

**Szczegółowe zasady realizacji i odbioru usługi udzielania wsparcia Administratorom oraz
Użytkownikom kluczowym Systemu**

1. Zakres realizowanych usług

- 1.) udzielanie wsparcia Administratorom Systemu i w Dni robocze w godzinach 7:30-16:30 oraz wyjątkowo w innych terminach zgłoszonych Wykonawcy jako potrzeba wsparcia podczas prac technologicznych.

2. Zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia i kanały komunikacji

- 1.) Domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu - HP Service Manager.
- 2.) W przypadku braku dostępności systemu HP Service Manager - pocztą elektroniczną,
- 3.) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w HP Service Manager jest równoważne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.
- 4.) W przypadku Zgłoszenia przesłanego za pomocą poczty elektronicznej w sytuacji braku dostępności Systemu HP Service Manager Wykonawca w ciągu 1 Dnia roboczego potwierdza zwrotnym e-mail przyjęcie Zgłoszenia.

3. Dodatkowe sposoby komunikacji

Zamawiający i Wykonawca udostępniają:

- 1.) numer telefonu,
- 2.) adres poczty elektronicznej „e-mail”,
ustalone zgodnie z zasadami opisanymi w § 3 Umowy.

4. Miejsce wykonywania usługi

- 1.) W przypadku potrzeby udzielenia wsparcia, Wykonawca odpowiada telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego. Kanał komunikacji określa Zamawiający.

5. Procedura realizacji usług i ich odbiór

- 1.) Administrator Systemu zgłasza potrzebę wsparcia Wykonawcy za pośrednictwem Systemu z wykorzystaniem odpowiednio skonfigurowanej w tym celu przez Wykonawcę Usługi rozliczenia, określając zwrotny kanał komunikacji.
- 2.) W przypadku braku dostępności Systemu HP Service Manager należy skorzystać z poczty elektronicznej „e-mail”,. Zgłoszenie potrzeby wsparcia będzie zarejestrowane w Systemie HP Service Manager w pierwszym możliwym terminie, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas zgłoszenia potrzeby wsparcia innym kanałem komunikacji.
- 3.) Po przyjęciu Zgłoszenia, Wykonawca analizuje jego treść a następnie:
 - a. udziela wsparcia w sposób określony w Zgłoszeniu (poprzez System HP Service Manager, telefonicznie, e-mail lub osobiście),

- b. działania wykonywane w trakcie rozwiązywania, zamykania bądź przekazywania Zgłoszenia muszą być opisane i na bieżąco aktualizowane w systemie wskazanym w Usłudze rozliczenia,
 - c. moment przekazania (yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego jest uznawany za zakończenie zgłoszenia pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego,
 - d. w przypadku stwierdzenia w trakcie realizacji zgłoszenia, iż jego przyczyną jest Błąd Oprogramowania przekazuje Zgłoszenie do Zamawiającego z komentarzem i zaleca Zamawiającemu zarejestrowanie nowego Zgłoszenia dotyczącego wystąpienia Błędu Oprogramowania. Wykonawca realizuje usługę w sposób opisany w **Załączniku nr 5** do Umowy,
 - e. w przypadku stwierdzenia w trakcie realizacji Zgłoszenia, iż występuje konieczność naprawy danych w centralnej bazie danych przekazuje Zgłoszenie do Zamawiającego z komentarzem i zaleca zarejestrowanie nowego Zgłoszenia dotyczącego naprawy danych niewynikających z naprawy Błędów. Wykonawca realizuje usługę w sposób opisany w **Załączniku nr 6** do Umowy.
- 4.) W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający zamyka Zgłoszenie.
 - 5.) W przypadku braku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego sposobu rozwiązania, Zamawiający aktualizuje Zgłoszenie podając opis dotyczący braku skuteczności sposobu rozwiązania i przekazuje Zgłoszenie do Wykonawcy.
 - 6.) Ponowne przekazanie Zgłoszenia do Wykonawcy nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia wskazanego w punkcie 6,
 - 7.) Zamawiający dopuszcza dalszą komunikację w zakresie rozwiązywanego Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, nie powoduje to jednak wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia wskazanego w punkcie 6.
 - 8.) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu lub jednokrotne przekazanie przez Zamawiającego rozwiązanego Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy Zamawiający potraktuje jako uchybienie.
 - 9.) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego również nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia wskazanego w punkcie 6.

6. Czas realizacji Zgłoszenia

- 1.) Wykonawca udziela wsparcia, nie później niż w terminie 16 godzin zegarowych liczonych w oknach 7:30-16:30 od Zgłoszenia, a w przypadku Zgłoszenia potrzeby wsparcia osobiście w siedzibie Zamawiającego proponuje termin przybycia do siedziby Zamawiającego nie dłuższy niż w ciągu 5 Dni roboczych od dnia przyjęcia Zgłoszenia. Zgłoszenie potrzeby wsparcia dokonane po godzinie 16:30 będzie traktowane, jako przekazane następnego Dnia roboczego

o godzinie 07:30. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę do momentu przekazania (yyyy-mm-dd hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w Systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

7. Raport Zgłoszeń

Wykonawca przedstawi podpisany raport zawierający minimum:

- 1.) nazwa raportu,
- 2.) identyfikator Zgłoszenia,
- 3.) status Zgłoszenia,
- 4.) Typ zgłoszenia,
- 5.) w przypadku Zgłoszeń za pomocą HP Service Manager: datę i godzinę wskazania Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w formacie (yyyy-mm-dd hh:mm),
- 6.) w przypadku Zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej: datę i godzinę potwierdzenia otrzymania Zgłoszenia przez Wykonawcę (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm),
- 7.) opis Zgłoszenia (treść merytoryczna Zgłoszenia),
- 8.) imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie,
- 9.) datę i godzinę przekazania rozwiązania Zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm),
- 10.) liczba rozpoczętych 9-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia, (jeśli dotyczy) liczonych w oknach 7:30-16:30, po upływie terminu udzielenia wsparcia wskazanego w punkcie 6,
- 11.) sposób rozwiązania Zgłoszenia i informację o aktualizacji Dokumentacji Systemu,
- 12.) wnioski dotyczące sposobów i działań podjętych lub planowanych do podjęcia, zmierzających do ostatecznego uniknięcia bądź zmniejszenia ilości Zgłoszeń w przyszłości,
- 13.) ewentualne uwagi.

8. Rozliczenie usługi

- 1.) Wykonawca przedstawia Zamawiającemu podpisany raport Zgłoszeń w cyklu miesięcznym, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w postaci elektronicznej.
- 2.) Zamawiający w terminie do 10 Dni roboczych od przedstawienia w/w raportu potwierdza kompletność i poprawność przedstawionego raportu lub zgłasza do niego uwagi.
- 3.) W przypadku zgłoszenia uwag do Miesięcznego raportu Zgłoszeń przez Zamawiającego, Wykonawca w terminie do 5 Dni roboczych zobowiązuje się do ich uwzględnienia.
- 4.) Zaakceptowany bez uwag raport Zgłoszeń stanowi załącznik do Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy i jest podstawą do przekazania Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy Zamawiającemu w celu dokonania odbioru przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego.
- 5.) Akceptacja raportów, o których mowa powyżej będzie się odbywać z wykorzystaniem Usługi rozliczenia w systemie HP Service Manager.

- 6.) Miesięczny protokół odbioru realizacji przedmiotu Umowy jest podpisywany przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego osobiście poprzez złożenie odręcznych podpisów.