

PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW STOR

Rozdział 1. HELPDESK

1.1 Wstęp

1. Usługa wsparcia Użytkowników helpdesk polega na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników związane z bieżącą eksploatacją STOR za pośrednictwem: telefonu, poczty elektronicznej i portalu obsługi helpdesk udostępnianego przez Wykonawcę.
2. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat kanałów komunikacji, o których mowa w pkt 1, w następnym dniu roboczym od podpisania umowy.

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) – przekazywanie przez Użytkowników bardziej skomplikowanych lub większej liczby pytań i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy poprzez pocztę elektroniczną;
 - 1.3. poprzez portal obsługi helpdesk – umożliwienie Użytkownikom: rejestracji zgłoszeń, monitorowania stanu ich obsługi, zapoznania się z odpowiedzią udzieloną przez konsultantów Wykonawcy. Oprócz tego umożliwienie Użytkownikom dostępu do tzw. bazy wiedzy, zawierającej pytania zadawane przez innych Użytkowników i udzielone odpowiedzi.
2. Wykonawca zobowiązany jest udzielać odpowiedzi w zakresie zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji STOR, w szczególności:
 - 2.1. niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji STOR;
 - 2.2. problemów z działaniem poszczególnych funkcji STOR;
 - 2.3. braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji STOR.
3. Wykonawca zapewni w godzinach świadczenia usługi wsparcia Użytkowników obecność specjalistów mających niezbędną wiedzę i doświadczenie z zakresu funkcjonalności STOR.
4. Wykonawca jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na pytanie Użytkownika za pomocą tego samego kanału komunikacji jakim zostało zadane pytanie. W wyjątkowych sytuacjach Wykonawca może udzielić odpowiedzi inną drogą niż telefoniczna, jeżeli odpowiedź na pytanie zadane kanałem telefonicznym może okazać się niewystarczająca.
5. Jeżeli odpowiedź na zadane pytanie można znaleźć w dokumentacji użytkownika, administratora lub dokumentacji technicznej, przedstawiciel Wykonawcy powinien dodatkowo zamieścić odwołanie do ww. dokumentów.

6. Wykonawca będzie prowadził „Rejestr pytań Użytkowników STOR 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.
7. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu „Rejestr pytań Użytkowników STOR oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników”, stanowiący podstawę rozliczenia okresu świadczenia usługi helpdesk.

1.3 Portal obsługi helpdesk

1. Użytkownik może korzystać z portalu obsługi helpdesk 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.
3. Czas udzielenia odpowiedzi na pytanie zadane poprzez portal obsługi helpdesk nie może przekraczać dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia.

1.4 Wsparcie telefoniczne Użytkowników

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia telefonicznego w dniach roboczych od godz. 7:30 do godz. 16:00.
2. W celu wykonania usługi wsparcia telefonicznego Wykonawca zapewni 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 i formę udzielenia odpowiedzi.

1.5 Wsparcie Użytkowników za pośrednictwem poczty elektronicznej

1. Użytkownik może korzystać z usługi wsparcia świadczonego za pośrednictwem 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” – HD-01.
3. Wykonawca najpóźniej w następnym dniu roboczym potwierdza przyjęcie pytania w sposób określony na formularzu zgłoszenia pytania (telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej).
4. Czas udzielenia odpowiedzi na pytanie zadane za pośrednictwem poczty elektronicznej nie może przekraczać dwóch dni roboczych od daty zgłoszenia.

1.6 Wykaz wzorów formularzy

Zgłoszenia użytkowników w ramach realizacji usługi wsparcia użytkowników systemu STOR odbywać się będą poprzez formularz „Zgłoszenie pytania” – HD-01.

Rozdział 2. KONSULTACJE PRZYSTANOWISKOWE

2.1 Cel konsultacji

Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi konsultacje przystanowiskowe mające na celu:

1. udzielenie odpowiedzi na pytania i wątpliwości dotyczące funkcjonalności lub zmian w STOR lub związane z jego bieżącą eksploatacją, zadane przez Użytkowników danej Jednostki prowadzącej rejestr;
2. zademonstrowanie w STOR sposobów obsługi praktycznych problemów zgłoszonych przez Użytkowników danej Jednostki prowadzącej rejestr.

oraz pokryje wszelkie koszty związane z realizacją tego zadania przez wykładowców.

2.2 Wymiar konsultacji

1. Konsultacje przystanowiskowe dedykowane są dla wojewódzkich urzędów pracy, ich oddziałów i filii, a także MRPiPS.
2. W każdym 12-miesięcznym okresie realizacji umowy każda z Jednostek, o których mowa w pkt 1, ma zapewnione 2 dni konsultacji przystanowiskowych, przy czym nie muszą one być wykorzystane jednocześnie. Dla największych Jednostek prowadzących rejestr, Zamawiający zapewnia sobie prawo zorganizowania dodatkowych dni konsultacji przystanowiskowych.
3. Łącznie w ramach umowy Wykonawca zrealizuje do 136 dni konsultacji przystanowiskowych.
4. W sytuacji, gdy Jednostka prowadząca rejestr w 12-miesięcznym okresie realizacji umowy nie wykorzysta 2 dni konsultacji przystanowiskowych, Zamawiający zapewnia sobie możliwość zorganizowania konsultacji przystanowiskowych w innych Jednostkach. Zmiany w tym zakresie mogą być wprowadzane w trybie roboczym.

2.3 Organizacja i przeprowadzenie konsultacji przystanowiskowych

W celu prawidłowego przygotowania i realizacji konsultacji przystanowiskowych, Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Przygotowania dokumentu: „Plan realizacji konsultacji przystanowiskowych”, obejmującego:
 - 1.1. procedurę zamawiania konsultacji przystanowiskowych;
 - 1.2. procedurę kontroli jakości konsultacji przystanowiskowych;
2. Czas trwania konsultacji przystanowiskowych powinien wynieść od 6 do 8 godzin zegarowych. W zależności od czasu pracy Jednostki, konsultacje przystanowiskowe powinny być realizowane w przedziale godz. od 07:30 do 16:00.
3. Konsultacje należy realizować w dni robocze, od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Wykonawca zapewni wykładowców w liczbie umożliwiającej prowadzenie konsultacji przystanowiskowych zgodnie z „Planem realizacji konsultacji przystanowiskowych”, posiadających wiedzę z zakresu obsługi STOR oraz umiejętności jej przekazania w sposób zrozumiały dla Użytkowników.

5. Wykonawca pokryje wszelkie koszty związane z pracą wykładowców (tzn.: wynagrodzenia, ubezpieczenia, opodatkowania, dojazdu, zakwaterowania, wyżywienia, itp.), w trakcie konsultacji przystanowiskowych.
6. Zamawiający zapewnia sobie możliwość uczestnictwa w konsultacjach przystanowiskowych, jako słuchacz.

2.4 Narzędzia weryfikacji jakości konsultacji przystanowiskowych

Dla każdej konsultacji przystanowiskowej Wykonawca przygotowuje kwestionariusz umożliwiający przedstawicielowi Jednostki potwierdzenie dnia lub okresu realizacji, godzin rozpoczęcia i zakończenia zajęć oraz dokonanie oceny w skali od 1 do 5, następujących aspektów konsultacji:

1. przygotowanie merytoryczne wykładowcy;
2. poziom odpowiedzi wykładowcy na pytania i wątpliwości związane z eksploatacją STOR, a dotyczące zmian w STOR wykonanych w ramach realizacji przedmiotu umowy lub związane z bieżącą eksploatacją STOR zgłaszane przez pracowników Jednostki oraz zademonstrowania w STOR sposobów obsługi praktycznych problemów występujących w danej Jednostce.

2.5 Sprawozdawczość z realizacji konsultacji przystanowiskowych

1. W ciągu 10 dni roboczych po zakończeniu każdego kwartału realizacji umowy lub innego okresu uzgodnionego przez Strony, Wykonawca przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu do odbioru „Raport z realizacji usług konsultacji przystanowiskowych w (nr kwartału i nr roku lub inny okres czasu)” podsumowujący zakres prac wykonanych w danym okresie w ramach realizacji tej części przedmiotu umowy. Raport powinien zawierać następujące informacje:
 - 1.1. Oznaczenie okresu, za który sporządzany jest raport;
 - 1.2. Wykaz konsultacji przystanowiskowych zrealizowanych w danym okresie, opisanych przez następujące informacje:
 - 1.2.1. datę rozpoczęcia konsultacji przystanowiskowej;
 - 1.2.2. datę zakończenia konsultacji przystanowiskowej;
 - 1.2.3. Jednostkę, w której zrealizowano konsultację przystanowiskową;
 - 1.2.4. ogólny czas trwania konsultacji przystanowiskowej,
 - 1.2.5. średnią ocenę jakości konsultacji przystanowiskowej, obliczoną na podstawie ankiety wypełnionej przez przedstawiciela urzędu,
 - 1.2.6. imię i nazwisko wykładowcy;
 - 1.3. Wykonawca zagreguje informacje opisujące zrealizowane konsultacje przystanowiskowe w celu przedstawienia zbiorczych informacji uzyskanych w danym okresie oraz od początku realizacji umowy.
2. Wykonawca przygotowuje tabelę zestawiającą szczegółowe oceny jakości konsultacji przystanowiskowych, przeniesione z ankiet wypełnionych przez przedstawicieli Jednostek, w których prowadzono konsultację.
3. Do „Raportu z realizacji usług konsultacji w (nr kwartału i nr roku lub inny okres czasu)” Wykonawca załączy ankiety oceniające jakość konsultacji przystanowiskowych, wypełnione przez przedstawicieli Jednostek, w których prowadzono konsultację.

4. Wykonawca prześle Zamawiającemu do akceptacji propozycje wzorów raportów, o których mowa w pkt 1 i 2, co najmniej na 14 dni kalendarzowych przed planowanymi terminami ich sporządzenia.
5. Zamawiający zatwierdzi wzory raportów, o których mowa w pkt 1 i 2, w ciągu 10 dni roboczych od dnia ich otrzymania lub przedstawi uwagi w postaci protokołu rozbieżności.
6. Wszystkie raporty Wykonawca opracuje w języku polskim.

Rozdział 3. WYKAZ FORMULARZY

3.1 HD-01 Zgłoszenie pytania w ramach usługi wsparcia Użytkowników

3.1.1 Formularz

STOR	HD-1 Zgłoszenie pytania	data: znak:
------	-----------------------------------	----------------

Imię i nazwisko Użytkownika:

Nazwa Jednostki:

Zwrotny nr telefonu i/ lub e-mail:

Treść pytania

3.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Imię i nazwisko Użytkownika	Imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego pytanie.
Nazwa Jednostki	Nazwa Jednostki, 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.