**ZASADY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA AWARII**

1. Wykonawca zapewni przyjmowanie, ewidencję, powiadamianie o zgłoszonych awariach i rozpoznawanie ich przez wyznaczoną do tego jednostkę organizacyjną działającą w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez 365 dni w roku.
2. Strony mają obowiązek zgłaszania awarii telefonicznie na podane numery kontaktowe wskazane w pkt. 3 niniejszych zasad postępowania i w § IV, ust. 1 Umowy serwisowej. Zgłoszenie telefoniczne wymaga elektronicznego potwierdzenia e-mailem.
3. Zestawienie adresowe wskazane § IV, ust. 1 Umowy:

**Dane kontaktowe jednostki organizacyjnej Wykonawcy** - centrum ewidencji zgłoszeń i wniosków, **działającej w trybie 24/7/365**:

Wykonawca: ………………………………………..……………….……………………………….…

tel. ………………………………………………………………………….…………………………….

e-mail: …………………………………………………………………..……………………………….

**Dane kontaktowe Zamawiającego:**

Tryb pracy: 8 godzin/na dobę ( w dni robocze od 7:30 – do 15:30)

Departament Społeczeństwa Informacyjnego

Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podkarpackiego

tel. **17 743 32 94, 17 743 30 98, 17 743 30 97, 17 743 30 99, 17 743 31 00, 17 743 32 10**

e-mail: **sspw@podkarpackie.pl,**

1. Osoby zgłaszające interwencje do Zamawiającego to: Klienci i osoby trzecie,
2. Osoby zgłaszające interwencje do Wykonawcy to: Klienci, osoby trzecie i bezpośrednio Zamawiający,
3. **Wykonawca** jest zobowiązany do rejestrowania zgłoszeń.

Rejestracja ma polegać na gromadzeniu m.in. następujących informacji:

1. numer ewidencyjny zgłoszenia awarii;
2. lokalizację awarii;
3. datę i czas zgłoszenia awarii;
4. dane personalne osoby zgłaszającej awarię;
5. dane personalne osoby odbierającej zgłoszenie awarii;
6. rodzaj awarii ;
7. zakres wykonanych prac podczas usuwania awarii;
8. datę i czas usunięcia awarii;
9. ewentualne uwagi.

Dane te powinny być przechowywane do zakończenia okresu gwarancji.

1. Strony zobowiązują się do współpracy w zakresie wzajemnego informowania się o wykrytych awariach oraz do współdziałania przy ich usuwaniu.
2. W razie wystąpienia awarii, Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do usunięcia przyczyny awarii i przywrócić pełną funkcjonalność usługi, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i niniejszej procedurze.
3. Wykonawca niezwłocznie (w czasie nie dłuższym niż 15 min. od otrzymania zgłoszenia awarii) potwierdzi mailem zwrotnym Zamawiającemu fakt przyjęcia zgłoszenia i przystąpi do usunięcia awarii. Informacja potwierdzająca fakt przyjęcia zgłoszenia powinna zawierać następujące informacje:
4. numer ewidencyjny zgłoszenia awarii;
5. lokalizację awarii;
6. datę i czas przyjęcia zgłoszenia awarii;
7. dane osoby potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia awarii;
8. dane osoby i podmiotu zgłaszającego awarię (jeśli dotyczy)
9. Wykonawca zobowiązany jest do:
10. ustalenia miejsca i przyczyny awarii, na podstawie danych określonych w zgłoszeniu,
11. wykonania ewentualnych pomiarów, pozwalających zlokalizować miejsce awarii,
12. sporządzenia dokumentacji fotograficznej z miejsca awarii,
13. sporządzenia notatki z wizji lokalnej zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 5 do OPZ**,
14. sporządzenia protokołu z miejsca awarii elementu sieci zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 6 do OPZ**,
15. pozyskania oświadczenia sprawcy zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 7 do OPZ**.
16. podejmowania prób ustalenia sprawcy awarii i uszkodzeń, a w przypadku braku takiej możliwości zgłoszenie zniszczenia mienia Policji i składanie wyjaśnień dla Policji prowadzącej dochodzenie w niniejszej sprawie,
17. określenia niezbędnych materiałów i dostarczenia ich na miejsce awarii,
18. usunięcia awarii kabli światłowodowych wraz z przywróceniem ciągłości kanalizacji teletechnicznej w miejscu awarii,
19. wykonania pomiarów kontrolnych, dwukierunkowych metodą reflektometryczną OTDR dla trzech długości fal: 1310nm, 1550nm i 1625nm, potwierdzających ciągłość włókien kabli światłowodowych i jakość naprawy w wersji elektronicznej (pliki w formacie PDF i SOR),
20. potwierdzenia poprawności pracy usług z Klientem,
21. poinformowaniu Zamawiającego o usunięciu awarii w formie wiadomości e-mail.
22. zamknięcia zlecenia i sporządzenia dokumentacji (mapy, schematy, protokoły pomiarów, dokumentacja zdjęciowa, inwentaryzacja geodezyjna itp.)
23. Pracownicy grupy technicznej Wykonawcy, wyznaczeni do usunięcia danej Awarii zobowiązani są na bieżąco informować telefonicznie Zamawiającego (w dni robocze od 7:30 – do 15:30) o postępach w pracach i ewentualnych problemach występujących podczas usuwania Awarii, a po usunięciu awarii w ciągu 10 dni roboczych przygotować i przesłać do Zamawiającego dokumentację zawierającą: notatkę z wizji lokalnej, protokół z miejsca awarii, oświadczenie sprawcy (jeśli sprawca został ustalony), opis wykonanych prac (uzupełniony o schemat i mapę z naniesionymi zmianami), wyniki dwukierunkowych pomiarów reflektometrycznych OTDR dla trzech długości fal (pliki w formacie PDF i SOR), dokumentację fotograficzną, itp. W przypadku konieczności wykonania inwentaryzacji geodezyjnej należy ją dostarczyć niezwłocznie po wprowadzeniu do zasobu ODGIK.
24. Wykonawca dokona odbioru technicznego z usunięcia awarii i uszkodzenia, przesyłając Zamawiającemu jednostronnie podpisany protokół odbioru technicznego z usunięcia awarii (wzór protokołu odbioru technicznego z usunięcia awarii stanowi **Załącznik nr 8 do OPZ**)

Podpis Wykonawcy Podpis Zamawiającego