

PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW CSIZS

Rozdział 1. WSPARCIE UŻYTKOWNIKÓW

1.1 Wstęp

1. Usługa wsparcia użytkowników Hot-line polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez użytkowników związane z bieżącą eksploatacją CSIZS za pośrednictwem: telefonu, poczty elektronicznej i portalu obsługi Hot-line udostępnianego przez Wykonawcę.
2. Poniżej zamieszczono listę danych kontaktowych, służących Użytkownikom do przekazywania zapytań w ramach usługi wsparcia:

Rodzaj	Kontakt
Telefon	
Poczta elektroniczna (e-mail)	
Portal obsługi Hot-line	

1.2 Procedura

1. Usługa wsparcia Użytkowników świadczona będzie w następujący sposób:
 - 1.1. telefonicznie – udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem Wykonawcy;
 - 1.2. poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) – zadawanie pytań przez Użytkowników i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy poprzez pocztę elektroniczną;
 - 1.3. poprzez portal obsługi Hot-line – umożliwienie Użytkownikom: rejestracji zgłoszeń, monitorowania stanu ich obsługi, zapoznania się z odpowiedzią udzieloną przez konsultantów Wykonawcy. Oprócz tego umożliwienie Użytkownikom dostępu do bazy wiedzy, zawierającej pytania zadawane przez innych Użytkowników i udzielone odpowiedzi.
2. Wykonawca jest obowiązany udzielać odpowiedzi w zakresie zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji CSIZS, w szczególności:
 - 2.1. niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji CSIZS;
 - 2.2. problemów z działaniem poszczególnych funkcji CSIZS;
 - 2.3. braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji CSIZS.
3. Wykonawca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na pytanie Użytkownika za pomocą tego samego kanału komunikacji jakim zostało zadane pytanie. W wyjątkowych sytuacjach Wykonawca może, w przypadku zapytania telefonicznego, udzielić odpowiedzi inną drogą, jeżeli odpowiedź telefoniczna może okazać się niewystarczająca.
4. Jeżeli odpowiedź na zadane pytanie można znaleźć w dokumentacji użytkownika, administratora Wykonawca zobowiązany jest poza udzieleniem odpowiedzi wskazać odwołanie do ww. dokumentów.
5. Wykonawca będzie prowadził „Rejestr pytań Użytkowników CSIZS oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników” zawierający m.in. następujące informacje: data i godzina zadania pytania, przedmiot pytania, opis udzielonej odpowiedzi, data udzielenia odpowiedzi.

6. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu „Rejestr zgłoszeń Użytkowników CSIZS oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników”, stanowiący podstawę rozliczenia okresu świadczenia usługi Hot-line, zawierający informacje o zgłoszeniach zakończonych i oczekujących na obsługę.

1.3 Portal obsługi Hot-line

1. Użytkownik może korzystać z portalu obsługi Hot-line w trybie 24/7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Odpowiedź na zadane pytanie zostaje również przekazana poprzez portal.

1.4 Wsparcie Użytkowników telefoniczne

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia telefonicznego w dniach roboczych od godz. 8:00 do godz. 16:00.
2. W celu wykonania usługi wsparcia telefonicznego Wykonawca zapewni co najmniej jedną linię telefoniczną.
3. W przypadku, gdy odpowiedź na zadane pytanie jest zbyt obszerna lub Wykonawca nie potrafi udzielić odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas udzielenia odpowiedzi.

1.5 Wsparcie Użytkowników przy pomocy poczty elektronicznej

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia świadczonego przy pomocy poczty elektronicznej w trybie 24/7. Zgłoszenia otrzymane w dniach wolnych od pracy lub w dniach roboczych po godz. 16:00 traktowane będą, jako zgłoszone w najbliższym dniu roboczym.
2. Pytania powinny być przekazywane w sformalizowany sposób – przy wykorzystaniu formularza „Zgłoszenie pytania” - HOT-01.
3. Wykonawca najpóźniej w następnym dniu roboczym potwierdza przyjęcie pytania w sposób określony na formularzu zgłoszenia pytania (telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej).

1.6 Wykaz wzorów formularzy

Zgłoszenia Użytkowników w ramach realizacji usługi wsparcia Użytkowników CSIZS odbywać się będą poprzez formularz – „Zgłoszenie pytania” – HOT-01.

Rozdział 2.

- 2.1. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z innymi wykonawcami realizującymi usługi dotyczące pozostałych elementów obszaru zabezpieczenia społecznego i rodziny. Współpraca musi dotyczyć wszystkich aspektów związanych z zachowaniem poprawnej realizacji zamówień z uwzględnieniem uwarunkowań wynikających z podpisanych przez MRPiPS umów w tym obszarze.
- 2.2. Jeżeli będzie istniała taka konieczność współpraca pomiędzy Wykonawcami musi być zapewniona na każdym etapie realizacji zamówienia. Wykonawca jest zobowiązany do udzielenia wszelkich niezbędnych konsultacji wykonawcom innych elementów obszaru zabezpieczenia społecznego i rodziny, Dostawcom Systemów Dziedziny, gestorom udostępniającym interfejsy do wymiany danych w zakresie realizowanych przez nich działań. Analogicznego wsparcia Wykonawca przedmiotowego zamówienia może oczekiwać od innych Wykonawców.
- 2.3. Zasady dotyczące współpracy pomiędzy Wykonawcami nie wyłączają odpowiedzialności Wykonawcy w zakresie należytego i terminowego wykonania zadań określonych w umowie.
- 2.4. Współpracę pomiędzy wykonawcami będzie koordynował Zamawiający. W przypadku sporów pomiędzy Wykonawcami, stroną rozstrzygającą jest Zamawiający.
- 2.5. Wykonawca zobowiązany jest do uczestnictwa w spotkaniach i telekonferencjach organizowanych przez Zamawiającego, jeżeli dotyczą one zagadnień związanych z realizacją niniejszej umowy bądź współpracą z innymi Wykonawcami.

Rozdział 3. FORMULARZ HOT-01

3.1 HOT-01 Zgłoszenie pytania

3.1.1 Formularz

CSIZS	Zgłoszenie pytania HOT-1	data: znak:
--------------	-------------------------------------	----------------

Imię i nazwisko Użytkownika:

Nazwa Urzędu:

Zwrotny nr telefonu, e-mail:

Treść pytania

3.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Imię i nazwisko Użytkownika	Imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego pytanie.
Nazwa Urzędu	Nazwa Urzędu, w której pracuje Użytkownik.
Zwrotny numer telefonu i/lub e-mail	Informacja o numerze telefonu i/lub adresie e-mail, na który (jeden z podanych) zostanie przekazana odpowiedź - w ten sam sposób zostanie przekazane również potwierdzenie otrzymania pytania.
Treść pytania	Szczegółowy opis pytania.