

Postupak obrade zahtjeva korisnika od strane CP ISVU

Postupak obrade zahtjeva korisnika od strane CP ISVU

1.	Korisnik podnosi zahtjev za izmjenama u ISVU dopisom, e-mailom ili u razgovoru (na sastanku ili telefonski).
2.	CP ISVU u roku od jednog radnog dana od dana zaprimanja zahtjevu dodjeljuje oznaku, te korisnika izvještava e-mailom o oznaci zahtjeva.
3.	CP ISVU jednom mjesečno (tijekom prva tri radna dana u mjesecu, s iznimkom kolovoza kada se ovaj korak ne provodi): • analizira sve novo pristigle i odgođene zahtjeve te im dodjeljuje status, tip i procjenjuje složenost; • nakon toga, za sve zahtjeve u statusu "prihvaćen za rješavanje" određuje (ili revidira postojeći) planirani rok rješavanja, koji može biti: ○ "do kraja mjeseca" (npr. "do 31.5.2017.") ○ "do kraja kvartala" (npr. "do 30.6.2017.") ○ "do kraja idućeg kvartala" (npr. "do 30.9.2017.") ○ "rješavati će se u okviru razvojnog projekta ISVU do kraja xxxx. godine". CP ISVU može, ukoliko procijeni da se radi o kritičnom zahtjevu, analizu zahtjeva i rješavanje zahtjeva provesti i prije prethodno navedenih rokova.
4.	Nakon provedene analize i određivanja planiranih rokova rješavanja CP ISVU na stranici Korisnički zahtjevi objavljuje novi pregled korisničkih zahtjeva, koji sadrži: • sažetak novosti za proteklo razdoblje (mjesec) • kompletan popis svih nezatvorenih zahtjeva, s navođenjem statusa i planiranog roka rješavanja (ako je određen) • popis zahtjeva koji su zatvoreni tijekom proteklog razdoblja

Kategorizacija zahtjeva

Statusi zahtjeva

Zaprimljen	novi zahtjev koji još nije analiziran i kategoriziran
Prihvaćen za rješavanje	zahtjev koji je analiziran, kategoriziran i biti će riješen
Odgođen	analiziranje zahtjeva je odgođeno do sljedećeg ciklusa (mjeseca)
Uložena žalba	uložena žalba na odluku CP ISVU o statusu zahtjeva
Čeka se odluka MZO	zahtjev čeka konačnu odluku MZO (članak 14. pravilnika)
Zatvoren - riješen	zahtjev je zatvoren na način da je riješen, tj. da je realizirano ono što je korisnik tražio
Zatvoren - duplikat	zahtjev je duplikat već postojećeg zahtjeva
Zatvoren - odbijen	CP ISVU odbio zahtjev i neće se dalje rješavati
Zatvoren - nepotpun	zahtjev nije kvalitetno opisan ili nije jasan, a nije moguće dobiti potpuniji opis
Zatvoren - nemoguća reprodukcija	zahtjev se odnosi na pogrešku ili ponašanje sustave koje nije moguće reproducirati, pa stoga niti pristupiti rješavanju

Tip zahtjeva

Bug	pogreška u radu sustava ISVU
New feature	nova funkcionalnost (temeljem postojećih kategorija podataka)
Improvement	unapređenje postojeće funkcionalnosti
Epic	proširenje ISVU na nove kategorije podataka