

Procedura obsługi zgłoszeń

1. Wykonawca realizując Etap Przejściowy i Eksploatacji:

1.1. Rejestruje Błędy wykryte w Aplikacji SDE24 w postaci zgłoszeń otrzymywanych od Administratorów Zamawiającego.

1.2. Rejestruje propozycje Modyfikacji otrzymane od Administratorów Zamawiającego.

1.3. Usuwa skutki zarejestrowanych Błędów związane z obowiązkami Wykonawcy.

1.4. Wprowadza poprawki do Aplikacji SDE24.

2. Zgłoszenia odnośnie Błędów i Modyfikacji Wykonawca rejestruje w Module Ewidencji Zgłoszeń.

3. Wszystkie zgłoszenia uzyskane od Użytkowników SDE rejestruje w Module Ewidencji Zgłoszeń Zamawiający.

4. Wszystkie zgłoszenia zarejestrowane w Module Ewidencji Zgłoszeń przez Zamawiającego realizuje Wykonawca.

5. Procedura obsługi zgłoszeń.

5.1. Procedura zgłaszania naprawy Błędów.

5.1.1. W sytuacji wystąpienia Błędów niekrytycznych, Zamawiający rejestruje zgłoszenie w Module Ewidencji Zgłoszeń.

5.1.2. W sytuacji wystąpienia Błędów krytycznych, Zamawiający powiadomi o tym fakcie Wykonawcę telefonicznie i rejestruje zgłoszenie w Module Ewidencji Zgłoszeń.

5.1.3. Przy zgłoszeniu Błędu krytycznego Zamawiający podejmie nie więcej niż 3 próby kontaktu telefonicznego w odstępie maksymalnie 5 minut, na wyznaczone numery telefoniczne, wskazane w punkcie 6.1, w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia. Przy braku możliwości nawiązania połączenia z Wykonawcą, po wykonaniu trzeciej próby połączenia, zgłoszenie uznaje się za przyjęte.

5.1.4. Zgłoszenie zarejestrowane w Module Ewidencji Zgłoszeń musi zawierać szczegółowy opis przedmiotu zgłoszenia, a także – w stosownych przypadkach - podejrzaną przyczynę powstania Błędu lub inne informacje, które mogą mieć znaczenie dla realizacji prac. Wymagany maksymalny czas na przyjęcie zgłoszenia przez Wykonawcę wynosi 30 minut. Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia poprzez ustawienie statusu zgłoszenia jako „otwarte” lub w przypadku braku dostępności Modułu Ewidencji Zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej.

5.1.5. Zamawiający rejestrując zgłoszenie Błędu w Module Ewidencji Zgłoszeń, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, wskaże podstawę tej kwalifikacji ujętej w Załączniku nr 20 - Błędy.

5.1.6. W przypadku braku dostępności Modułu Ewidencji Zgłoszeń, Zamawiający informuje o problemie Wykonawcę wysyłając wiadomość za pomocą poczty elektronicznej na ustalony adres poczty elektronicznej obsługiwany przez Wykonawcę 24/7/365.

5.1.7. Zgłoszenie przesłane za pomocą poczty elektronicznej musi zawierać szczegółowy opis przedmiotu zgłoszenia, a także jeżeli to możliwe podejrzaną przyczynę powstania Błędu lub inne informacje, które mogą mieć znaczenie dla realizacji prac. Wymagany maksymalny czas na przyjęcie zgłoszenia przez Wykonawcę wynosi 30 minut. Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia poprzez przesłanie zwrotnej wiadomości pocztą elektroniczną.

5.1.8. W przypadku braku możliwości rejestracji zgłoszenia w Module Ewidencji Zgłoszeń oraz braku możliwości wysłania wiadomości pocztą elektroniczną, Zamawiający powiadamia na ustalony telefoniczny numer kontaktowy dostępny 24/7/365 Wykonawcę o zaistniałym Błędzie. W przypadku braku odpowiedzi po stronie Wykonawcy na kontakt telefoniczny ze strony Zamawiającego, Zamawiający w przeciągu 10 minut od pierwszej próby, podejmie dwie kolejne próby połączenia telefonicznego. Podjęta przez Zamawiającego trzecia próba, która również okazała się nieskuteczna, będzie równoznaczna w skutkach z przyjęciem zgłoszenia przez Wykonawcę.

5.1.9. W przypadku zgłoszenia przesłanego za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie ze względu na brak dostępu do Modułu Ewidencji Zgłoszeń, Wykonawca niezwłocznie po przywróceniu działania Aplikacji SDE24 wprowadza zgłoszenie do Modułu Ewidencji Zgłoszeń z uwzględnieniem faktycznej daty i godziny przesłania zgłoszenia lub telefonicznego kontaktu.

5.1.10. W czasie do 1 godziny od przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia Błędu krytycznego oraz w czasie do 3 godzin w przypadku Błędu niekrytycznego, Wykonawca zobowiązany jest uzupełnić w zgłoszeniu informację z bieżącej diagnozy i podać szacunkowy czas naprawy.

5.1.11. Obowiązkiem Wykonawcy jest reakcja zmierzająca do wyjaśnienia nieścisłości lub nieprecyzyjności zawartych w zgłoszeniu. Wszelkie dodatkowe wyjaśnienia muszą być zarejestrowane w Module Ewidencji Zgłoszeń. O dodatkowych wyjaśnieniach zarejestrowanych w Module Ewidencji Zgłoszeń związanych ze zgłoszeniem należy niezwłocznie powiadomić za pomocą poczty elektronicznej Zamawiającego.

5.1.12. Zamawiający zostanie poinformowany o wykonanych pracach i statusie zgłoszenia przez Wykonawcę poprzez pocztę elektroniczną na ustalony adres poczty elektronicznej Zamawiającego. Wykonawca oznacza zgłoszenie w Module Ewidencji Zgłoszeń jako rozwiązane.

5.1.13. Zamawiający potwierdza prawidłowość działania Aplikacji SDE24 i zamyka zgłoszenie w Module Ewidencji Zgłoszeń.

5.1.14. Wykonawca zmienia status zgłoszenia na „otwarty” lub „rozwiązane”.

5.1.15. Zamawiający kończy procedurę obsługi zgłoszenia poprzez ustawienie statusu „zamknięty”.

## 5.2. Procedura zgłaszania Modyfikacji.

5.2.1. Wszelkie Modyfikacje wynikające z przepisów oraz udoskonalenia Systemu SDE w wyniku jego eksploatacji są realizowane przez Wykonawcę na pisemne zlecenie Zamawiającego lub za pisemną zgodą Zamawiającego, gdy z wnioskiem o wprowadzenie Modyfikacji występuje Wykonawca.

5.2.2. Zamawiający rejestruje nowe zgłoszenie Modyfikacji w Module Ewidencji Zgłoszeń.

5.2.3. Zgłoszenie w momencie rejestracji otrzymuje unikalny numer identyfikacyjny, co umożliwia raportowanie prac i zachowanie ciągłości korespondencji dotyczącej zgłoszenia w Module Ewidencji Zgłoszeń.

5.2.4. Przed rozpoczęciem realizacji Modyfikacji, Wykonawca oszacuje pracochłonność i po weryfikacji oraz zatwierdzeniu przez Zamawiającego przystępuje do realizacji zadania. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu oszacowanej liczby Roboczogodzin w terminie do 10 Dni roboczych.

5.2.5. Wykonawca wspólnie z Zamawiającym ustali termin wgrania Modyfikacji na Środowisku rozwojowym.

5.2.6. Wykonawca dokona testów działania Aplikacji SDE24 na środowisku deweloperskim oraz wdroży zmiany na Środowisko rozwojowe SDE24 umożliwiając przeprowadzenie testów Zamawiającemu.

5.2.7. Wykonawca po zrealizowaniu zgłoszonych Modyfikacji informuje Zamawiającego o tym fakcie za pomocą Modułu Ewidencji Zgłoszeń.

5.2.1. Wykonawca ustali wspólnie z Zamawiającym termin wdrożenia Modyfikacji na Środowisku produkcyjnym.

5.2.2. Po wdrożeniu Modyfikacji na Środowisku produkcyjnym Wykonawca przedstawi Zamawiającemu protokół odbioru usługi, o którym mowa w pkt. 4.20 w Załączniku nr 13 – Instalacja poprawek i Modyfikacji.

6. Wykonawca udostępni Zamawiającemu na potrzeby zgłoszeń:

6.1. Kontaktowy numer telefonu dostępny przez cały okres trwania Umowy, działający przez 24/7/365.

6.2. Kontaktowy numer telefonu - linia alarmowa do zgłoszeń pilnych przez cały okres trwania Umowy w przypadku, gdy nie można uzyskać połączenia na numer, o którym mowa w punkcie 6.1.

6.3. Adres poczty elektronicznej obsługiwany przez cały okres trwania Umowy, działający przez 24/7/365.

7. W przypadku konieczności zmiany kontaktowego numeru telefonicznego lub zmiany adresu poczty elektronicznej, Wykonawca powiadomi pisemnie Zamawiającego o tym fakcie, 5 Dni roboczych przed planowaną zmianą.

8. Modyfikacje wynikające z nieprawidłowego działania Systemu SDE Wykonawca realizuje bezpłatnie przez cały okres trwania Umowy.

9. Wszelkie Błędy powstałe w Aplikacji SDE24 będące wynikiem wdrożonych Modyfikacji zostaną naprawione bezpłatnie przez Wykonawcę w terminie opisanym w Załączniku nr 19 – Tryb prowadzenia nadzoru nad eksploatacją Systemu SDE. W uzasadnionych przypadkach Wykonawca zwraca się z pisemnym wnioskiem do Zamawiającego o wydłużenie czasu naprawy Błędu.

10. Wykonawca przekaze Zamawiającemu, nie później niż w ciągu 30 dni po wdrożeniu Modyfikacji, uaktualnioną Dokumentację SDE obejmującą zmiany Aplikacji SDE24 dokonane w czasie jego Modyfikacji.