

PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMÓW NBK, KZZ I SDZ

Rozdział 1. WSPARCIE UŻYTKOWNIKÓW

1.1 Wstęp

1. Wykonawca zobowiązuje się do wsparcia Użytkowników korzystających z:
 - 1.1. systemów teleinformatycznych NBK i KZZ – do czasu wykonania przedmiotu umowy w części, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1 umowy;
 - 1.2. systemu teleinformatycznego SDZ – z chwilą wykonania przedmiotu umowy w części, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1 umowy,zwanych dalej „Systemem”.
2. Usługa wsparcia Użytkowników polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników związane z bieżącą eksploatacją Systemu przez Wykonawcę za pośrednictwem: telefonu, poczty elektronicznej i portalu obsługi hot-line i zgłoszeń serwisowych udostępnianego przez Wykonawcę.
3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat ww. kanałów komunikacji w terminie 5 dni od zawarcia umowy.

1.2 Procedura

1. Usługa wsparcia Użytkowników świadczona będzie w następujący sposób:
 - 1.1. telefonicznie – udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem Wykonawcy;
 - 1.2. poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) – zadawanie pytań przez Użytkowników i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy poprzez pocztę elektroniczną;
 - 1.3. poprzez portal obsługi hot-line i zgłoszeń serwisowych – umożliwienie Użytkownikom rejestracji zgłoszeń, monitorowania stanu ich obsługi, zapoznania się z odpowiedzią udzieloną przez konsultantów Wykonawcy. Oprócz tego umożliwienie Użytkownikom dostępu do tzw. bazy wiedzy, zawierającej pytania zadawane przez innych Użytkowników i udzielone odpowiedzi.
2. Wykonawca zobowiązany jest udzielać odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji Systemu, w szczególności:
 - 2.1. niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji Systemu;
 - 2.2. problemów z działaniem poszczególnych funkcji Systemu;
 - 2.3. braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji Systemu.

3. Wykonawca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na pytanie Użytkownika za pomocą tego samego kanału komunikacji jakim zostało zadane pytanie. W wyjątkowych sytuacjach Wykonawca może udzielić odpowiedzi inną drogą niż telefoniczna, jeżeli odpowiedź na pytanie zadane kanałem telefonicznym może okazać się niewystarczająca.
4. Jeżeli odpowiedź na zadane pytanie można znaleźć w dokumentacji użytkownika lub administratora, Wykonawca zobowiązany jest poza udzieleniem odpowiedzi wskazać odwołanie do ww. dokumentów.
5. Wykonawca będzie prowadził „Rejestr pytań Użytkowników Systemu oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników” zawierający m.in. następujące informacje: data i godzina zadania pytania, przedmiot pytania, opis udzielonej odpowiedzi, data udzielenia odpowiedzi.
6. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu „Rejestr pytań Użytkowników Systemu oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników”, stanowiący podstawę rozliczenia okresu świadczenia usługi wsparcia Użytkowników.

1.3 Portal obsługi hot-line i zgłoszeń serwisowych

1. Użytkownik może korzystać z portalu obsługi hot-line i zgłoszeń serwisowych w trybie 24/ 7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Odpowiedź na zadane pytanie zostaje również przekazana poprzez portal obsługi hot-line i zgłoszeń serwisowych.
3. Czas udzielenia odpowiedzi na pytanie zadane poprzez portal obsługi hot-line i zgłoszeń serwisowych nie może przekraczać dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia.

1.4 Wsparcie telefoniczne Użytkowników

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia telefonicznego w dniach roboczych od godz. 8:00 do godz. 16:00.
2. W celu wykonania usługi wsparcia telefonicznego Wykonawca zapewni jedną linię telefoniczną.
3. W przypadku, gdy odpowiedź na zadane pytanie jest zbyt obszerna lub Wykonawca nie potrafi udzielić odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas i formę udzielenia odpowiedzi.

1.5 Wsparcie Użytkowników przy pomocy poczty elektronicznej

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia świadczonego przy pomocy poczty elektronicznej w trybie 24/ 7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą, jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Pytania powinny być przekazywane w sformalizowany sposób – przy wykorzystaniu formularza „Zgłoszenie pytania” - HOT-01.
3. Wykonawca najpóźniej w następnym dniu roboczym potwierdza przyjęcie pytania w sposób określony na formularzu zgłoszenia pytania (telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej).

4. Czas udzielenia odpowiedzi na pytanie zadane przy pomocy poczty elektronicznej nie może przekraczać dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia.

1.6 Wykaz wzorów formularzy

Zgłoszenia Użytkowników w ramach realizacji usługi wsparcia Użytkowników Systemu odbywać się będą poprzez formularz „Zgłoszenie pytania” – HOT-01.

Rozdział 2. FORMULARZ HOT-1

2.1 HOT-01 Zgłoszenie pytania

2.1.1 Formularz

NBK/ KZZ/ SDZ ¹	Zgłoszenie pytania HOT-1	data: znak:
----------------------------	-----------------------------	----------------

Imię i nazwisko Użytkownika:

Nazwa Jednostki:

Zwrotny nr telefonu i/ lub e-mail:

Treść pytania

2.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Imię i nazwisko Użytkownika	Imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego pytanie.
Nazwa Jednostki	Nazwa Jednostki, w której pracuje Użytkownik.
Zwrotny numer telefonu i/lub e-mail	Informacja o numerze telefonu i/lub adresie e-mail, na który (jeden z podanych) zostanie przekazana odpowiedź - w ten sam sposób zostanie przekazane również potwierdzenie otrzymania pytania.
Treść pytania	Szczegółowy opis pytania.

¹ Niepotrzebne skreślić