybranie odpowiedniego formularza</a>	12
<a href="#">Rysunek 12 - Szablon zgłoszenia</a>	15
<a href="#">Rysunek 13 - Potwierdzenie złożenia zgłoszenia</a>	16
<a href="#">Rysunek 14 - Podsumowanie zgłoszeń</a>	17
<a href="#">Rysunek 15 - Zgłoszone incydenty</a>	18
<a href="#">Rysunek 16 - Szczegóły zgłoszenia</a>	18
<a href="#">Rysunek 17 - Szczegóły zgłoszenia 2 – konwersacja</a>	19
<a href="#">Rysunek 18 - Szczegóły zgłoszenia 3</a>	19
<a href="#">Rysunek 19 – Rozwiązanie problemu</a>	20
<a href="#">Rysunek 20 - Historia zgłoszenia</a>	21
<a href="#">Rysunek 21 - Wiadomość dotycząca rozwiązania incydentu</a>	22
<a href="#">Rysunek 22 - Zamknięcie zgłoszenia</a>	23

## 9. Spis tabel

<a href="#">Tabela 1 - Opis pól szablonów</a>	14
<a href="#">Tabela 2 - Opis stanów zgłoszenia</a>	22

Załącznik Nr 2  
do Zarządzenia Nr 10/2018  
Prezydenta Miasta Rzeszowa  
z dnia 21 lutego 2018 r.

**Instrukcja nadawania, zawieszania i cofania (odbierania)  
upoważnień do przetwarzania danych osobowych  
oraz uprawnień do systemów informatycznych.**



## § 1

Użyte w Instrukcji pojęcia oznaczają:

- 1) **System HelpDesk** – Elektroniczny system obsługi zgłoszeń umożliwiający zarządzanie i obsługę zgłoszeń awarii, błędów programowych oraz incydentów bezpieczeństwa zgłaszanych przez użytkowników sieci teleinformatycznej Urzędu Miasta Rzeszowa pracujących w ramach domeny Windows Active Directory;
- 2) **Pracownik** – pracownika Urzędu Miasta Rzeszowa;
- 3) **Dyrektor wydziału** – dyrektora wydziału lub równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Rzeszowa zatrudniającej pracownika i funkcjonującej samodzielnie w strukturze organizacyjnej;
- 4) **IOD** - Administratora Bezpieczeństwa Informacji, a od 25 maja 2018 r. Inspektora Ochrony Danych;
- 5) **ASI** - Administratora Systemów Informatycznych, czyli osobę wykonującą zadania związane z administracją przydzielonymi systemami, bazami lub aplikacjami, nadzorującą ich pracę oraz wykonującą czynności wymagające specjalnych uprawnień;
- 6) **Referat Kadr** – Referat Kadr w Wydziale Organizacyjno – Administracyjnym;
- 7) **OI** - Biuro Obsługi Informatycznej i Telekomunikacyjnej Urzędu Miasta Rzeszowa;
- 8) **System informatyczny** - zbiór powiązanych ze sobą elementów, którego funkcją jest przetwarzanie danych przy użyciu technik informatycznych;
- 9) **Domena** - system informatyczny do zarządzania dostępem użytkowników do systemu operacyjnego.

## § 2

### **Nadawanie uprawnień domenowych nowym pracownikom**

1. Po podpisaniu umowy o pracę z nowym pracownikiem Referat Kadr przekazuje do IOD oraz OI informację zawierającą:

- 1) nazwisko i imię pracownika,
- 2) określenie wydziału,
- 3) stanowisko,
- 4) rodzaj umowy (czas nie określony, czas określony, zastępstwo, staż, praktyka).

2. W przypadku umowy na czas określony, stażu lub praktyki Referat Kadr przekazuje informację do kiedy obowiązuje umowa oraz wnioskuje o nadanie identyfikatora domenowego umożliwiającego dostęp do systemu operacyjnego i poczty elektronicznej. Wniosek powyższy przekazywany jest przy wykorzystaniu systemu HelpDesk.

3. IOD zapoznaje pracownika z zasadami ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji oraz odbiera oświadczenie o przeszkoleniu.



4. ASI po akceptacji IOD nadaje pracownikowi identyfikator (login) do systemu operacyjnego (domeny) będący jednocześnie identyfikatorem użytkownika poczty elektronicznej oraz jednorazowe hasło i przekazuje je telefonicznie lub osobiście pracownikowi. W przypadku umowy na czas określony, stażu lub praktyki wprowadza odpowiednią datę ważności konta.

### **§ 3**

#### **Zmiana uprawnień domenowych**

1. W przypadku zmiany wydziału lub stanowiska służbowego Referat Kadr za pomocą systemu HelpDesk przekazuje IOD oraz OI informację zawierającą:

- 1) nazwisko i imię pracownika,
- 2) określenie wydziału,
- 3) stanowisko,
- 4) rodzaj umowy (czas nieokreślony, czas określony, zastępstwo). W przypadku umowy na czas określony przekazywana jest informacja do kiedy obowiązuje umowa.

2. ASI po akceptacji IOD dokonuje zmiany wnioskowanych uprawnień.

3. Jeśli zmiana uprawnień domenowych wiąże się z koniecznością odebrania dostępu do systemów informatycznych IOD za pomocą systemu HelpDesk występuje z wnioskiem o odebranie uprawnień do systemów informatycznych do OI.

4. ASI blokuje dostęp do systemu informatycznego uniemożliwiając nadanie go innej osobie.

### **§ 4**

#### **Zawieszanie uprawnień domenowych**

1. W razie dłuższej nieobecności w pracy (powyżej 40 dni) dyrektor wydziału za pomocą systemu HelpDesk przekazuje do IOD oraz OI informację zawierającą:

- 1) nazwisko i imię pracownika,
- 2) określenie wydziału,
- 3) stanowisko,
- 4) przewidywany okres nieobecności.

2. ASI blokuje identyfikator (login) do systemu operacyjnego (domeny).

3. Po ponownym podjęciu pracy przez pracownika ASI na podstawie informacji uzyskanej od dyrektora wydziału odblokowuje identyfikator (login) do systemu operacyjnego (domeny).

## **§ 5**

### **Cofanie (odbieranie) uprawnień domenowych**

1. W przypadku rozwiązania umowy o pracę, zakończenia stażu lub innych okoliczności wymagających odebrania uprawnień Referat Kadr za pomocą systemu HelpDesk przekazuje do IOD oraz OI informację zawierającą:

- 1) nazwisko i imię pracownika,
- 2) określenie wydziału,
- 3) datę rozwiązania umowy, zakończenia stażu lub datę odebrania uprawnień.

2. Upoważnienie do przetwarzania danych osobowych wygasa z dniem rozwiązania umowy o pracę (zakończenia stażu).

3. ASI blokuje identyfikator (login) do systemu operacyjnego (domeny).

4. IOD za pomocą systemu HelpDesk występuje do OI z wnioskiem o odebranie uprawnień do systemów informatycznych.

5. ASI blokuje dostęp do systemu informatycznego uniemożliwiając nadanie go innej osobie.

## **§ 6**

### **Nadawanie uprawnień do systemu informatycznego**

1. Dyrektor wydziału dla każdego podległego mu pracownika określa wymagany zakres dostępu do danych osobowych przetwarzanych w wydziale, w zbiorach lub poza nimi oraz do innych systemów informatycznych w zakresie zgodnym z zakresem czynności pracownika.

2. Pracownik za pomocą systemu HelpDesk występuje do IOD oraz OI z wnioskiem o nadanie uprawnień do systemu informatycznego zgodnie z zakresem dostępu przydzielonym przez dyrektora wydziału. Złożony wniosek podlega zatwierdzeniu przez dyrektora wydziału za pomocą systemu HelpDesk.

3. Jeżeli system zawiera dane osobowe Prezydent Miasta Rzeszowa udziela stosownego upoważnienia do przetwarzania danych osobowych przygotowane przez IOD.

4. ASI nadaje identyfikator (login) do systemu informatycznego zgodnie z wnioskiem oraz jednorazowe hasło, które przekazuje pracownikowi drogą mailową.

## **§ 7**

### **Zmiana uprawnień do systemu informatycznego**

1. Dyrektor wydziału określa zakres zmian uprawnień do danych osobowych przetwarzanych w wydziale, w zbiorach lub poza nimi oraz do innych systemów informatycznych zgodnie z zakresem czynności pracownika.

2. Pracownik za pomocą systemu HelpDesk występuje do IOD oraz OI z wnioskiem o zmianę uprawnień do systemu informatycznego zgodnie z zakresem dostępu

przydzielonym przez dyrektora wydziału. Jeżeli zakres ten uległ zmianie oraz w przypadku, gdy bez zmiany wydziału ulegają zmianie zadania pracownika powodujące zmianę dostępu do zbiorów lub systemów informatycznych. Wymagane jest zatwierdzenie złożonego wniosku przez dyrektora wydziału lub jego zastępcy za pomocą systemu HelpDesk.

3. Jeżeli system zawiera dane osobowe, Prezydent Miasta Rzeszowa podpisuje stosowne upoważnienie do przetwarzania danych przygotowane przez IOD unieważniając jednocześnie poprzednie.

4. ASI dokonuje zmiany uprawnień do systemu informatycznego zgodnie z wnioskiem.

## **§ 8**

### **Cofanie (odbieranie) uprawnień do systemu informatycznego**

1. Dyrektor wydziału za pomocą systemu HelpDesk występuje do IOD oraz OI z wnioskiem o cofnięcie uprawnień do systemu informatycznego zgodnie z zakresem dostępu przydzielonym pracownikowi przez dyrektora wydziału. Wniosek złożony przez pracownika wymaga zatwierdzenia przez dyrektora wydziału za pomocą systemu HelpDesk.

2. Jeżeli system zawiera dane osobowe Prezydent Miasta Rzeszowa cofa upoważnienia do przetwarzania danych przygotowane przez IOD.

3. ASI odbiera uprawnienia do systemu informatycznego zgodnie z wnioskiem.

## **§ 9**

### **Nadawanie, zmiana i cofanie (odbieranie) uprawnień do systemu informatycznego osobom nie posiadającym dostępu do domeny**

1. W przypadku konieczności nadania uprawnień do systemów informatycznych osobom, które nie mają dostępu do domeny (np. pracownicy jednostek organizacyjnych gminy miasta Rzeszów) kierownik jednostki organizacyjnej miasta Rzeszowa występuje o zgodę do Prezydenta Miasta Rzeszowa.

2. Prezydent Miasta Rzeszowa podpisuje stosowne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych przygotowane przez IOD.

3. Po podpisaniu upoważnienia przez Prezydenta Miasta Rzeszowa ASI na podstawie wniosku złożonego przez IOD za pomocą systemu Helpdesk nadaje identyfikator (login) do systemu informatycznego oraz jednorazowe hasło, które przekazuje pracownikowi jednostki organizacyjnej miasta Rzeszowa drogą mailową lub telefonicznie.

4. W przypadku konieczności zmiany lub cofnięcia (odebrania) uprawnień do systemów informatycznych kierownik jednostki organizacyjnej miasta Rzeszowa powiadamia o tym IOD, a następnie Prezydent Miasta Rzeszowa zmienia lub cofa upoważnienie do przetwarzania danych osobowych przygotowane przez IOD.

5. ASI dokonuje stosownych zmian uprawnień do systemu informatycznego na podstawie wniosku złożonego przez IOD za pomocą systemu Helpdesk.