

PROCEDURA WSPARCIA UŻYTKOWNIKÓW OPROGRAMOWANIA REJESTR ŻŁOBKÓW

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 Oprogramowania Rejestr Żłobków 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	+48 32 72 3 24 68
Poczta elektroniczna (e-mail)	rz@hd.softiq.pl
Portal obsługi Hot-line	https://hd.softiq.pl/

Jeśli użytkownicy chcą zgłaszać problemy bezpośrednio poprzez WWW muszą mieć utworzone konto w systemie zgłoszeń.

W celu utworzenia konta prosimy o przesłanie wiadomości na adres e-mail: tech.chd@hd.softiq.pl

3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat ww. kanałów informacji w terminie 5 dni od zawarcia umowy.

1.2 Procedura

1. Usługa wsparcia Użytkowników świadczona będzie w następujący sposób:
 - 1) telefonicznie – udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane przez Użytkowników w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem Wykonawcy;
 - 2) poprzez pocztę elektroniczną (e-mail) – zadawanie pytań przez Użytkowników i udzielanie odpowiedzi przez konsultantów Wykonawcy poprzez pocztę elektroniczną;
 - 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 zobowiązany jest udzielać odpowiedzi w zakresie zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji Oprogramowania Rejestr Żłobków, w szczególności:

Rozdział 1.

- 1) niezrozumienia przez Użytkowników sposobu działania poszczególnych funkcji Oprogramowania Rejestr Żłobków;
 - 2) problemów z działaniem poszczególnych funkcji Oprogramowania Rejestr Żłobków;
 - 3) braku umiejętności odszukania przez Użytkowników poszczególnych funkcji Oprogramowania Rejestr Żłobków.
3. 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, jeżeli odpowiedź tym samym kanałem jest niewystarczająca.
 4. Jeżeli odpowiedź na zadane pytanie można znaleźć w dokumentacji użytkownika lub administratora Wykonawca zobowiązany jest poza udzieleniem odpowiedzi wskazać odwołanie do ww. dokumentów.
 5. Wykonawca będzie prowadził „Rejestr pytań Użytkowników Oprogramowania Rejestr Żłobków oraz odpowiedzi udzielonych przez konsultantów Wykonawcy w ramach usługi wsparcia Użytkowników” zawierający m.in. następujące informacje: data i godzina zadania pytania, jednostkę, z której wpłynęło pytanie, przedmiot pytania, opis udzielonej odpowiedzi, data udzielenia odpowiedzi.
 6. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu „Rejestr zgłoszeń Użytkowników Oprogramowania Rejestr Żłobków 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 wyczerpującej odpowiedzi natychmiast, Wykonawca uzgodni z Użytkownikiem czas i sposób 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 Oprogramowania Rejestr Żłobków odbywać się będą poprzez formularz – „Zgłoszenie pytania” – HOT-01.

Rozdział 2.

FORMULARZ HOT-01

2.1 *HOT-01 Zgłoszenie pytania*

2.1.1 Formularz

Rejestr Żłobków	Zgłoszenie pytania HOT-1	data: znak:
------------------------	-------------------------------------	----------------

Imię i nazwisko Użytkownika:

Nazwa Urzędu:

Zwrotny nr telefonu i/ lub e-mail:

Treść pytania

2.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Imię i nazwisko Użytkownika	Imię i nazwisko Użytkownika zgłaszającego pytanie.
Nazwa Urzędu	Nazwa Urzędu, w którym 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.