# Felanmälan incident Gemensam kameraplattform

|  |  |
| --- | --- |
| Användarnamn\* |       |
| Kontaktperson\* |       |
| Telefonnummer\* |       |
| PC-namn (Vid fel på klient) |       |
| Antal påverkade användare\* |       |
| Fungerade senaste\* |       |
| När avslutar du ditt pass idag? |       |
| Kan vi tala med en kollega för att verifiera felet? |       |

|  |  |
| --- | --- |
| Byggnadsnummer\* |       |
| Enhet\* | [ ]  **KAMERA** [ ]  **KLIENT** [ ]  **SKÄRM** |
| Vilka kamerabilder? (\* om kamera) | [ ]  **RAMP** [ ]  **BAGAGE** [ ]  **PARKERING** [ ]  **PORT** |
| Kameranummer (\*om kamera) |       [ ]  **FAST KAMERA** [ ]  **RÖRLIG KAMERA** |
|  |  |
| Förvaltningsobjekt LÅST FÄLT | Stockholm - Arlanda flygplats  |
| Serviceobjekt LÅST FÄLT | BVMS (Operativa)  |

**Prioritet, Inställelsetider se nästa sida.**

[ ]  **1 Kritisk:** Kritiska incidenter som har stor verksamhetskritisk påverkan för Swedavia och/eller där systemet/tjänsten inte kan nyttjas alls alternativt endast nyttjas med för aktuellt system/tjänst oacceptabel prestanda.
[ ]  **2 Hög:** Fel på hela eller vitala delar av Serviceobjekt (system) som påverkar/äventyrar Swedavias möjlighet att upprätthålla den tekniska övervakningen av flygplatsskyddet (CSRA) eller som kraftigt påverkar den operativa driften av flygplatsen
[ ]  **3 Medium:** Incidenter med liten verksamhetspåverkan för Swedavia och där verksamheten hos Swedavia kan fortgå som vanligt. Påverkar en eller ett fåtal slutanvändare hos Swedavia.
[x]  **4 Låg:** Fel på enstaka komponenter i Serviceobjekt (systemet) som är tydligt begränsade till en väl avgränsad yta av den operativa driften av flygplatsen (exempelvis kameror där bristen på funktionalitet enkelt kan ersättas/täckas upp med tillfälliga manuella åtgärder)

Felsymptom (beskriv felet så utförligt som möjligt):

|  |
| --- |
|       |

Eventuell konsekvens (vad påverkas, hur?):

|  |
| --- |
|       |

Felanmälan skickas till: itservicedesk@swedavia.se med ämnesrad:

”Felanmälan ARN Gemensam kameraplattform + Byggnadsnummer + Enhet”

Alternativ så kan man ringa in och meddela ovan på telefon 010-109 09 00. Prio 1 och 2 ska alltid ringa in.

Inställelsetid ARN:

**Helgfri vardag kl. 07:00 – 17:00**

Prioritet 1 och 2 - Kritisk/Hög
Leverantören skall påbörja felavhjälpning på plats inom 30 minuter.

Prioritet 3 - Medium
Leverantören skall påbörja felavhjälpning på plats inom 2 timmar.

Prioritet 4 - Låg
Leverantören skall påbörja felavhjälpning på plats inom 1 helgfritt dygn.

**Helgfri vardag kl. 17:00 – 07:00 samt Lördag, Söndag, Helgdagar dygnet runt.**

Prioritet 1 och 2 - Kritisk/Hög
Leverantören skall påbörja felavhjälpning på plats inom 1 timme. (Beredskapstjänst)

Prioritet 3 - Medium
Leverantören skall påbörja felavhjälpning på plats senast kl. 09:00 nästkommande vardag.

Prioritet 4 - Låg
Leverantören skall påbörja felavhjälpning på plats inom 1 helgfritt dygn.