

ZAŁĄCZNIK NR 36

Procedura obsługi Zgłoszeń

1. Regulacje ogólne

- 1.1. Zgłoszenia będą przekazywane, rejestrowane i obsługiwane przez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ), który zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego na zasadach określonych w Umowie.
- 1.2. We wzajemnych kontaktach, dotyczących Zgłoszeń, Strony będą posługiwały się unikalnymi numerami i statusami Zgłoszeń nadawanymi w SOZ.
- 1.3. Każdą niedostępności SOZ Wykonawca natychmiast zgłosi Zamawiającemu drogą mailową na adres lub w inny sposób komunikacji ustalony przez Kierowników Utrzymania.
- 1.4. W przypadku niedostępności SOZ Zgłoszenia będą przekazywane na adres mailowy Zamawiającego: oraz adres mailowy Wykonawcy: [.....] za zwrotnym potwierdzeniem, przy czym przy braku potwierdzenia Zgłoszenia ze strony Wykonawcy w ciągu 1 godziny od nadania maila na adres Wykonawcy uznaje się, że Zgłoszenie zostało przekazane z chwilą wysłania maila przez Zamawiającego na adres Wykonawcy wskazany w niniejszym punkcie. W przypadku potwierdzenia w czasie 1 godziny Czas Reakcji rozpoczyna się z chwilą potwierdzenia przez Wykonawcę. Kolejne kroki obsługi Zgłoszenia rozliczane będą w analogiczny sposób. W korespondencji takiej Strony posługiwać się będą statusami Zgłoszeń odpowiadającymi statusom jakie Zgłoszenia posiadałyby w SOZ. Po przywróceniu dostępności SOZ Zamawiający uzupełni bazę Zgłoszeń w SOZ o Zgłoszenia obsługiwane drogą mailową.
- 1.5. W SOZ utworzone zostaną dla Wykonawcy grupy robocze, odrębnie dla Usług z grupy G1, zobowiązań z gwarancji jakości oraz Usługi ATiK. Do każdej grupy przypisani zostaną pracownicy Wykonawcy wskazani przez niego do obsługi Zgłoszeń. Wskazanie członków grup nastąpi w Etapie I Wdrożenia.
- 1.6. W SOZ wprowadzony zostanie podział Zgłoszeń na kategorie. Wstępną listę kategorii Zgłoszeń zawiera niniejszy Załącznik. Podział ten zostanie uszczegółowiony przez Kierowników Utrzymania Stron.
- 1.7. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany procesu obsługi Zgłoszeń w SOZ. Zmiany procesu będą uzgadniane przez Kierowników Utrzymania Stron.

2. Proces obsługi Zgłoszeń

- 2.1. Zakres informacji, jakie Zamawiający powinien podać dokonując Zgłoszenia w ramach poszczególnych Usług, zostanie doprecyzowany w trakcie Etapu I Wdrożenia. W przypadku Zgłoszenia w ramach gwarancji jakości, Zamawiający zobowiązany jest podać następujące dane:
 - 2.1.1. imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia;

- 2.1.2. dzień i godzinę wystąpienia okoliczności skutkujących dokonaniem Zgłoszenia;
- 2.1.3. wskazanie, którego elementu Systemu Informatycznego dotyczy Zgłoszenie;
- 2.1.4. opis okoliczności, które dały podstawę do dokonania Zgłoszenia, w tym:
 - 2.1.4.1. wskazanie okoliczności, która jest podstawą dokonania Zgłoszenia;
 - 2.1.4.2. ścieżka dojścia do okoliczności, które dały podstawę do dokonania Zgłoszenia;
 - 2.1.4.3. o ile mają zastosowanie jakiegokolwiek specyficzne sytuacje dotyczące okoliczności, które dały podstawę do dokonania Zgłoszenia ;
 - 2.1.4.4. o ile mają zastosowanie, dokładne informacje podawane przez graficzny interfejs użytkownika, pliki z logami, zrzuty z ekranu.
- 2.1.5. Podanie wskazanych powyżej danych jest wystarczające dla obsługi danego Zgłoszenia. Strony mogą ustalić dodatkowe informacje, jakie Zamawiający powinien podać dokonując Zgłoszenia w ramach gwarancji jakości. Niemniej jednak, brak podania przez Zamawiającego dodatkowych informacji – innych niż te, które zostały wyliczone w niniejszym punkcie – nie może stanowić podstawy do odmowy obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę, czy też do zwolnienia się z odpowiedzialności za brak lub nienależytą obsługę Zgłoszenia.
- 2.2. Po podaniu danych wymienionych w punkcie 2.1 powyżej Zgłoszenie jest rejestrowane przez pracownika Help Desk ARiMR lub pracownika Wykonawcy w SOZ. Każde nowo zarejestrowane Zgłoszenie otrzymuje status **NOWE** oraz odpowiednią kategorię (np. nadanie uprawnień).
- 2.3. Co do zasady, każde Zgłoszenie będzie przez pracownika Help Desk ARiMR lub pracownika Wykonawcy przekazywane w SOZ do realizacji przez Wykonawcę.
- 2.4. Pracownik podejmujący **NOWE** Zgłoszenie do realizacji przypisuje siebie jako osobę odpowiedzialną za realizację tego Zgłoszenia. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia z **NOWE** na **REALIZOWANE** może nastąpić wówczas, gdy Wykonawca spełni świadczenia zastrzeżone dla Czasu Reakcji w treści Umowy. Zmiana statusu Zgłoszenia z **NOWE** na **REALIZOWANE** jest w takim przypadku równoznaczna z chwilą rozpoczęcia prac zmierzających do realizacji Zgłoszenia i decyduje o dochowaniu Czasu Reakcji.
- 2.5. Przez obsługę Zgłoszenia należy rozumieć wykonanie Usługi, której dotyczy Zgłoszenie, zgodnie z treścią Umowy i Zgłoszenia.
- 2.6. W trakcie obsługi Zgłoszenia Wykonawca może zgłosić w SOZ konieczność uzupełnienia informacji zawartych w Zgłoszeniu, jeżeli zakres informacji w Zgłoszeniu, w stosunku do zakresu określonego zgodnie z punktu 2.1 powyżej, jest niepełny i przez to uniemożliwiający realizację Zgłoszenia. W takim przypadku realizacja Zgłoszenia zostaje zawieszona do czasu uzupełnienia niezbędnych

informacji, chyba że zgłoszenie Wykonawcy jest nieuzasadnione. Jeżeli Wykonawca w terminie 5 Dni Roboczych nie otrzyma brakującej informacji, Zgłoszenie zostaje kompletowane przez Wykonawcę z informacją zwrotną.

- 2.7. Jeżeli obsługa Zgłoszenia wymaga działań, które świadczone są przez innego wykonawcę Zamawiającego lub przez Zamawiającego, Wykonawca może zawiesić Zgłoszenie pod warunkiem, że dokona niezwłocznie odrębnego Zgłoszenia w SOZ. Możliwość zawieszenia Zgłoszenia nie dotyczy Zgłoszeń dotyczących Wad Oprogramowania Standardowego, które powinny zostać obsłużone przez Wykonawcę zgodnie z warunkami Umowy. Jeżeli obsługa odrębnego Zgłoszenia w SOZ wykaże, że zawieszenie Zgłoszenia dokonane przez Wykonawcę było nieuzasadnione, wówczas takie zawieszenie nie wpływa na liczenie Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji.
- 2.8. Kierownik Utrzymania Zamawiającego może wyrazić zgodę na zawieszenie obsługi Zgłoszenia, na wniosek Wykonawcy, także w innych przypadkach niż opisane w punktach 2.6 oraz 2.7 niniejszego Załącznika.
- 2.9. Czas zawieszenia, na które wyraził zgodę Zamawiający, nie wlicza się do Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji. Wnioski o zawieszenie Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji i wskazanie przyczyn, dla których w ocenie Wykonawcy konieczne jest zawieszenie Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji mogą mieć miejsce wyłącznie do upływu Czasu Reakcji lub Czasu Realizacji odpowiednio, zgodnie z SLA mającym zastosowanie dla danego Zgłoszenia.
- 2.10. Zawieszenie, o którym mowa w punktach 2.6 oraz 2.7 niniejszego Załącznika, uznane przez Zamawiającego za bezzasadne, nie wydłuża Czasu Reakcji i Czasu Realizacji.
- 2.11. Po wykonaniu Usługi na podstawie Zgłoszenia, pracownik realizujący Wykonawcy zmienia status Zgłoszenia z **REALIZOWANE** na **SKOMPLETOWANE**. Pracownik Wykonawcy odpowiedzialny za realizację Zgłoszenia w polu Zgłoszenia „**ROZWIĄZANIE**” w SOZ wpisuje informację dotyczącą sposobu rozwiązania Zgłoszenia lub powodu jego zawieszenia lub odrzucenia.
- 2.12. Po ustawieniu statusu Zgłoszenia na **SKOMPLETOWANE** Zamawiający ma 5 Dni Roboczych na weryfikację sposobu rozwiązania lub przyczyn odrzucenia Zgłoszenia i ewentualną reklamację Zgłoszenia w Help Desk ARiMR. W przypadku braku reklamacji Zamawiającego Zgłoszenie otrzymuje status **ZAMKNIĘTE**.
- 2.13. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia na **SKOMPLETOWANE**, po którym nastąpiła zmiana statusu na **ZAMKNIĘTE**, uważana jest za zakończenie realizacji Usługi i jest uwzględniana przy weryfikacji dochowania Czasu Realizacji.
- 2.14. Zgłoszeniu, które wejdzie w status **ZAMKNIĘTE** nie można zmienić statusu na inny (reklamację po statusie **ZAMKNIĘTE** uznaje się jako nowe Zgłoszenie).
- 2.15. W przypadku, gdy Zgłoszenie nie dotyczy Usług świadczonych przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest w Czasie Reakcji zwrócić takie Zgłoszenie do

Zamawiającego z informacją o błędnym przypisaniu Zgłoszenia wraz z rekomendacją dalszych działań.

3. Szczególne zasady obsługi Zgłoszeń w ramach gwarancji jakości

- 3.1. Poniższa procedura opisuje szczególne zasady obsługi Zgłoszeń w ramach gwarancji jakości. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym punkcie stosuje się pozostałe postanowienia Umowy i niniejszego Załącznika.
- 3.2. Zgłoszenia może dokonać:
 - 3.2.1. Zamawiający,
 - 3.2.2. Wykonawca,
 - 3.2.3. inny podmiot upoważniony przez Zamawiającego, w szczególności wykonawca świadczący Usługi z innej grupy Usług.
- 3.3. Jeżeli dokonano Zgłoszenia, Wykonawca w Czasie Reakcji dokona diagnozy wpływu Zgłoszenia na System Informatyczny, zweryfikuje czy Zgłoszenie jest spowodowane Wadą, w tym Wadą objętą wcześniejszym Zgłoszeniem, nada priorytet zgodnie z definicjami określonymi w Umowie i Załączniku nr 34 do Umowy (Awaria, Błąd Krytyczny, Błąd Niekrytyczny) oraz wprowadzi do Zgłoszenia informacje o wynikach diagnozy, stwierdzeniu istnienia Wady i nadanym priorytecie lub przekaże do odpowiedniej grupy Usług jeżeli Zgłoszenie nie dotyczy Wad, albo wykaże Zamawiającemu, że okoliczności będące podstawą do dokonania Zgłoszenia stanowią prawidłowe działanie SI. Spełnienie tych warunków decyduje o dochowaniu przez Wykonawcę Czasu Reakcji dla Zgłoszenia.
- 3.4. Czas Reakcji dla Zgłoszenia jest jednocześnie Czasem Reakcji dla stwierdzonej Wady. Wykonawca ponosi ryzyko prawidłowej diagnozy każdego Zgłoszenia, w tym nadania prawidłowego priorytetu Wady dla danego Zgłoszenia. W szczególności, jeżeli w wyniku realizacji Zgłoszenia okaże się, że Wykonawca nieprawidłowo ocenił, czy faktycznie wystąpiła Wada – odpowiada wobec Zamawiającego za opóźnienie w niedotrzymaniu Czasu Reakcji na Zgłoszenie. Wykonawca może zwolnić się z odpowiedzialności za niedotrzymanie Czasu Reakcji na Zgłoszenie jeżeli diagnoza (i) wymagała szczególnie wysokiego nakładu pracy lub (ii) była utrudniona z uwagi na nieprecyzyjną treść Dokumentacji. Zwolnienie z odpowiedzialności w okolicznościach opisanych w poprzednim zdaniu nie może przekroczyć 5% Zgłoszeń spośród wszystkich zamkniętych Zgłoszeń objętych Raportem Miesięcznym.
- 3.5. Wykonawca ma obowiązek obsłużyć Zgłoszenie zgodnie z nadanym przez siebie priorytetem. Kierownik Utrzymania Zamawiającego może zmienić priorytet nadany przez Wykonawcę, jeżeli stwierdzi, że Wykonawca nadał nieprawidłowy priorytet Wadzie. Wykonawca może wnioskować o przywrócenie pierwotnego priorytetu, uzasadniając jednocześnie trafność swojej pierwotnej decyzji. W razie otrzymania takiego wniosku, Zamawiający w terminie 1 Dnia Roboczego rozważy jego zasadność, ale w żadnym wypadku nie będzie zobowiązany do zmiany priorytetu zgodnie z

żądaniem Wykonawcy. Wniosek Wykonawcy nie wpływa na termin Czasu Realizacji ani nie zawiesza Czasu Realizacji.

- 3.6. Niezależnie od powyższego Kierownik Utrzymania Zamawiającego ma prawo zmienić priorytet w ramach limitów określonych w Załączniku nr 34 do Umowy.
- 3.7. W przypadku zmiany priorytetu przez Kierownika Utrzymania Zamawiającego w sytuacji wskazanej w punkcie 3.6 powyżej, od chwili poinformowania o tym fakcie, Wykonawca ma obowiązek wykonać Usługę w czasie obsługi przewidzianym dla Zgłoszenia o nadanym priorytecie liczonym od momentu jego zmiany.
- 3.8. W przypadku stwierdzenia, że Zgłoszenie dotyczy Wady objętej wcześniejszym Zgłoszeniem, Wykonawca ma obowiązek połączyć nowe Zgłoszenie z Wadą oraz przygotować Poprawkę dla tej Wady w Czasie Realizacji obliczanym od chwili Zgłoszenia pierwszego Zgłoszenia dotyczącego tej Wady.

4. Regulacja punktu styku między G1 a gwarancją jakości

- 4.1. Obsługa Zgłoszeń na etapie przekazania Poprawki do G1 odbywa się zgodnie z procedurą opisaną w punkcie 2 niniejszego Załącznika z zastrzeżeniem, że:
 - 4.1.1. Po wykonaniu Poprawki w wersji instalacyjnej Wykonawca zawiesza Zgłoszenie z informacją o przekazaniu wersji instalacyjnej do grupy Usług G1 w celu dokonania instalacji. W grupie Usług G1 tworzone jest nowe zgłoszenie z zachowaniem połączenia między zgłoszeniami.
 - 4.1.2. Wykonawca grupy Usług G1 dokonuje obsługi Zgłoszenia zgodnie z procedurą opisaną w części 2 niniejszego Załącznika i po dokonaniu instalacji zmienia status zgłoszeń powiązanych (w ramach wszystkich grup) na **SKOMPLETOWANE**.
 - 4.1.3. Po ustawieniu statusu Zgłoszenia na **SKOMPLETOWANE** Zamawiający ma 5 Dni Roboczych na weryfikację sposobu rozwiązania lub przyczyn odrzucenia Zgłoszenia i ewentualną reklamację Zgłoszenia w Help Desk ARiMR. W przypadku braku reklamacji Zamawiającego Zgłoszenie otrzymuje status **ZAMKNIĘTE**.
 - 4.1.4. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia na **SKOMPLETOWANE**, po którym nastąpiła zmiana statusu na **ZAMKNIĘTE**, uważana jest za zakończenie realizacji Usługi Usuwania Wad i Usługi Instalacji. W takim przypadku uznaje się, że Wada została usunięta.
 - 4.1.5. W przypadku reklamacji Zamawiającego Zgłoszenie ponownie otrzymuje status **REALIZOWANE** w zakresie zobowiązań obsługiwanych w ramach gwarancji jakości.

5. Kategorie Zgłoszeń

- 5.1. dla Usługi G1U1: Zgłoszenie,

- 5.2. dla gwarancji jakości: udostępnienie kodów, utworzenie wersji instalacyjnej, przygotowanie gałęzi kodów, udostępnienie dokumentacji, ujednolicenie dokumentacji, usuwanie wad dokumentacji,
- 5.3. raport.