

# **PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW SYSTEMU WUP-VIATOR**

## **Rozdział 1. WSPARCIE UŻYTKOWNIKÓW**

### **1.1 Wstęp**

1. Usługa wsparcia Użytkowników hot-line polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników związane z bieżącą eksploatacją WUP-Viator za pośrednictwem: telefonu, poczty elektronicznej i portalu obsługi hot-line i zgłoszeń serwisowych udostępnianego przez Wykonawcę.
2. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat ww. kanałów informacji w terminie 3 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 WUP-Viator, w szczególności:
  - 2.1. niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji WUP-Viator;
  - 2.2. problemów z działaniem poszczególnych funkcji WUP-Viator;
  - 2.3. braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji WUP-Viator.
3. Wykonawca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na pytanie Użytkownika za pomocą tego samego kanału komunikacji, za pośrednictwem którego 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 WUP-Viator 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 WUP-Viator oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników”, stanowiący podstawę rozliczenia okresu świadczenia usługi hot-line.

### **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 WUP-Viator odbywać się będą poprzez formularz „Zgłoszenie pytania” – HOT-01.

## **Rozdział 2. KONSULTACJE PRZYSTANOWISKOWE**

### **2.1 Cel konsultacji przystanowiskowych**

Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi konsultacje przystanowiskowe mające na celu:

1. udzielenie odpowiedzi na pytania i wątpliwości dotyczące funkcjonalności lub zmian w WUP-Viator lub związane z jego bieżącą eksploatacją, zadane przez Użytkowników;
2. zademonstrowanie w WUP-Viator sposobów praktycznej obsługi problemów zgłoszonych przez Użytkowników

oraz pokryje wszelkie koszty związane z realizacją tego zadania przez wykładowców.

### **2.2 Wymiar konsultacji przystanowiskowych**

1. Konsultacje przystanowiskowe dedykowane są dla pracowników Wojewódzkich Urzędów Pracy, ich oddziałów i filii a także MRPiPS.
2. W każdym 12-miesięcznym okresie realizacji umowy, liczonym od dnia zawarcia umowy, każda z Jednostek, o których mowa w pkt 1 ma zapewnione 2 dni konsultacji przystanowiskowych, przy czym nie muszą one być wykorzystane jednocześnie (w pierwszym roku realizacji umowy – 1 dzień dla każdej z Jednostek). Dla największych Jednostek Zamawiający zapewnia sobie prawo zorganizowania dodatkowych dni konsultacji przystanowiskowych.
3. Konsultacje przystanowiskowe zostaną zrealizowane dla grup liczących nie więcej niż 20 osób.
4. Łącznie w ramach umowy Wykonawca zrealizuje do 140 dni konsultacji przystanowiskowych.
5. W sytuacji, gdy Jednostka w 12-miesięcznym okresie realizacji umowy nie wykorzysta 2 dni konsultacji przystanowiskowych, Zamawiający zapewnia sobie możliwość zorganizowania konsultacji przystanowiskowych w innych Jednostkach. Zmiany w tym zakresie mogą być wprowadzane w trybie roboczym.

### **2.3 Organizacja i przeprowadzenie konsultacji przystanowiskowych**

1. W celu prawidłowego przygotowania i realizacji konsultacji przystanowiskowych Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania dokumentu: „Plan realizacji konsultacji przystanowiskowych” obejmującego:
  - 1.1. procedurę zamawiania konsultacji przystanowiskowych;
  - 1.2. procedurę kontroli jakości konsultacji przystanowiskowych;
2. Czas trwania konsultacji przystanowiskowych powinien wynieść od 7 do 8 godzin lekcyjnych, przy czym przez jedną godzinę lekcyjną rozumie się 45 minut.
3. W zależności od czasu pracy Jednostki konsultacje przystanowiskowe powinny być realizowane w godzinach od 07:30 do 16:00.
4. Konsultacje należy realizować w dni robocze, od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

5. Wykonawca zapewni wykładowców w liczbie umożliwiającej prowadzenie konsultacji przystanowiskowych zgodnie z „Planem realizacji konsultacji przystanowiskowych”, posiadających wiedzę z zakresu obsługi WUP-Viator oraz umiejętności jej przekazania w sposób zrozumiały dla Użytkowników.
6. Wykonawca pokryje wszelkie koszty związane z pracą wykładowców (tzn.: wynagrodzenia, ubezpieczenia, opodatkowania, dojazdu, zakwaterowania, wyżywienia, itp.), w trakcie konsultacji przystanowiskowych.
7. W zależności od potrzeb, w trakcie konsultacji przystanowiskowych Wykonawca zapewni dostęp stacji roboczej wykładowcy do systemu WUP-Viator udostępnionego w środowisku testowym.
8. Zamawiający zapewnia sobie możliwość uczestnictwa w konsultacjach przystanowiskowych, jako słuchacz (maksymalnie 2 osoby w grupie).

## **2.4 Narzędzia weryfikacji jakości konsultacji przystanowiskowych**

Dla każdej konsultacji przystanowiskowej Wykonawca przygotowuje kwestionariusz umożliwiający przedstawicielowi Jednostki potwierdzenie dnia lub okresu realizacji, godzin rozpoczęcia i zakończenia zajęć oraz dokonanie oceny w skali od 1 do 5, następujących aspektów konsultacji:

1. przygotowanie merytoryczne wykładowcy;
2. poziom odpowiedzi wykładowcy na pytania i wątpliwości związane z eksploatacją systemu WUP-Viator, a dotyczące zmian w systemie wykonanych w ramach realizacji przedmiotu umowy lub związane z bieżącą eksploatacją systemu zgłaszane przez pracowników Jednostki oraz zademonstrowania w systemie sposobów obsługi praktycznych problemów występujących w danej Jednostce.

## **2.5 Sprawozdawczość z realizacji konsultacji przystanowiskowych**

1. Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu do odbioru „Zestawienie z realizacji usług konsultacji przystanowiskowych w (nr kwartału i nr roku lub inny okres czasu)” podsumowujące zakres prac wykonanych w danym okresie w ramach realizacji tej części przedmiotu umowy, stanowiące załącznik do „Raportu z realizacji umowy za okres ...”. Zestawienie powinno zawierać następujące informacje:
  - 1.1. Oznaczenie okresu, za który jest sporządzone;
  - 1.2. Wykaz konsultacji przystanowiskowych zrealizowanych w danym okresie, opisanych przez następujące informacje:
    - 1.2.1. datę rozpoczęcia konsultacji przystanowiskowej;
    - 1.2.2. datę zakończenia konsultacji przystanowiskowej;
    - 1.2.3. wskazanie Jednostki, w której zrealizowano konsultację przystanowiskową;
    - 1.2.4. ogólny czas trwania konsultacji przystanowiskowej,
    - 1.2.5. średnią ocenę jakości konsultacji przystanowiskowej, obliczoną na podstawie ankiet wypełnionych przez uczestników konsultacji,
    - 1.2.6. imię i nazwisko wykładowcy.
  - 1.3. Wykonawca zagreguje informacje opisujące zrealizowane konsultacje przystanowiskowe w celu przedstawienia zbiorczych informacji uzyskanych w danym okresie oraz od początku realizacji umowy.

2. Wykonawca przygotowuje tabelę zestawiającą szczegółowe oceny jakości konsultacji przystanowiskowych, przeniesione z ankiet wypełnionych przez uczestników konsultacji.
3. Wraz z „Zestawieniem z realizacji usług konsultacji przystanowiskowych w (nr kwartału i nr roku lub inny okres czasu)” Wykonawca dostarczy:
  - 2.1. oryginały kwestionariuszy zawierających wykazy uczestników konsultacji przystanowiskowych oraz ich podpisy potwierdzające udział w poszczególnych dniach zajęć;
  - 2.2. w formie elektronicznej skany ankiet oceniających jakość konsultacji przystanowiskowych, wypełnionych przez uczestników konsultacji.
3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu do akceptacji propozycje wzorów zestawień, o którym mowa w pkt 1 i 2, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanymi terminami ich sporządzenia.
4. Zamawiający zatwierdzi wzory zestawień, o których mowa w pkt 1 i 2, w ciągu 5 dni roboczych od dnia ich otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności.
5. Wszystkie zestawienia Wykonawca opracuje w języku polskim.

## **Rozdział 3. SPOTKANIA RADY UŻYTKOWNIKÓW WUP-VIATOR**

### **3.1 Przedmiot spotkań Rady Użytkowników WUP-Viator**

1. Wykonawca zorganizuje i weźmie udział w spotkaniach Rady Użytkowników WUP-Viator dedykowanych pracownikom Wojewódzkich Urzędów Pracy i MRPiPS, mających na celu:
  - 1.1. zaprezentowanie zmian w WUP-Viator wykonanych w ramach realizacji przedmiotu umowy w okresie poprzedzającym dane spotkanie Rady Użytkowników;
  - 1.2. zaprezentowanie odpowiedzi udzielanych na pytania i wątpliwości, związane z eksploatacją WUP-Viator, które były najczęściej zgłaszane przez Użytkowników na hot-line Wykonawcy w okresie poprzedzającym dane spotkanie Rady Użytkowników;
  - 1.3. udzielenie odpowiedzi na pytania i wyjaśnienie wątpliwości, związanych z eksploatacją WUP-Viator, zadane przez Użytkowników przed danym spotkaniem Rady Użytkowników.
2. Wykonawca zorganizuje i weźmie udział w maksymalnie 2 spotkaniach Rady Użytkowników WUP-Viator w każdym 12-miesięcznym okresie realizacji umowy, liczonym od dnia zawarcia umowy. W spotkaniach weźmie udział maksymalnie 40 uczestników (16 Jednostek, najczęściej po 2 osoby na urząd), a wszystkie spotkania zorganizowane zostaną w Warszawie.
3. Łącznie w ramach umowy Wykonawca zrealizuje 8 spotkań Rady Użytkowników, w których weźmie udział ok. 320 osób.
4. Wykonawca zapewni i pokryje wszelkie koszty związane z realizacją spotkań Rady Użytkowników, w szczególności:
  - 1.1. sal konferencyjnych dla 40 osób wraz z wyposażeniem;
  - 1.2. dostępu do internetu oraz środowiska testowego WUP-Viator;
  - 1.3. wyżywienia (przerwy kawowe, obiad) dla uczestników spotkań;
  - 1.4. noclegów w pokojach maksymalnie 1-osobowych dla uczestników spoza Warszawy z zapewnieniem kolacji w dniu poprzedzającym spotkanie i śniadania w dniu spotkania (maksymalnie dla 35 osób);
  - 1.5. wykładowców, którzy profesjonalnie przygotowują oraz przeprowadzą spotkania Rady Użytkowników.

### **3.2 Organizacja spotkań Rady Użytkowników WUP-Viator**

1. Wszystkie spotkania Rady Użytkowników WUP-Viator odbędą się w Warszawie, w odległości max. 10 km od dworca kolejowego Warszawa Centralna, a zarówno wszystkie posiłki jak i noclegi dla uczestników mają być zapewnione w tej samej lokalizacji.
2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, do zatwierdzenia, „Szczegółowy plan realizacji spotkania Rady Użytkowników” określający: tematy poszczególnych zajęć, szacunkowy czas ich realizacji oraz formę przekazania informacji, co najmniej na 40 dni kalendarzowych przed planowanym terminem spotkania.
3. Zamawiający dokonuje odbioru dokumentu „Szczegółowy plan realizacji spotkania Rady Użytkowników ” w ciągu 5 dni roboczych od dnia jego otrzymania lub przedstawia uwagi w postaci protokołu rozbieżności. Brak protokołu rozbieżności oznacza akceptację dokumentu przez Zamawiającego.

4. Wykonawca zawiadomi Wojewódzkie Urzędy Pracy o miejscu i czasie prowadzenia spotkania Rady Użytkowników, co najmniej na 30 dni kalendarzowych, przed planowanym terminem spotkania oraz przeprowadzi rekrutację uczestników.
5. Spotkania Rady Użytkowników należy realizować w dni robocze, od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. Czas trwania spotkania Rady Użytkowników WUP-Viator powinien wynieść od 6 do 8 godzin lekcyjnych, przy czym przez jedną godzinę lekcyjną rozumie się 45 min. W trakcie spotkania należy przewidzieć 2 przerwy kawowe oraz przerwę obiadową.
7. Spotkania Rady Użytkowników WUP-Viator muszą odbywać się według „Ramowego harmonogramu spotkania” przedstawionego poniżej. Harmonogram może ulec zmianie:

Godzina		
16:00	19:00	Przyjazd uczestników i zakwaterowanie
(w dniu poprzedzającym spotkaniu)		
19:00	22:00	Kolacja dla uczestników spotkania spoza Warszawy
(w dniu poprzedzającym spotkaniu)		
7:30	8:30	Śniadanie dla uczestników spotkania spoza Warszawy
8:30	9:00	Przerwa kawowa przed rozpoczęciem spotkania dla wszystkich uczestników
9:00	11:00	Bloki tematyczne spotkania
11:00	11:30	Przerwa kawowa
11:30	14:00	Bloki tematyczne spotkania
14:00	15:00	Obiad
15:30		Wyjazd uczestników

8. W trakcie przerw Wykonawca zapewni dla wszystkich uczestników:
  - 8.1. herbatę, kawę, zimne napoje i ciastka (w trakcie krótkich przerw);
  - 8.2. obiad (w trakcie przerwy obiadowej).
9. Wykonawca zapewni w klimatyzowanej sali konferencyjnej warunki zgodne z BPH, a ponadto sala konferencyjna powinna być wyposażona w:
  - 9.1. 40 miejsc siedzących dla uczestników spotkania;
  - 9.2. stanowisko prowadzącego ze sprzętem komputerowym z zainstalowanym oprogramowaniem wykorzystywanym podczas spotkania (do którego Wykonawca posiada licencje) oraz dostępnym środowiskiem testowym WUP-Viator, sprzętem do prowadzenia prezentacji multimedialnych, nagłośnieniem itp.
10. Spotkania Rady Użytkowników będą prowadzone w języku polskim. Dokumenty i materiały prezentowane w trakcie spotkania rady Użytkowników zostaną przygotowane w języku polskim.
11. Dla każdego spotkania Wykonawca przygotowuje listę obecności uczestników oraz zbierze podpisy potwierdzające udział w spotkaniu.

### **3.3 Sprawozdawczość z realizacji spotkań Rady Użytkowników WUP-Viator**

Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu do odbioru „Zestawienie z realizacji spotkania Rady Użytkowników w (nr kwartału i nr roku lub inny okres czasu)” podsumowujące zakres prac wykonanych w danym okresie w ramach realizacji tej części przedmiotu umowy, stanowiące załącznik do „Raportu z realizacji umowy za okres ...”. Zestawienie powinno zawierać następujące informacje:

1. notatkę podsumowującą spotkanie do umieszczenia na stronach internetowych Zamawiającego;
2. oryginał listy obecności podpisanej przez wszystkich uczestników spotkania.



## Rozdział 4. FORMULARZ HOT-1

### 4.1 HOT-01 Zgłoszenie pytania

#### 4.1.1 Formularz

<b>WUP-Viator</b>	<b>Zgłoszenie pytania HOT-1</b>	data: znak:
-------------------	-------------------------------------	----------------

**Imię i nazwisko Użytkownika:**

**Nazwa Jednostki:**

**Zwrotny nr telefonu i/ lub e-mail:**

#### Treść pytania

---

---

---

---

#### 4.1.2 Opis formularza

<b>Nazwa pola</b>	<b>Opis</b>
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.