**System Delegacje MSZ - Procedura Wsparcia Technicznego**

1. **Przedmiot procedury**

Niniejszy dokument przedstawia zasady funkcjonowania Wsparcia technicznego w zakresie wykonywania prac serwisowych związanych z utrzymaniem Systemu Delegacje.

W dokumencie zawarto między innymi informacje o zakresie stosowania procedury, obowiązujących czasach naprawy i reakcji, informacje o odpowiedzialności poszczególnych osób w ramach realizacji Wsparcia technicznego, jak i o sposobie postępowania w przypadku zmian w zespołach po obu stronach. Dokument opisuje także sposób postępowania ze zdarzeniami, które objęte zostały usługami Wsparcia technicznego oraz zawiera wytyczne o sposobie korzystania z narzędzi pozwalających na rejestrację i monitoring stanu prac nad Zgłoszeniami serwisowymi.

1. **Zakres zastosowania**

Procedura Wsparcia technicznego przedstawia zasady ogólne świadczenia usługi, które obowiązują w odniesieniu do Systemu Delegacje, który zostanie wdrożony
i uruchomiony u Zamawiającego.

Odbiorcami Wsparcia technicznego oraz usług rozwojowych Systemu Delegacje są wyznaczeni przez Zamawiającego uprawnieni użytkownicy.

Procedura Wsparcia technicznego zaczyna funkcjonować od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu odbioru Etapu 3 (wdrożenia Systemu Delegacje)
i obowiązywać będzie przez okres wskazany w ofercie Wykonawcy (min. 24 m-ce).

1. **Definicje**

Na potrzeby procedury wprowadza się następujące definicje uzupełniające:

**Godziny pracy Wsparcia technicznego Wykonawcy** – w dni robocze w godzinach od 8:15 do 16:15.

**Okres stabilizacji** – Jest to okres trzech miesięcy począwszy od momentu obowiązywania procedury Wsparcia technicznego. W trakcie trwania Okresu stabilizacji Wykonawca świadczy Wsparcie techniczne o wyższym czasie reakcji.

**Procedura** **Wsparcia technicznego** – oznacza niniejszą procedurę.

**Użytkownicy Wsparcia technicznego** – członkowieZespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego.

1. **Czasy dostępności wraz z czasami realizacji usług**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + - 1. **Nazwa**
 | * + - 1. **WarunkiWsparcia technicznego**
 | * + - 1. **Wsparcia technicznego w Okresie stabilizacji**
 | * + - 1. **Uwagi**
 |
| Godziny pracy Wsparcia technicznego | 8:15 - 16:15 | 8:15 - 16:15 | W Dni robocze  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * + - 1. **Nazwa**
 | * + - 1. **WarunkiWsparcia technicznego**
 | * + - 1. **Warunki Wsparcia technicznego w Okresie stabilizacji**
 |
|  |  |  |
| Czas reakcji | do 1 godziny zegarowej w przypadku Awariido 4 godzin zegarowych w pozostałych przypadkach | do 1 godziny zegarowej w przypadku Awariido 2 godzin zegarowych w pozostałych przypadkach |
| Czas naprawy Awarii | do 1 Dnia roboczego | do 1 Dnia roboczego |
| Czas naprawy Błędu | do 5 Dni roboczych | do 2 Dni roboczych |
| Czas naprawy Usterki | do 10 Dni roboczych | do 5 Dni roboczych |
| Czas udzielenia odpowiedzi na Pytania i Wnioski | do 5 Dni roboczych | do 2 Dni roboczych |

1. **Zespoły wsparcia technicznego**
2. **Zespół Wykonawcy**
3. W skład Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy wchodzić będzie Lider Zespołu Wsparcia technicznego, Koordynator Zespołu Wsparcia technicznego oraz pozostali członkowie zespołu. Dopuszcza się pełnienie roli Lidera Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy i Koordynatora Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy przez tą samą osobę.
4. Listę osób wchodzących w skład Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Wykonawcy, Wykonawca przekaże Zamawiającemu najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia Wsparcia technicznego.
5. Osoby wchodzące w skład zespołu Wykonawcy będą uprawnione do uzyskania niezbędnych informacji, dokumentów i danych koniecznych do świadczenia Wsparcia technicznego.
6. Zmiana Lidera Zespołu Wsparcia technicznego oraz osób wchodzących w skład zespołu nie stanowi zmiany niniejszej procedury.
7. O każdej zmianie składu Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy Zamawiający zostanie poinformowany na 5 dni roboczych przed planowaną zmianą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email podany w rozdziale 5.2 Zespół Zamawiającego, punkt 5. Każda zmiana wymaga akceptacji Lidera Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego
(np. w odpowiedzi na wiadomość e-mail o zmianie).
8. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za czynności wykonane przez swój personel oraz pracowników podwykonawcy wchodzących w skład Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy, jak za swoje własne.
9. W celu przekazywania wszelkiego rodzaju korespondencji Wykonawca udostępni System Zgłoszeniowy oraz następujące kontakty:

e-mail: …………………………….

telefony (min. dwa numery): …………………………………………………………………, telefon Lidera oraz Koordynatora Zespołu Wsparcia technicznego przekazany najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia Wsparcia technicznego.

Lider Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Wykonawcy to osoba:

1. Wyznaczona spośród Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy;
2. Kontaktowa w przypadku wszelkich spraw formalnych – w przypadku braku możliwości udzielenia niezwłocznej odpowiedzi w jakiejkolwiek ze spraw, zobowiązana jest do przygotowania i przekazania stanowiska Wykonawcy;
3. Przekazująca Zamawiającemu dokumenty formalne takie jak Raport okresowy i raporty prac serwisowych;
4. Odpowiedzialna za terminową realizację wsparcia technicznego;
5. Przekazująca stanowisko Wykonawcy w kwestiach dotyczących wsparcia technicznego.

Koordynator Zespołu Wsparcia technicznego to osoba:

1. Wyznaczona spośród Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy;
2. Kontaktowa w przypadku wszelkich spraw organizacyjnych, merytorycznych i technicznych – w przypadku braku możliwości udzielenia niezwłocznej odpowiedzi w jakiejkolwiek ze spraw, zobowiązana jest do przygotowania i przekazania stanowiska Wykonawcy;
3. Wnioskująca o zaplanowanie i ustalenie Okna serwisowego;
4. Nadzorująca terminową realizację Wsparcia technicznego;
5. Odpowiedzialna za przygotowanie i przekazanie do Lidera Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego raportów z prac serwisowych oraz comiesięcznych raportów okresowych.
6. **Zespół Zamawiającego**
7. W skład Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego wchodzić będzie Lider Zespołu Wsparcia technicznego oraz Użytkownicy Zespołu Wsparcia technicznego;
8. Listę osób wchodzących w skład Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego, Zamawiający przekaże Wykonawcy najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia Wsparcia technicznego;
9. Zmiana Lidera Zespołu Wsparcia technicznego oraz osób wchodzących w skład zespołu nie stanowi zmiany niniejszej procedury;
10. O każdej zmianie składu zespołu Zamawiającego Wykonawca zostanie poinformowany najpóźniej w dniu zajścia tej zmiany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany w rozdziale 5.1 Zespół Wykonawcy punkt 7.
11. W celu przekazywania wszelkiego rodzaju korespondencji, w tym na potrzeby Wsparcia technicznego, Zamawiający udostępni następujące kontakty:

e-mail (min. jeden adres): ....................@msz.gov.pl

telefony (min. dwa numery): kontakt telefoniczny do dowolnej osoby wchodzącej w skład Zespołu Wsparcia technicznego Zamawiającego: …………….. oraz ………………….. (pkt 5.2.2).

Lider Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego to osoba:

1. Wyznaczona spośród Użytkowników Zespołu Wsparcia technicznego,
2. Decyzyjna w przypadku konieczności zaplanowania i zatwierdzenia Okna serwisowego,
3. Zatwierdzająca raporty.

Osobami upoważnionymi do rozstrzygania sporów dotyczących merytoryki zgłoszeń oraz sporów dotyczących ustalenia ich priorytetu są Liderzy.

Wyłącznie Użytkownicy Zespołu Wsparcia technicznego mają prawo korzystać z usługi Wsparcia technicznego w zakresie opisanym w niniejszej procedurze. Zgłoszenia serwisowe od osób spoza zdefiniowanej listy nie będą uruchamiały procedury zgłaszania Wad.

1. **Odpowiedzialności w ramach procedury**

Podział odpowiedzialności pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.

* 1. **Zobowiązania Wykonawcy**

Wykonawca zobowiązuje się:

1. Wykonywać wszelkie prace serwisowe związane z utrzymaniem Systemu Delegacje, które wiążą się z niedostępnością części lub całości Systemu Delegacje w czasie Okna serwisowego lub innym terminie ustalonym przez Strony w trybie korespondencji roboczej pomiędzy Liderem Zespołu Wsparcia technicznego Zamawiającego a Koordynatorem Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy;
2. Do odpowiadania w uzgodnionych każdorazowo terminach na: wnioski o wprowadzenie i aktualizowanie Dokumentacji projektowej dostarczonej przez Wykonawcę, wnioski o podanie informacji. W przypadku, gdy nie są podane konkretne terminy, Wykonawca zobowiązany jest odpowiedzieć na piśmie (bądź w innej formie w zależności od sposobu otrzymania wniosku) w ciągu 5 dni roboczych;
3. Do każdorazowego, niezwłocznego, potwierdzania przyjęcia odpowiedniego zgłoszenia w formie pisemnej lub elektronicznej. W przypadku braku potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę, Zgłoszenie serwisowe uznaje się za przyjęte z chwilą wprowadzenia zgłoszenia przez Zamawiającego do Systemu zgłoszeniowego (sposób postępowania w przypadku niedostępności Systemu zgłoszeniowego opisany jest w punkcie 7.1. System Zgłoszeniowy);
4. Przestrzegania zasad określonych niniejszą procedurą.

* 1. **Zobowiązania Zamawiającego**

Zespół Wsparcia technicznego Zamawiającego zobowiązuje się:

1. Zapewnić przedstawicielom Wykonawcy wykonującym swoje obowiązki, możliwość pracy w siedzibie Zamawiającego w godzinach i w szczególnych przypadkach poza godzinami roboczymi, a także zapewnić obecność w tym czasie upoważnionego pracownika Zamawiającego (po wcześniejszym ustaleniu z Zamawiającym i uzgodnieniu terminów i zakresu prac);
2. Zapewnić Wykonawcy, po wcześniejszym uzgodnieniu, bezpieczny dostęp do Systemu Delegacje niezbędny do prawidłowej realizacji Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający nie przewiduje zdalnego dostępu dla Wykonawcy. Zamawiający dostarczy komputer, który będzie służył do prowadzenia prac serwisowych w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca jest świadom procedur bezpieczeństwa obowiązujących u Zamawiającego w tym dotyczących braku możliwości wyniesienia poza teren MSZ dysków twardych, na których były przetwarzane dane produkcyjne z systemów Zamawiającego;
3. W zależności od okoliczności, do ograniczenia dostępności Systemu Delegacje lub jego części dla użytkowników, celem uzyskania stabilnej pracy pozostałej części Systemu Delegacje lub podjęcia decyzji o czasowym zawieszeniu funkcjonowania Systemu Delegacje na czas niezbędny do usunięcia Wady;
4. Informować Wykonawcę o wszelkich istotnych dla działania Systemu Delegacje planowanych zmianach wykonywanych na produkcyjnym środowisku sprzętowym i systemowym Zamawiającego, na którym zostanie zainstalowany i uruchomiony System Delegacje;
5. Przestrzegania zasad określonych niniejszą procedurą.
6. **Zasady świadczenia Wsparcia technicznego**

**7.1. System Zgłoszeniowy**

Wszystkie zgłoszenia serwisowe rejestrowane są w Systemie Zgłoszeniowym, który zostanie dostarczony przez Wykonawcę.

Każda osoba wchodząca w skład Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego będzie posiadała konto w Systemie Zgłoszeniowym. Na wniosek Zamawiającego Koordynator Zespołu Wsparcia technicznego Wykonawcy będzie zobowiązany założyć nowe konta dla osób upoważnionych do wprowadzania Zgłoszeń serwisowych (po uprzednim poinformowaniu Wykonawcy o zmianie składu Zespołu).

Wszelkie uwagi dotyczące funkcjonowania Systemu Zgłoszeniowego i ewentualne zapytania dotyczące zarządzania kontami osób upoważnionych do wprowadzania Zgłoszeń serwisowych powinny być kierowane do Koordynatora zespołu Wsparcia technicznego po stronie Wykonawcy.

W przypadkach niedostępności lub nieprawidłowego działania Systemu Zgłoszeniowego, osoby upoważnione przez Zamawiającego mają możliwość przekazywania Zgłoszeń serwisowych:

* Za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres ……………………………….. (preferowany kanał);
* Telefonicznie pod numer podany w rozdziale 5.1 Zespół Wykonawcy w Godzinach dostępności Wsparcia technicznego.

Wykonawca będzie rejestrował wszystkie Zgłoszenia serwisowe przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie w Systemie Zgłoszeniowym niezwłocznie po przywróceniu jego prawidłowego funkcjonowania. Po rejestracji w Systemie Zgłoszeniowym, dalsza obsługa Zgłoszeń serwisowych będzie odbywała się wyłącznie za pośrednictwem Systemu Zgłoszeniowego.

Jeżeli przywrócenie dostępności lub prawidłowego działania Systemu Zgłoszeniowego nie jest możliwe w czasie krótszym niż 4 Godziny robocze, w czasie jego niedostępności, Zgłoszenia serwisowe przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub faksowo będą obsługiwane za pośrednictwem poczty elektronicznej.

**7.2. Zasady bezpieczeństwa**

1. Wykonawca zobowiązuje się do niedołączania bez zgody Zamawiającego żadnych urządzeń własnych Wykonawcy (np. komputerów przenośnych, dysków, nośników pendrive) do środowiska teleinformatycznego Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się do uzyskania zgody Zamawiającego na instalację nowego oprogramowania w środowisku teleinformatycznym Zamawiającego.
3. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że wszelkie prace wykonywane w środowisku teleinformatycznym Zamawiającego są monitorowane.
4. **Wsparcie techniczne**

Wykonawca zapewnia Wsparcie techniczne w Godzinach pracy Wsparcia technicznego.

Wsparcie realizowane jest na podstawie zgłoszeń dokonanych za pośrednictwem udostępnionego przez Wykonawcę Systemu zgłoszeniowego, a w przypadku jego niedostępności – mailowo lub telefonicznie na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy lub numer telefonu.

Wsparcie techniczne świadczone przez Wykonawcę polega na:

* Udzielaniu przez pracowników Wykonawcy informacji na temat sposobu korzystania z Systemu Delegacje związanych z administrowaniem i zarządzaniem np. konfiguracją, rozpoznawaniem błędów i ostrzeżeń wraz z analizą logów systemowych, konfiguracją elementów użytkowych oraz związanego z merytoryczną obsługą Systemu Delegacje w aspektach, które nie są dostatecznie wyjaśnione w dostarczonej dokumentacji systemowo-administracyjnej;
* Rozwiązywaniu problemów związanych z nieprawidłowościami dotyczącymi funkcjonowania Systemu Delegacje w zakresie konfiguracji;
* Zdalnym wspomaganiu Zamawiającego w zakresie czynności związanych z identyfikacją i / lub usuwaniem Wad Systemu Delegacje;
* Przeprowadzaniu okresowych przeglądów technicznych środowiska w siedzibie Zamawiającego zgodnie z ofertą Wykonawcy.
	1. **Wsparcie techniczne w Okresie stabilizacji**

Wsparcie techniczne realizowane przez Wykonawcę w Okresie stabilizacji systemu świadczone jest w sposób identyczny jak Wsparcie techniczne, jednakże w trakcie jego trwania obowiązują inne czasy reakcji oraz czasy rozwiązania zgłoszeń serwisowych (zgodnie z tabelą rozdział 4. Czasy dostępności wraz z czasami realizacji usług).

* 1. **Rozszerzone wsparcie techniczne**

Każdy rozszerzony przegląd środowiska będzie obejmować 2 dniową wizytę w siedzibie zamawiającego w okresie świadczenia Wsparcia technicznego. Obejmując przeglądy logów aplikacji oraz bazy danych, weryfikacje wydajności, weryfikacje bezpieczeństwa, sugestie dotyczące optymalizacji aplikacji oraz weryfikacje dokumentacji. Wszystkie powyższe elementy przeglądu zostaną po jego zakończeniu umieszczone i opisane w raporcie Wykonawcy oraz dostarczonego Zamawiającemu w ciągu 15dni roboczych. Miejsce i czas przeglądu będzie ustalony miedzy stronami w dogodnym dla obu stron terminie.

1. **Procedura obsługi zgłoszenia**
	1. **Rozpoczęcie procedury świadczenia usługi Wsparcia technicznego**

Celem niniejszej procedury jest możliwe jak najszybsze przywrócenie prawidłowego działania Systemu Delegacje oraz minimalizacja niekorzystnego wpływu na użytkowników Systemu Delegacje.

Świadczenie usługi Wsparcia technicznego w zakresie wykonywania prac serwisowych związanych z usuwaniem Wad, zgłaszania Pytań lub Wniosków rozpoczyna się w momencie wprowadzenia Zgłoszenia serwisowego, którego realizacja jest objęta Wsparciem technicznym. Wszystkie Zgłoszenia serwisowe rejestrowane są w Systemie zgłoszeniowym wyłącznie przez:

* Upoważnionych Użytkowników Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego;
* Pracownika Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Wykonawcy po przyjęciu zgłoszenia przesłanego pocztą elektroniczną bądź telefonicznego (w przypadku awarii Systemu zgłoszeniowego i po przywróceniu jego działania).

W zakresie świadczonych usług zostały określone trzy rodzaje możliwych do wystąpienia zdarzeń:

* Wystąpienie Wady Systemu Delegacje i potrzeba jego naprawy;
* Pojawienia się Pytania lub Wniosku, czyli konsultacji lub zadania w ramach Wsparcia technicznego;

Jeżeli System zgłoszeniowy nie jest dostępny bądź działa nieprawidłowo, Zamawiający ma możliwość zgłaszania Wady, Pytania lub Wniosku za pośrednictwem innych kanałów zgodnie z zasadami zawartymi w rozdziale 7.1. System Zgłoszeniowy.

* 1. **Rejestracja Zgłoszenia serwisowego**

Przed przystąpieniem do rejestracji Zgłoszenia serwisowego należy przygotować dokładny jego opis, w którym powinny znaleźć się przynajmniej poniższe dane (umieszczone w osobnych polach):

* Temat – hasłowy opis występującego błędu;
* Opis – szczegółowy opis zdarzenia i oczekiwany rezultat. W przypadku zgłoszenia Wady – warunki wystąpienia (m.in. data i czas wystąpienia Wady oraz użytkownik, u którego problem został zaobserwowany) i precyzyjna ścieżka odtworzenia nieprawidłowego zachowania;
* Kategoria zgłoszenia – lista z wartościami:
	+ Awaria, Błąd, Usterka – dla zgłoszeń Wad,
	+ Pytania i Wnioski – dla zgłoszeń w zakresie Wsparcia technicznego,

Na podstawie ustawionej kategorii zgłoszenia Wykonawca po przyjęciu zgłoszenia ustawi odpowiednio wartość pola termin realizacji zgłoszenia;

* Moduł – obszar systemu, którego dotyczy zgłoszenie, lista słownikowa obszarów;
* Załączniki – np.: logi systemowe, zrzuty ekranowe i inne pliki/materiały powiązane ze zgłaszanym zagadnieniem.

Ponadto automatycznie uzupełniane są dodatkowe dane, takie jak numer zgłoszenia czy dane osoby, która wprowadziła zgłoszenie. Pełna lista pól opisujących Zgłoszenie serwisowe ma być dostępna w Instrukcji obsługi Systemu Zgłoszeniowego, która zostanie udostępniona Zamawiającemu w chwili rozpoczęcia świadczenia Wsparcia technicznego.

* 1. **Obsługa Zgłoszenia serwisowego**

Po dokonaniu Zgłoszenia serwisowego w sposób opisany powyżej, Wykonawca przystępuje do weryfikacji Zgłoszenia serwisowego poprzez sprawdzenie:

* Czy zgłoszenie jest odpowiednio opisane i zawiera wszystkie niezbędne informacje potrzebne do dalszej pracy?

Jeśli nie, to zgłoszenie jest wstrzymane przez Wykonawcę z prośbą o doszczegółowienie opisu sytuacji przedstawionej przez Zamawiającego w Zgłoszeniu serwisowym. Rozpoczęcie realizacji zgłoszenia następuje dopiero w momencie przekazania przez Zamawiającego kompletu informacji niezbędnych do jego realizacji. Czas potrzebny na uzupełnienie brakujących informacji każdorazowo wydłuża Czas Naprawy Wady po stronie Wykonawcy.

* Czy zgłoszeniu została przypisana odpowiednia kategoria?

Określenie kategorii Wady należy do Zamawiającego. Wykonawca może wnioskować o przesunięcie czasu usunięcia Wady lub o zmianę kategorii Wady. W przypadku braku zgody Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się zrealizować zgłoszenie zgodnie z czasem właściwym dla danego typu Wady.

W przypadku negatywnej wstępnej weryfikacji zgłoszenia, zostaje ono wstrzymane, o czym Użytkownik Zespołu Wsparcia technicznego zostaje poinformowany drogą mailową (automatycznie wygenerowana wiadomość) i zostaje poproszony o doprecyzowanie zgłoszenia, w którym brakuje niezbędnych danych do dalszej jego realizacji.

Zgłoszenie serwisowe może zostać odrzucone tylko w przypadku, kiedy zakres realizacji tego zgłoszenia nie jest objęty Wsparciem technicznym. Odrzucenie Zgłoszenia serwisowego wymaga przekazania do zgłaszającego szczegółowych wyjaśnień powodu odrzucenia Zgłoszenia. Zgłoszenie takie może zostać wznowione przez Zgłaszającego w przypadku braku jego zgody na odrzucenie zgłoszenia. Jeżeli zgłaszający nie zgadza się z odrzuceniem Zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę, Liderzy Zespołów Wsparcia technicznego po obu Stronach podejmują działania w zakresie rozwiązania problemu i polubownego rozstrzygnięcia sporu.

Wymiana informacji między Wykonawcą a Zamawiającym odbywa się poprzez komentarze dodawane w ramach zgłoszenia. W zależności od ustawień w Systemie Zgłoszeniowym, generowane są powiadomienia mailowe o zmianach dokonanych w ramach danego zgłoszenia. Odpowiedź na dodany komentarz powinna być udzielona w Systemie Zgłoszeniowym, a nie na otrzymaną wiadomość e-mail.

W przypadku pozytywnej weryfikacji zgłoszenia, zostaje ono przyjęte. Wykonawca przystępuje do diagnozowania i weryfikacji przyczyny Wady. W tym celu konieczne może okazać się zabezpieczenie danych mających związek z przyczyną Zgłoszenia serwisowego oraz dokonuje uszczegółowienia opisu sytuacji przedstawionej przez Zamawiającego w Zgłoszeniu serwisowym.

Jeżeli w toku realizacji zgłoszenia, okaże się, że do jego realizacji niezbędne jest przekazanie dodatkowych informacji przez Zgłaszającego (np. logi systemowe), Wykonawca zwróci się do Zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie wskazując zakres brakujących informacji. Czas potrzebny na udzielenie tych informacji wydłuża czas realizacji zgłoszenia po stronie Wykonawcy, o ile przekracza 3% umownego czasu SLA dla danej kategorii zgłoszenia.

Lider Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Zamawiającego może zakwestionować zasadność kolejnych zapytań ze strony Wykonawcy i ustalić z Liderem Zespołu Wsparcia technicznego po stronie Wykonawcy czy rozwiązanie zgłoszenia odbędzie się w oparciu o dotychczas przekazane dane czy konieczna jest wizyta w siedzibie Zamawiającego.

W związku z brakiem dostępu zdalnego w przypadkach, gdy zdalna realizacja zgłoszenia nie jest możliwa, Strony uzgadniają najbliższy możliwy termin wizyty w siedzibie Zamawiającego. W zależności od zakresu prac potrzebnych do wykonania, prace serwisowe związane z utrzymywaniem Systemu Delegacje będą zaplanowane w czasie Okna serwisowego, bądź w trakcie dostępności Systemu Delegacje (tylko w przypadku, gdy podejmowane działania nie wpływają na dostępność, stabilność i wydajność pracy Systemu Delegacje). Wyjątkiem są prace związane z usuwaniem Awarii, które będą przeprowadzane niezwłocznie. Opóźnienie w realizacji wizyty z winy Zamawiającego wydłuża czas realizacji zgłoszenia po stronie Wykonawcy.

* 1. **Zakończenie prac nad Zgłoszeniem serwisowym**

O fakcie zrealizowania Zgłoszenia serwisowego (Wady, Pytania i Wnioski) Wykonawca informuje Zamawiającego poprzez ustawienie odpowiedniego statusu zgłoszenia. Zakończenie prac nad zgłoszeniem może odbyć się poprzez:

* Udzielenie odpowiedzi bądź przekazanie wskazówek (np. konkretnych kroków do wykonania), które rozwiązują zgłoszony problem wraz z informacją o przyczynie wystąpienia Wady. Moment przekazania odpowiedzi zatrzymuje czas realizacji zgłoszenia;
* Udostępnienie aktualizatora zawierającego poprawkę usuwającą przyczyny zgłoszonej Wady. Moment udostępnienia aktualizatora zatrzymuje czas realizacji zgłoszenia. Instalacja nowej wersji Systemu Delegacje na środowisku testowym będzie wykonana przez Zamawiającego.

W przypadku zgłoszenia dotyczącego Wady. Instalacja nowej wersji na środowisku testowym przeprowadzana przez Zamawiającego, odbywać się będzie automatycznie poprzez uruchomienie udostępnionego przez Wykonawcę aktualizatora. Przedstawiciele Wykonawcy i Zamawiającego będą powiadamiani o statusie instalacji nowej wersji i zakresie wprowadzonych zmian za pośrednictwem powiadomień mailowych.

Zamawiający weryfikuje na środowisku testowym czy Naprawa Wady była skuteczna i wynik weryfikacji odnotowuje w Systemie Zgłoszeniowym. Jeżeli weryfikacja potwierdza Naprawę Wady, aktualizator wdrażany jest na środowisku produkcyjnym Podobnie jak w przypadku środowiska testowego, instalacja przebiega automatycznie i towarzyszy jej dystrybucja powiadomień o jej statusie i zakresie wprowadzonych zmian.

Poprawki przenoszone są zbiorczo – wszystkie, które zostały udostępnione w ramach danej wersji (z wyjątkiem naprawy błędów uniemożliwiających pracę z Systemem Delegacje przenoszonych pojedynczo).

Zamawiający w ciągu 10 dni roboczych od wgrania aktualizacji na środowisko produkcyjne weryfikuje, czy Naprawa Wady była skuteczna. Jeżeli weryfikacja potwierdza Naprawę Wady, Zamawiający zamyka Zgłoszenie serwisowe. W przeciwnym wypadku zgłoszenie zostaje wznowione wraz z podaniem przyczyny wznowienia celem kontynuowania prac nad poprawką.

* 1. **Rozwiązanie tymczasowe**

Jeżeli Naprawa Wady w czasie przewidzianym w rozdziale 4 Czasy dostępności wraz z czasami realizacji usług jest niemożliwa lub znacznie utrudniona, Strony dopuszczają zastosowanie Rozwiązania Tymczasowego.

Zastosowanie Rozwiązania Tymczasowego zmniejsza kategorię zgłoszonej Wady, lecz nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy Wady odpowiedniej kategorii. W przypadku zastosowania Rozwiązania Tymczasowego, Czas Naprawy określony będzie jak dla Wady niższej kategorii. Przed zastosowaniem Rozwiązania Tymczasowego Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania zgody Zamawiającego w ramach zgłoszenia. W takim przypadku Czas Naprawy po zastosowaniu Rozwiązania Tymczasowego obliczany jest jak dla Wady niższej kategorii, poczynając od terminu dostarczenia Rozwiązania Tymczasowego. Zamawiający zobowiązany jest do podjęcia decyzji
co do zgody lub jej nie udzielenia w terminie 8 Godzin roboczych od terminu wystąpienia o taką zgodę (w przypadku Awarii niezwłocznie). Rozwiązanie Tymczasowe musi zapewnić możliwość prawidłowego działania oprogramowania tak, jakby naprawa nastąpiła. Jeśli Rozwiązanie Tymczasowe będzie powodowało np. znaczny spadek wydajności lub potrzebę wykonywania znacznie większej ilości pracy w celu realizacji zadania, Zamawiający może nie wyrazić na nie zgody.

* 1. **Rozbieżności stanowisk**

W przypadku jakichkolwiek rozbieżności stanowisk podczas realizacji niniejszej procedury, Strony powinny bez zbędnej zwłoki poinformować Liderów Zespołów Wsparcia technicznego, celem podjęcia przez nich czynności wyjaśniających, korygujących, prowadzących do ostatecznego rozwiązania problemu i polubownego rozstrzygnięcia sporu.

1. **Raporty**
	1. **Raporty okresowe**

Najpóźniej pierwszego miesiąca każdego kwartału Wykonawca sporządzi i przekaże Zamawiającemu raport okresowy z przebiegu świadczenia usługi Wsparcia technicznego w ustalonej i zatwierdzonej przez obie strony formie na adres poczty elektronicznej Lidera Zespołu Wsparcia technicznego Zamawiającego. Raportem objęte będą wszystkie zgłoszenia zamknięte i w statusie innym niż zamknięte z danego miesiąca oraz w statusie innym niż zamknięte z okresów poprzednich.

* 1. **Raporty z wizyt serwisowych**

Raport sporządzany przez Wykonawcę każdorazowo po zrealizowaniu wizyty serwisowej w siedzibie Zamawiającego, podsumowujący zakres i charakter przeprowadzonych prac i podjętych ustaleń, oraz zawierający historię wykonanych operacji.