

# **PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW PIU EMP@TIA**

## **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 PIU EMP@TIA za pośrednictwem: telefonu, fax-u, poczty elektronicznej i portalu obsługi Hot-line udostępnianego przez Wykonawcę.
2. Poniżej zamieszczono listę danych kontaktowych, służących Użytkownikom do przekazywania zapytań w ramach usługi wsparcia:

<b>Rodzaj</b>	<b>Kontakt</b>
Telefon	
Poczta elektroniczna (e-mail)	
Fax	
Portal obsługi Hot-line	

### **1.2 Procedura**

1. Usługa wsparcia Użytkowników świadczona będzie w następujący sposób:
  - 1) telefonicznie – udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem Wykonawcy;
  - 2) poprzez fax – przekazywanie przez Użytkowników bardziej skomplikowanych lub większej liczby pytań;
  - 3) poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) – zadawanie pytań przez Użytkowników i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy poprzez pocztę elektroniczną;
  - 4) poprzez portal obsługi Hot-line – umożliwienie Użytkownikom: rejestracji zgłoszeń, monitorowania stanu ich obsługi, zapoznania się z odpowiedzią udzieloną przez konsultantów Wykonawcy. Oprócz tego umożliwienie Użytkownikom dostępu do bazy wiedzy, zawierającej pytania zadawane przez innych Użytkowników i udzielone odpowiedzi.
2. Wykonawca zobowiązany jest udzielać odpowiedzi w zakresie zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji PIU EMP@TIA, w szczególności:
  - 1) niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji PIU EMP@TIA;
  - 2) problemów z działaniem poszczególnych funkcji PIU EMP@TIA;
  - 3) braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji PIU EMP@TIA.
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 PIU EMP@TIA 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 zgłoszeń Użytkowników PIU EMP@TIA 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**

1. Użytkownik może korzystać z portalu obsługi Hot-line w trybie 24/7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 17:00 traktowane będą jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Odpowiedź na zadane pytanie zostaje również przekazana poprzez portal Hot-line.
3. W przypadku, gdy odpowiedź na zadane pytanie jest zbyt obszerna lub Wykonawca nie potrafi udzielić odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas udzielenia odpowiedzi.

### **1.4 Wsparcie Użytkowników telefoniczne**

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia telefonicznego w dniach roboczych od godz. 8:00 do godz. 17:00.
2. W celu wykonania usługi wsparcia telefonicznego Wykonawca zapewni co najmniej jedną infolinię telefoniczną, którą będzie obsługiwało co najmniej 2 konsultantów.
3. W przypadku, gdy odpowiedź na zadane pytanie jest zbyt obszerna lub Wykonawca nie potrafi udzielić odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas udzielenia odpowiedzi.

### **1.5 Wsparcie Użytkowników przy pomocy faxu lub poczty elektronicznej**

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia świadczonego przy pomocy faxu lub poczty elektronicznej w trybie 24/7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 17:00 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. W przypadku, gdy odpowiedź na zadane pytanie jest zbyt obszerna lub Wykonawca nie potrafi udzielić odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas udzielenia odpowiedzi.

### **1.6 Wykaz wzorów formularzy**

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

## Rozdział 2. FORMULARZ HOT-01

### 2.1 HOT-01 Zgłoszenie pytania

#### 2.1.1 Formularz

<b>PIU EMP@TIA</b>	<b>Zgłoszenie pytania HOT-1</b>	data: znak:
--------------------	-------------------------------------	----------------

**Imię i nazwisko Użytkownika:**

**Nazwa Urzędu:**

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

#### Treść pytania

---

---

---

---

#### 2.1.2 Opis formularza

<b>Nazwa pola</b>	<b>Opis</b>
Data	Data dokumentu.
Imię i nazwisko Użytkownika	Imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego pytanie.
Nazwa Urzędu	Nazwa Urzędu, w którym 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.