



Suuli jäsen- ja venerekisterin käyttäjätuki ja ylläpito

Kaikki käyttäjät voivat raportoida vikatilanteet ja parannusehdotukset Suulin käyttäjätukeen osoitteessa tuki.suuli@w3.fi. Tämä koskee myös seurojen ja liiton ns. pääkäyttäjiä. Käyttäjätuki on avoinna normaaleina työpäivinä klo 9-16 ja tukipyyntöihin vastataan seuraavan työpäivän kuluessa (ns. ensimmäinen vastaus). Kaikki raportoidut tapaukset pyritään ratkaisemaan mahdollisimman nopeasti siinä järjestyksessä, missä ne ovat saapuneet. Tarvittaessa käyttäjätuki voi priorisoida kriittiseksi katsomiensa tapausten käsittelyä muiden tapausten edelle.

Suulin käyttäjätukea hoitaa tällä hetkellä W-3 Group.

Käyttäjätuki luokittelee tapaukset virheiksi, kriittisiksi virheiksi, uusiksi vaatimuksiksi, parannusehdotuksiksi ja käyttövirheiksi.

Käyttöohjetta ja usein kysytyjä kysymyksiä päivitetään käyttövirheiden perusteella. Kriittiset virheet W-3 Group saa korjata viipymättä, kun ne mahtuvat käyttäjätuesta ja ylläpidosta laaditun sopimuksen tuntimääriin. Yli 4 tuntia vaativien, tai sellaiseksi arvioitujen, virheiden korjaamisesta on kuitenkin pyydettävä suostumus järjestötoimikunnan puheenjohtajalta (tai varapuheenjohtajalta).

Kaikista raportoiduista tapauksista laaditaan kahden viikon välein/kuukausittain raportti ja korjattavaksi/tehtäväksi ehdotetuista virheistä, parannusehdotuksista ja uusista vaatimuksista annetaan samalla vaikutus- ja työmääräarvio. Vaikutuksissa arvioidaan mm. vaikutus käyttöohjeisiin jne.

Tehtävistä korjauksista, parannuksista ja muutoksista päättää järjestötoimikunta tai järjestötoimikunnan tähän tehtävään nimeämä henkilö.