



Załącznik nr 4j do Umowy nr .....

## ZAŁĄCZNIK NR 4j

### PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ

#### 1. Regulacje ogólne

- 1) Zgłoszenia przekazywane będą poprzez System Obsługi Zgłoszeń(SOZ) - **Service Desk**.
- 2) Zgłoszenia rejestrowane i obsługiwane będą w SOZ Wykonawcy zintegrowanym z SOZ Zamawiającego.
- 3) Komunikacja pomiędzy SOZ Zamawiającego, a SOZ Wykonawcy odbywać się będzie poprzez udostępniony interfejs HPSM.
- 4) Wykonawca przeprowadzi integrację systemów (SOZ) wykorzystując Web Service w HP Service Manager.
- 5) Integracja systemów nastąpi w Okresie Przygotowawczym.
- 6) We wzajemnych kontaktach, dotyczących Zgłoszeń, Strony będą posługiwały się unikalnymi numerami i statusami Zgłoszeń nadawanymi przez SOZ.
- 7) W przypadku niedostępności SOZ Zgłoszenia obsługiwane będą drogą mailową lub w inny sposób komunikacji ustalony przez Kierowników Projektu Stron. Zgłoszenia będą przekazywane na adres mailowy Wykonawcy: ..... lub .....za zwrotnym potwierdzeniem, przy czym przy braku potwierdzenia Zgłoszenia w ciągu 1 godziny uznaje się, że Zgłoszenie zostało przekazane z chwilą wysłania maila. 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 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.
- 8) W przypadku rejestracji Zgłoszeń poprzez telefon Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia Zgłoszenia do SOZ i przekazanie zgłaszającemu numeru Zgłoszenia.
- 9) W SOZ utworzone zostaną grupy robocze. Do każdej grupy przypisani zostaną pracownicy Wykonawcy wskazani przez niego do obsługi Zgłoszeń. Wskazanie członków grup nastąpi w Okresie Przygotowawczym.
- 10) W SOZ wprowadzony zostanie podział Zgłoszeń na kategorie. Podział ten zostanie dokonany przez Kierowników Projektu Stron w Okresie Przygotowawczym.



- 11) Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany procesu obsługi Zgłoszeń w SOZ. Zmiany procesu będą uzgadniane przez Kierowników Projektu Stron.

## 2. Proces obsługi Zgłoszeń

- 1) Zakres informacji wymaganych do rejestracji poszczególnych kategorii Zgłoszeń zostanie doprecyzowany w Okresie Przygotowawczym.
- 2) Po podaniu danych wymienionych w pkt. 1. Zgłoszenie jest rejestrowane przez pracownika Wykonawcy w SOZ. Każde nowo zarejestrowane Zgłoszenie otrzymuje status **KATEGORYZACJA**.
- 3) Każde Zgłoszenie będzie przez pracownika Wykonawcy przekazywane w SOZ do realizacji przez Wykonawcę z przypisaniem do danej usługi GRUPY WSPARCIA dla danej Usługi Gwarancyjnej.
- 4) Pracownik podejmujący **nowe** Zgłoszenie do realizacji przypisuje siebie jako osobę odpowiedzialną za realizację tego Zgłoszenia. Chwila zmiany statusu Zgłoszenia z **KATEGORYZACJA** na **W TOKU** jest równoznaczna z chwilą rozpoczęcia prac zmierzających do realizacji Zgłoszenia i decyduje o dochowaniu Czasu Reakcji.
- 5) Przez obsługę Zgłoszenia należy rozumieć wykonanie Usługi Gwarancyjnej, której dotyczy Zgłoszenie, zgodnie z treścią Umowy i Zgłoszenia.
- 6) W Czasie Reakcji Wykonawca może zgłosić konieczność uzupełnienia informacji zawartych w Zgłoszeniu, jeżeli zakres informacji w Zgłoszeniu, w stosunku do zakresu określonego zgodnie z pkt. 1, jest niepełny i przez to uniemożliwiający realizację Zgłoszenia. W takim przypadku realizacja Zgłoszenia zostaje zawieszona do czasu uzupełnienia niezbędnych informacji. Jeżeli Wykonawca w terminie 5 Dni Roboczych nie otrzyma wymaganej informacji, Zgłoszenie zostaje **ZAMKNIĘTE** przez Wykonawcę z informacją zwrotną.
- 7) Kierownik Projektu P1 może wyrazić zgodę na zawieszenie obsługi Zgłoszenia, na wniosek Wykonawcy, z zastrzeżeniem pkt. 8 i 9.
- 8) Czas zawieszenia, na które wyraził zgodę Zamawiający, nie wlicza się do Czasu Realizacji.
- 9) Zawieszenie uznane przez Zamawiającego za bezzasadne, nie wydłuża Czasu Realizacji.
- 10) Po wykonaniu danej usługi na podstawie Zgłoszenia, pracownik realizujący zmienia status Zgłoszenia z **W TOKU** na **ROZWIĄZANE**. Pracownik odpowiedzialny za realizację Zgłoszenia, dokonuje opisu analizy lub proponowanego rozwiązania do Zgłoszenia, wpisuje krótką informację dotyczącą powodu jego zawieszenia lub odrzucenia.
- 11) Sposób rozwiązywania Zgłoszenia Wykonawca wskazuje również za pomocą pola „KOD ZAMKNIĘCIA” w Zgłoszeniu w SOZ. Pole to zawiera listę możliwych odpowiedzi, takich jak, na przykład:
  - a) Zrealizowano



- b) Zrealizowano z obejściem
  - c) Odrzucone
- 12) Po ustawieniu statusu Zgłoszenia na **ROZWIĄZANE** Zamawiający ma 5 Dni Roboczych na weryfikację sposobu rozwiązania lub przyczyn odrzucenia Zgłoszenia i ewentualną reklamację Zgłoszenia w SOZ. W przypadku braku reklamacji Zamawiającego Zgłoszenie otrzymuje status **ZAMKNIĘTE**.
- 13) Chwila zmiany statusu Zgłoszenia na **ROZWIĄZANE**, po którym nastąpiła zmiana statusu na **ZAMKNIĘTE**, uważana jest za zakończenie realizacji usługi w ramach tego Zgłoszenia i jest uwzględniana przy weryfikacji dochowania Czasu Realizacji.
- 14) Zgłoszeniu, które wejdzie w status **ZAMKNIĘTE** nie można zmienić statusu na inny (reklamację po statusie **ZAMKNIĘTE** uznaje się jako nowe Zgłoszenie).
- 15) Rzeczywisty czas realizacji usługi (Czas Realizacji) w ramach Zgłoszenia (z uwzględnieniem Czasu Reakcji) liczony jest od momentu Kategoryzacji Zgłoszenia do momentu przyjęcia przez Zgłoszenie statusu **ROZWIĄZANE**, po którym nastąpiła zmiana statusu na **ZAMKNIĘTE**. Czas weryfikacji, o którym mowa w pkt. 12) oraz czas zawieszenia Zgłoszenia nie jest wliczany do czasu obsługi Zgłoszenia.
- 16) Zamknięte zgłoszenia powinny zawierać: opis analizy, opis problem, opis sposób rozwiązania.
- 17) Zamawiający może wymagać szczegółowego opisu analizy, sposobu rozwiązania zgłoszenia dla wybranych zgłoszeń.
- 18) Rozliczenie w sprawach spornych SLA - rozliczane będzie zgodnie z historią obsługi zgłoszeń w systemie SOZ Zamawiającego.