


Příloha č. 2 – Formulář a postup hlášení chyby

V následujících bodech je uveden postup nahlašování a řešení chyb a požadavků při provozu PSPK.

1. Chybu nahlašuje zaměstnanec objednatele formou chybového hlášení na předepsaném formuláři **XXX**, kterou odesílá na adresu XXX. Ve formuláři vyplní objednatel všechny položky s šedým podkladem. Jako součást popisu chyby je třeba uvádět přesná znění všech chybových hlášek vzniklých při běhu aplikace. XXX. Chybové hlášení je vhodné doplnit okny aplikace sejmутými z obrazovky PC (aktuální okno: Alt + Shift + PrtScr).

Telefonní linka **XXX** slouží pro operativní řešení chyb a problémů, které již byly nahlášený písemnou formou, dále pro urgentní řešení havarijních situací nebo případů, kdy nelze doručit hlášení chyby na e-mailovou adresu.

2. Údaje chybového hlášení přeneše zaměstnanec OKsystem a.s. do systému správy chyb a požadavků, kde je mu **přiděleno číslo**, pod kterým je chybové hlášení evidováno a zpracováváno. XXX. OKsystem a.s. vyplní bílou plochu formuláře, zejména způsob a popis řešení chyby, a odešle doplněné chybové hlášení zpět objednateli jako potvrzení **přijetí chybového hlášení**.
3. Mezi způsoby řešení problému patří telefonická konzultace, nalezení chyby a zaslání opravené verze programu, nalezení postupu, kterým lze chybu obejít (dočasné řešení, než je chyba odstraněna) nebo servisní zásah na pracovišti objednatele apod. Po úplném vyřešení chyby doplní OKsystem a.s. chybové hlášení, zejména pak začátek a konec řešení chyby, popis řešení a odešle objednateli jako úplné **řešení chyby**.
4. Pokud při analýze chybového hlášení nebo v průběhu jeho řešení pracovník OKsystem a.s. zjistí, že se jedná o chybu, jejíž řešení **nespadá do záruční nebo pozáruční opravy**, vyznačí tuto skutečnost do formuláře hlášení chyby a neprodleně informuje o této skutečnosti určeného zaměstnance objednatele. Jedná se zejména o situace, kdy chyba zobrazená v systému PSPK je způsobena chybou obsluhy, konfigurace, administrace systému nebo chybou technického vybavení.

	<h1>HLÁŠENÍ CHYBY</h1>
<small>Šedou plochu vyplní STC</small>	
Datum a čas nahlášení:	Číslo opravy:
Nahlásil:	Způsob nahlášení:
Název modulu: Verze modulu: Název formuláře: Popis chyby:	
<small>Bílou plochu vyplní: OKsystem</small>	
Datum a čas přijetí:	Evidenční číslo:
Přijal:	Způsob řešení:
Popis řešení:	
Záruční oprava (Ano/Ne):	Počet hodin:
Datum a čas začátku opravy:	
Datum a čas ukončení opravy:	
OKsystem	STC
Jméno:	Jméno:
Podpis:	Podpis: