

## **Tryb prowadzenia i zasady odbioru usługi polegającej na odpowiedzi użytkownikom aplikacji „Help Desk” , pocztą elektroniczną oraz faksem**

1. Prowadzenie usługi:
  - 1) Wykonawca udostępnia adres e-mail wyłącznie do celów pomocy i konsultacji udzielanych Odbiorcy Usługi oraz informuje o zmianie adresu pisemnie Zamawiającego co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed zmianą.
  - 2) W przypadku zgłoszeń błędów na adres e-mail lub faksem, Wykonawca prowadzi ewidencję konsultacji zawierającą:
    - a) numer kolejny;
    - b) datę zgłoszenia;
    - c) dokładne określenie godziny potrzeby konsultacji;
    - d) pytającego (wskazanie lokalizacji oraz imienia i nazwiska pytającego);
    - e) skrótowe określenie problemu;
    - f) imię i nazwisko udzielającego konsultacji;
    - g) opis rozwiązania problemu;
    - h) 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.
  - 5) W przypadku zgłoszeń zarejestrowanych w aplikacji Help Desk, Wykonawca udziela odpowiedzi bezpośrednio w tym systemie.
  - 6) Wykonawca zobowiązany jest udzielać odpowiedzi systematycznie.
  - 7) Zamawiający dopuszcza pozostawianie na koniec miesiąca w aplikacji Help Desk nie więcej niż 20 nie zrealizowanych odpowiedzi, w tym żadnego błędu krytycznego (wstrzymującego pracę systemu) i nie więcej niż 5 błędów pilnych (wstrzymujących obsługę wniosków), przy czym na koniec danego miesiąca muszą zostać zrealizowane wszystkie zgłoszenia zarejestrowane w miesiącu poprzednim.
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 wykaz konsultacji, o którym mowa w ust. 1, w cyklu miesięcznym, 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 będzie następował 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:**