

ALDERHALL / WZÓR ROBOCZY

Karta Interwencji Pilnej - Firmowy SOR

Numer interwencji: [AH-SOR/rok/numer]

Data i godzina zgłoszenia: [data, godzina]

Osoba przyjmująca: [imię i nazwisko]

Kanał: [telefon/formularz/e-mail]

Dokument wymaga uzupełnienia pól i końcowego przeglądu przed użyciem produkcyjnym.

Karta pozwala rozpocząć bezpieczne działania w pilnej sprawie bez czekania na pełną umowę. Nie zastępuje pełnomocnictwa, gdy jest ono wymagane.

A. Klient i osoba zlecająca

Firma: [pełna nazwa]

NIP: [NIP]

Osoba zlecająca: [imię, nazwisko, funkcja]

Telefon: [numer]

E-mail: [adres]

Podstawa działania: [właściciel/członek zarządu/pełnomocnik/inne]

B. Co się stało

Opis jednym zdaniem:

[.....]

Co przestało działać albo jaka szkoda grozi:

[.....]

Termin zewnętrzny - dokładna data i godzina:

[.....]

Skąd znamy termin:

[pismo/umowa/system/wiadomość/ustalenie ustne/inne]

Kogo dotyczy:

[klient/urząd/dostawca/pracownik/system/inne]

C. Priorytet

- ☐ **P1 Krytyczna** - natychmiastowa istotna szkoda, utrata danych/dostępu, termin dziś, zatrzymany kanał sprzedaży
- ☐ **P2 Pilna** - termin do końca następnego dnia lub istotna blokada z obejściem
- ☐ **P3 Standardowa** - normalny termin i możliwość zaplanowania
- ☐ **P4 Planowana** - usprawnienie/projekt bez bieżącej szkody

Uzasadnienie priorytetu:

[.....]

D. Pierwsze zabezpieczenie - do 30 minut

- ☐ zapisano kopię pisma/wiadomości;
- ☐ zabezpieczono logi, zrzuty, nagłówki lub dowody;
- ☐ potwierdzono właściciela domeny/konta/dostępu;
- ☐ zatrzymano pochoptą wysyłkę, usunięcie lub przyznanie odpowiedzialności;
- ☐ przygotowano bezpieczną odpowiedź podtrzymującą;
- ☐ wskazano specjalistę regulowanego;
- ☐ wykonano kopię bezpieczeństwa;
- ☐ ustalono obejście awaryjne;
- ☐ inne: [.....]

E. Zakres dozwolony teraz

ALDERHALL może:

[analiza / zabezpieczenie kopii / przygotowanie projektu / konfiguracja / kontakt informacyjny / inne]

ALDERHALL nie może bez kolejnej zgody:

[wysyłka / podpis / płatność / usunięcie / zmiana właściciela / publikacja / inne]

Dostępny przekazany bezpiecznym kanałem:

[nie / tak - jakie, przez jaki kanał, do kiedy]

Dane szczególnie wrażliwe lub objęte tajemnicą:

[nie / tak - jakie i minimalny zakres]

F. Koszt i limit

- ☐ jednorazowy bezpłatny triage, maks. 30 minut;

- ☐ odpłatna interwencja: [kwota/punkty];
- ☐ maksymalny koszt zewnętrzny: [kwota];
- ☐ poza godzinami - dopłata/mnożnik: [zasada];
- ☐ dalsza praca wymaga nowej akceptacji.

G. Minimalna autoryzacja klienta

Zlecam ARSIMO sp. z o.o., operatorowi marki ALDERHALL, interwencję w sprawie opisanej w niniejszej Karcie, w zakresie sekcji E i z limitem z sekcji F. Potwierdzam, że jestem uprawniony/a do zlecenia i przekazania danych. Zezwalam na użycie danych wyłącznie dla tej interwencji. Czynności zewnętrzne i nieodwracalne wymagają odrębnej akceptacji, jeżeli nie zostały wyraźnie zaznaczone jako dozwolone.

Imię i nazwisko: [.....]

Akceptacja: [podpis / e-mail / SMS / Panel]

Data i godzina: [.....]

H. Wynik triage'u

- ☐ **Zabezpieczone** - dalsza praca nie jest teraz konieczna.
- ☐ **Kontynuujemy** - potrzebna akceptacja poniższego Zlecenia.
- ☐ **Przekazanie do specjalisty** - ALDERHALL koordynuje po akceptacji.
- ☐ **Odmowa** - brak kompetencji/czasu, konflikt interesów, ryzyko lub niezgodność z prawem.

Co zostało wykonane:

[.....]

Co klient musi zrobić natychmiast:

[.....]

Następny krok i odpowiedzialna osoba:

[.....]

Termin następnej aktualizacji: [data, godzina]

I. Propozycja dalszego Zlecenia

Rezultat: [.....]

Materiały od Klienta: [.....]

Punkty/cena: [.....]

Koszty zewnętrzne: [.....]

Termin: [.....]

Specjalista: [.....]

Akceptacja dalszej pracy: [osoba, data, kanał]

J. Zamknięcie interwencji

Data i godzina: [.....]

Przekazane pliki/potwierdzenia: [.....]

Dostępny odebrane/ograniczone: [.....]

Dane do usunięcia/retencja: [.....]

Osoba zamykająca: [.....]

Nota bezpieczeństwa: Karta dokumentuje zgodę i zakres, lecz nie tworzy uprawnień do czynności, dla której ustawa wymaga pełnomocnictwa, podpisu kwalifikowanego, formy pisemnej albo zawodowych uprawnień.