Załącznik nr 3 do Umowy nr ……..

PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ

###### **Regulacje ogólne**

1. Zgłoszenia przekazywane, rejestrowane i obsługiwane będą poprzez System Obsługi Zgłoszeń(SOZ).
2. We wzajemnych kontaktach, dotyczących Zgłoszeń, Strony będą posługiwały się unikalnymi numerami i statusami Zgłoszeń nadawanymi przez SOZ.
3. 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: [……………](mailto:……………) lub […………….](mailto:P1_SD2@snt.pl) 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 obsłużone drogą mailową.
4. W SOZ utworzone zostaną grupy robocze. Do każdej grupy przypisani zostaną pracownicy Wykonawcy wskazani przez niego do obsługi Zgłoszeń.
5. W SOZ wprowadzony zostanie podział Zgłoszeń na kategorie. Podział ten zostanie dokonany przez Kierowników Projektu Stron w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
6. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany procesu obsługi Zgłoszeń w SOZ lub narzędzia SOZ. Zmiany procesu będą uzgadniane przez Kierowników Projektu Stron.
7. Przez obsługę Zgłoszenia należy rozumieć wykonanie Usługi Utrzymania, której dotyczy Zgłoszenie, zgodnie z treścią Umowy i Zgłoszenia.

###### **Proces obsługi Zgłoszeń**

1. Zakres informacji wymaganych do rejestracji poszczególnych kategorii Zgłoszeń zostanie ustalony z Wykonawcą w pierwszych dwóch tygodniach obowiązywania Umowy.
2. Każde Zgłoszenie będzie przez pracownika Wykonawcy przekazywane w SOZ do realizacji przez Wykonawcę z przypisaniem do danej usługi GRUPY WSPARCIA dla danej usługi Usługi Utrzymania.
3. 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.
4. W Czasie Reakcji oraz w Czasie Realizacji 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.
5. Kierownik Projektu Zamawiającego może wyrazić zgodę na zawieszenie obsługi Zgłoszenia, na wniosek Wykonawcy, zawierający szczegółowe uzasadnienie, z zastrzeżeniem pkt. 6 i 7.
6. Czas zawieszenia nie wlicza się do Czasu Realizacji, z zastrzeżeniem pkt. 7.
7. Zawieszenie uznane przez Zamawiającego za bezzasadne albo takie, dla którego Wykonawca nie otrzymał zgody, nie wydłuża Czasu Realizacji.
8. Po wykonaniu danej Usługi na podstawie Zgłoszenia, pracownik realizujący zmienia status Zgłoszenia z **W TOKU** na **ROZWIĄZANE**. Pracownik odpowiedzialny za realizację Zgłoszenia wskazuje na rozwiązanie Zgłoszenia albo umieszcza informację o jego odrzucenia podając szczegółowe uzasadnienie.
9. Sposób rozwiązania Zgłoszenia Wykonawca wskazuje poprzez opis oraz „KOD ZAMKNIĘCIA” w Zgłoszeniu w SOZ. Pole to zawiera listę możliwych odpowiedzi, takich jak, na przykład:

1) Zrealizowano

2) Zrealizowano z obejściem

3) Odrzucone.

1. W przypadku, jeżeli KOD ZAMKNIĘCIA wskazuje na rozwiązanie z zastosowaniem obejścia (rozwiązanie tymczasowe), zgodnie z Załącznikiem nr 2, Wykonawca zobowiązany jest do zmiany statusu takiego Zgłoszenie na ROZWIĄZANE, jednocześnie zakładając nowe Zgłoszenie z terminem realizacji 5 Dni Roboczych.
2. 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**.
3. 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.
4. Zgłoszeniu, które wejdzie w status **ZAMKNIĘTE** nie można zmienić statusu na inny (reklamację po statusie **ZAMKNIĘTE** uznaje się jako nowe Zgłoszenie).
5. Rzeczywisty czas realizacji Usługi (Czas Realizacji) w ramach Zgłoszenia (z uwzględnieniem Czasu Reakcji) liczony jest od momentu Kategoryzacji Zgłoszenia do momentu przyjęcie przez Zgłoszenie statusu **ROZWIĄZANE**, po którym nastąpiła zmiana statusu na ZAMKNIĘTE. Czas weryfikacji, o którym mowa w pkt. 11 oraz czas zawieszenia Zgłoszenia nie jest wliczany do czasu obsługi Zgłoszenia.
6. Zamknięte Zgłoszenia powinny zawierać: opis analizy, opis problemu oraz opis sposobu jego rozwiązania.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania bardzo szczegółowego opisu sposobu rozwiązania Zgłoszenia dla wybranych Zgłoszeń.
8. Podstawą rozliczenia dochowania przez Wykonawcę SLA będzie analiza czasu obsługi każdego Zgłoszenia w systemie SOZ.