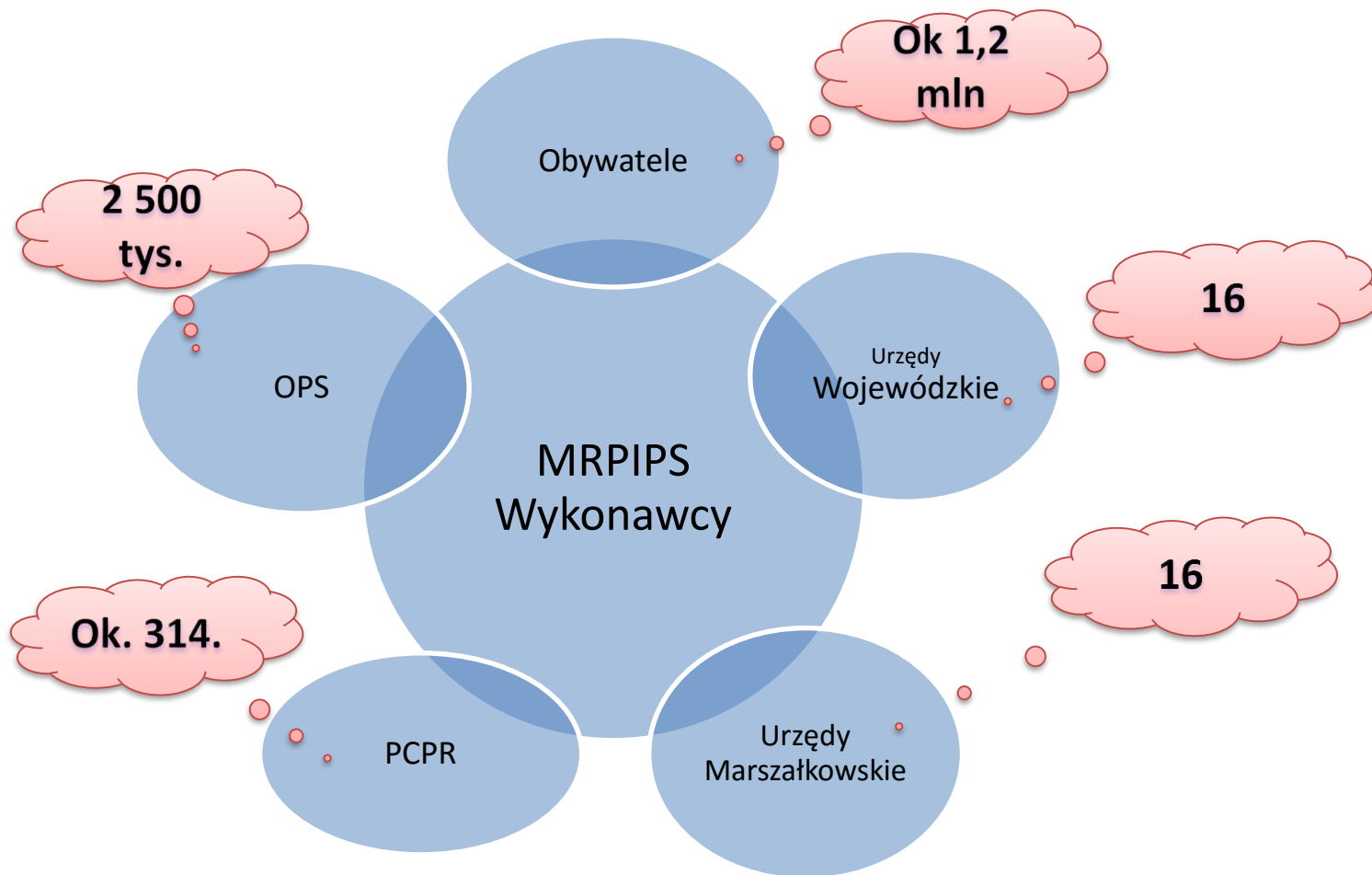


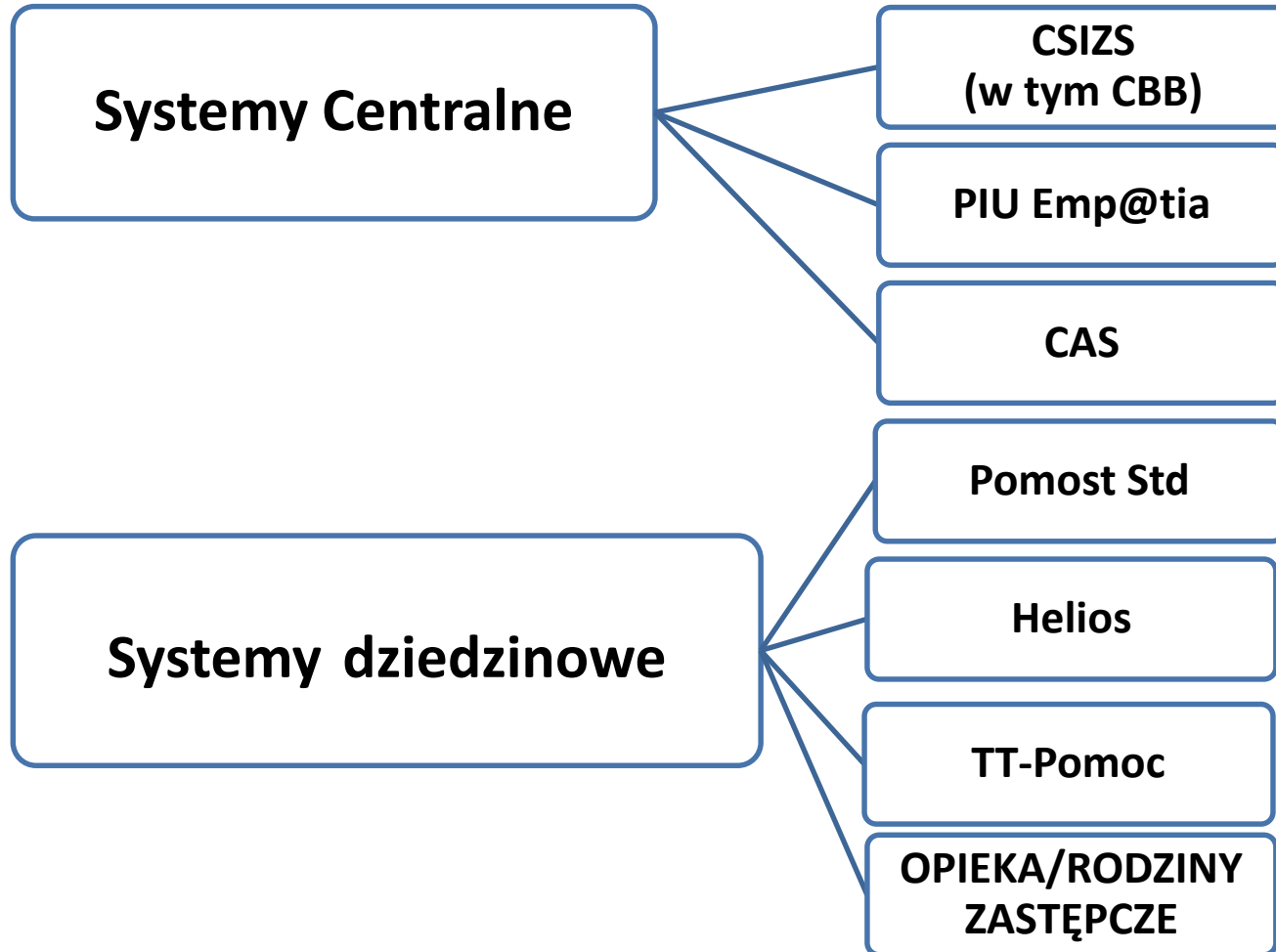


# Procedura postępowania w przypadku wystąpienia błędu w systemach informatycznych

# Podmioty mogące zgłaszać problemy z działaniem systemów IT w ramach obszaru pomoc społeczna



# Podział systemów teleinformatycznych z których korzystają jednostki w obszarze pomoc społeczna



# Systemy dziedzinowe dane kontaktowe do Help-desk

Dane help-desk systemów dziedzinowych obsługujących zadania wynikające z ustawy pomocy społecznej:

- 1. Sygnity** – tel. 81 749 55 91, fax (081) 749-55-04, e-mail: [hd.pomost@sygnity.pl](mailto:hd.pomost@sygnity.pl), [www.hd.sygnity.pl](http://www.hd.sygnity.pl)
- 2. INFO-R Sp. J.- DOK** tel. 033/ 479-93-29, 033/ 479-93-89 Fax 033/ 853-04-06, e-mail: [admin@ops.strefa.pl](mailto:admin@ops.strefa.pl)
- 3. Top-Team TT** – tel. 22 211-33-22, e-mail: [firma@top-team.pl](mailto:firma@top-team.pl)
- 4. Zeto Koszalin** – tel. (094) 347-38-19, (094) 342-54-31, mail: [zeto@zeto.koszalin.pl](mailto:zeto@zeto.koszalin.pl)

Umowy na utrzymanie SD zawierane są bezpośrednio przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.



# CSIZS - dane kontaktowe do Help-desk

## Wykonawca CSIZS

W dniu 13.10.2016 r. została podpisana na 47 miesięcy umowa na świadczenie usług CSIZS, w zakresie:

1. administrowania oraz usuwania Awarii i Błędów;
2. wsparcia Użytkowników;
3. rozwoju.

## Kanały do dokonywania zgłoszeń serwisowych CSIZS:

**Telefon: (32) 32 31 656**

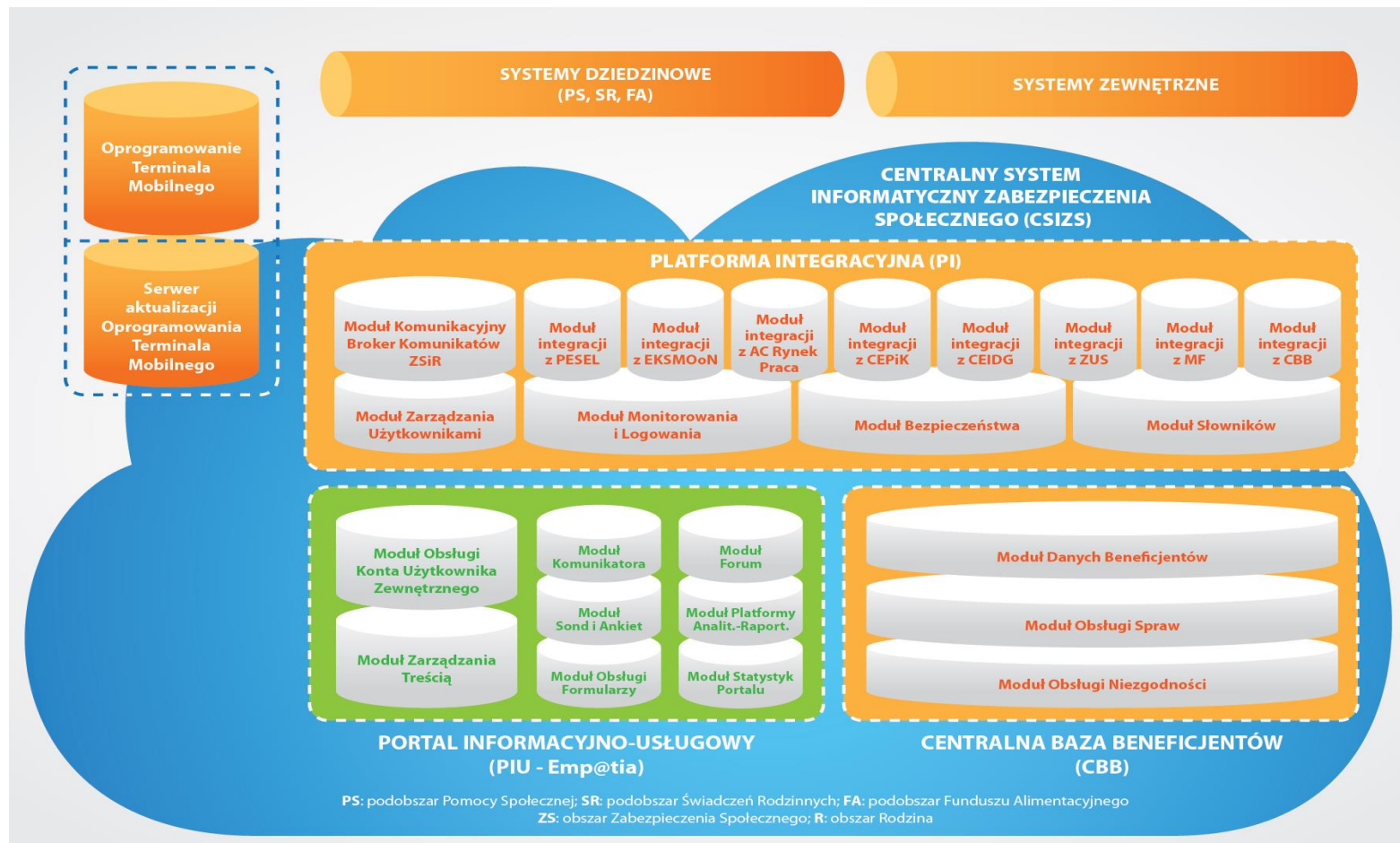
**Fax: (32) 32 31 355**

**Poczta e-mail: [hd.empatia@softiq.pl](mailto:hd.empatia@softiq.pl)**

**Portal Help-desk: [hd.softiq.pl](http://hd.softiq.pl)**



# Centralny System Informatyczny Zabezpieczenia Społecznego (CSIZS)



# Główne założenia działania CSIZS (Emp@tii)

Wszystkie usługi z CSIZS wywoływane są z poziomu Systemu Dziedzinowego (SD) każdej jednostki terenowej.

Z tego powodu w przypadku wystąpienia problemów z działaniem usług (CBB, PESEL, Poczta, Słowniki, ZUS, PESEL, KRS, CEIDG, ePodatki) komunikaty błędów pojawiają się Państwu w Państwa systemach dziedzinowych.



Ministerstwo Rodziny,  
Pracy i Polityki Społecznej

# Najczęściej zgłaszane problemy z CSIZS

## Najczęściej zgłaszane przez jednostki problemy związane z działaniem usług i CSIZS:

1. Problem z odnowieniem/wczytaniem certyfikatu (błąd 403 brak uprawnień) systemu CSIZS (Emp@tia).
2. Problem z synchronizacją czasu ustawionego na serwerze systemu z wzorcem czasu Głównego Urzędu Miar – GUM, obowiązującym w Polsce (tempus1.gum.gov.pl).
3. Brak działania usług wymiany informacji (PESEL, ZUS, ePodatki, CEIDG, KRS).
4. Brak możliwości pobrania i wczytania wniosków elektronicznych z PIU Emp@tia.
5. Brak możliwości aktualizacji/weryfikacji danych w Centralnej Bazie beneficjentów.
6. Brak potrzebnych danych w otrzymywanych usługach wymiany informacji.





# Najczęstsze przyczyny występowania problemów z działaniem usług i CSIZS

## **Najczęstsze przyczyny występowania problemów z działaniem usług i CSIZS:**

1. Nieaktualna wersja systemu dziedzinowego w jednostce nieuwzględniająca zmian w specyfikacji interfejsów komunikacyjnych.
2. Zmiany w infrastrukturze MRPIPS na której znajduje się PKI MRPIPS.
3. Problemy systemów Gestorów (MF, MR, MS,ZUS) usług weryfikacji (PESEI, ZUS, ePodatki, CEIDG, KRS).
4. Nieprawidłowe zarejestrowanie SD W MZT PI CSIZS.
5. Wprowadzone przez MRPIPS ograniczenia/dławiki dla usług wymiany informacji.
6. Duże obciążenie CSIZS.
7. Problemy z siecią i infrastrukturą jednostek terenowych.
8. Błędna implementacja usług po stronie SD.
9. Błędy w działaniu CSIZS.
10. Brak przyznaných uprawnień w SD do usług wymiany informacji.



# Procedura zgłaszania błędów SD i CSIZS

Procedura zgłaszania problemów z działaniem systemów informatycznych (SD, CSIZS):

1. W pierwszej kolejności jednostka powinna zweryfikować:
  - konfigurację sieci,
  - synchronizację czasu z serwerem CSIZS,
  - uprawnienia pracowników jednostki terenowej w SD,
  - prawidłowość rejestracji systemów dziedzinowych w MZT PI CSIZS,
  - posiadanie zainstalowanej najbardziej aktualnej wersji systemu dziedzinowego;
  - Aktualność certyfikatu
2. Po dokonaniu weryfikacji i potwierdzeniu prawidłowości w zależności od komunikatu wyświetlanego w SD jednostka terenowa powinna dokonać zgłoszenia serwisowego do swojego Dostawcy SD wraz z opisem występującego problemu lub Wykonawcy CSIZS.
3. Wykonawca SD/Wykonawca CSIZS może poprosić jednostkę o przekazanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszonym problemem.
4. W przypadku gdy w ramach zgłoszonego problemu Państwa Dostawcy SD okaże się po dokonaniu diagnozy, że dotyczy on CSIZS należy przekierować zgłoszenie na Help desk firmy utrzymującej CSIZS.
5. W przypadku gdy w przypadku problemów z działaniem usług wymiany informacji (ZUS, ePodatki).



# Przykładowy formularz zgłoszeniowy

Aby zgłoszenie mogło być prawidłowo zdiagnozowane i obsłużone powinny zostać w zgłoszeniu podane następujące informacje:

- Zrzuty ekranów z występującym problemem,
- Nazwa użytkownika u którego wystąpiła błędna sytuacja,
- Pliki soap request oraz soap response występującego błędu (instrukcję jak uzyskać te pliki otrzymają Państwo od twórców systemu dziedzinowego),
- Informację o dacie i godzinie wystąpienia błędu. Dodatkowo prosimy o informację czy użytkownik, u którego wystąpiła błędna sytuacja wcześniej używał tej usługi i zadziałała ona poprawnie

## 5.3 ZBL-01 Zgłoszenie Błędu

### 5.3.1 Formularz

	<b>Zgłoszenie Błędu ZBL-01</b>	data: nr Błędu:
<b>Wersja:</b> <b>Kategoria Błędu:</b>	<b>Autor zgłoszenia:</b> <b>Lokalizacja Błędu:</b> <b>Liczba załączników:</b>	
<b>Opis Błędu:</b>		
<b>Opis powstania Błędu:</b>		

Załączniki:

1.



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

Agata Gago

[agata.gago@mpips.gov.pl](mailto:agata.gago@mpips.gov.pl)