

## Załącznik nr 10 - Procedura zgłaszania incydentów IT (24 h)

### HELPDESK IT ZGŁASZANIE INCYDENTÓW

Godziny	Strona www	Telefon	E-mail	Zgłoszenia
Pon-Pią – ..... Sobota – ..... Dni wolne .....				
Pon-Pią – ..... Sobota – ..... Dni wolne .....				

1. Zgłoszenie incydentu IT do Helpdesk może wykonać każdy pracownik poprzez zgłoszenia wprowadzone samodzielnie na portalu HD, w formie e-mail lub telefonicznie na adres i numery wskazane przez Zleceniodawcę,
2. Przyjmujący zgłoszenie pracownik Helpdesku rejestruje wszystkie zgłoszone incydenty uwzględniając: nazwę placówki, **osobę zgłaszającą, telefon kontaktowy zgłaszającego**, opis incydentu i przekazuje szacowany czas realizacji i nr zgłoszenia.
3. Problemy są rozwiązywane niezwłocznie po zarejestrowaniu zgłoszenia,
4. Helpdesk jest zobowiązany przedstawić raporty dotyczące czasu i ilości realizacji zgłoszeń.

Uwagi dotyczące funkcjonowania Helpdesk należy kierować do:

.....

.....  
Osoba reprezentująca Zleceniodawcę  
(data i czytelny podpis)

.....  
Osoba reprezentująca Zleceniobiorcę  
(data i czytelny podpis)