

## **Tryb prowadzenia i zasady odbioru usługi polegającej na pomocy telefonicznej użytkownikom systemu NKW**

1. Prowadzenie usługi:
  - 1) Wykonawca udostępnia trzy linie (numery) telefoniczne (w tym co najmniej jeden telefon komórkowy, jeden stacjonarny, jeden z automatyczną sekretarką) wyłącznie do celów pomocy i konsultacji udzielanych Odbiorcy Usług oraz informuje na bieżąco Odbiorcę Usług o wszelkich zmianach numerów tych linii. Przedstawiciel Wykonawcy powiadamia pisemnie Zamawiającego o konkretnych numerach w dniu podpisania umowy. O zmianach ewentualnych numerów Przedstawiciel Wykonawcy powiadamia pisemnie Zamawiającego co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed zmianą.
  - 2) Wykonawca prowadzi ewidencję konsultacji zawierającą:
    - a) numer kolejny;
    - b) datę i godzinę zgłoszenia potrzeby konsultacji;
    - c) pytającego (wskazanie lokalizacji, imienia i nazwiska pytającego);
    - d) skrótowe określenie problemu;
    - e) imię i nazwisko udzielającego konsultacji;
    - f) opis rozwiązania problemu;
    - g) datę przekazania Odbiorcy Usług rozwiązania.
  - 3) Wraz z ewidencją, o której mowa w pkt. 2, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wnioski zawierające sposoby i działania podjęte lub planowane do podjęcia, zmierzające do ostatecznego rozwiązania zgłaszanych problemów (mające na celu uniknięcie ich w przyszłości).
  - 4) Ewidencję, o której mowa w pkt 2, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raz w miesiącu.
2. Zasady kontroli wykonywania usługi przez Zamawiającego:
  - 1) Odbiorca Usług ma prawo w formie pisemnej skierować do Zamawiającego skargę dotyczącą:
    - a) niemożności skomunikowania się z Wykonawcą;
    - b) niesatysfakcjonującego poziomu merytorycznego udzielanych konsultacji.
  - 2) Skargi określone w pkt 1 Zamawiający weryfikuje z ewidencją konsultacji prowadzoną przez Wykonawcę.
3. Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wykaz konsultacji, o którym mowa w ust. 1, w ciągu 7 dni roboczych po zakończeniu miesiąca, którego wykaz dotyczy. Przedstawiciel Zamawiającego ma prawo zmienić cykl składania przez Wykonawcę wykazu, jednakże długość cyklu nie może być krótsza niż 1 tydzień oraz dłuższa niż 1 miesiąc.

4. Odbiór pracy w zakresie określonym niniejszym załącznikiem następuje na podstawie przeprowadzonej przez Zamawiającego analizy ewidencji przekazanej przez Wykonawcę, do złożenia której Wykonawca był zobowiązany w danym miesiącu, pisemnych protokołów sporządzanych przez Przedstawiciela Zamawiającego dotyczących wykonania pracy oraz ewentualnych pisemnych uwag (skarg) Odbiorcy Usług co do realizacji obowiązków wynikających z niniejszej umowy.

**Z A M A W I A J Ą C Y:**

**W Y K O N A W C A:**