

## Zasady Świadczenia Usług Biznesowych

**KANAŁY REJESTRACJI ZGŁOSZEŃ**

Zgłoszenia dotyczące Incydentów są kierowane do Wykonawcy przez, przedstawione poniżej kanały:

*Tabela 1 Rozpoczęcie realizacji wsparcia wg sposobu zgłoszenia*

KANAŁ	DANE KONTAKTOWE	OPIS KANAŁU
www	[wskaże Wykonawca]	[wskaże Wykonawca listę osób obsługujących serwis]
E-mail	[wskaże Wykonawca]	[wskaże Wykonawca listę osób obsługujących serwis]
Telefon	[wskaże Wykonawca]	[wskaże Wykonawca listę osób obsługujących serwis]]

*Tabela 2 Rozpoczęcie realizacji wsparcia wg sposobu zgłoszenia*

SPOSÓB ZGŁOSZENIA	ROZPOCZĘCIE REALIZACJI WSPARCIA
Witryna WWW	Realizacja zgłoszenia rozpoczyna się zgodnie z kalendarzem świadczenia usług: <ul style="list-style-type: none"> <li>dla zgłoszeń zarejestrowanych w trakcie realizacji wsparcia – natychmiast</li> <li>dla zgłoszeń zarejestrowanych poza czasem realizacji wsparcia – od początku kolejnego dnia realizacji wsparcia</li> </ul>
E-mail	Realizacja zgłoszenia rozpoczyna się zgodnie z kalendarzem świadczenia usług: <ul style="list-style-type: none"> <li>dla zgłoszeń zarejestrowanych w trakcie realizacji wsparcia – natychmiast</li> <li>dla zgłoszeń zarejestrowanych poza czasem realizacji wsparcia – od początku kolejnego dnia realizacji wsparcia</li> </ul>
Telefon	Realizacja zgłoszenia rozpoczyna się zgodnie z kalendarzem świadczenia usług:

SPOSÓB ZGŁOSZENIA	ROZPOCZĘCIE REALIZACJI WSPARCIA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>dla zgłoszeń zarejestrowanych w trakcie realizacji wsparcia – natychmiast</li> <li>dla zgłoszeń zarejestrowanych poza czasem realizacji wsparcia – od początku kolejnego dnia realizacji wsparcia</li> </ul>

## 1. SPOSÓB REJESTRACJI ZGŁOSZEŃ

Dla zapewnienia właściwej identyfikacji zgłoszenia podczas jego rejestracji Użytkownik Usługi Biznesowej lub Usługi Biznesowej, niezależnie od sposobu rejestracji Zgłoszenia, zobowiązany jest do wskazania następujących informacji:

### a. Tytuł zgłoszenia

Zwięzła informacja identyfikująca zawartość zgłoszenia.

### b. Typ zgłoszenia

Zdefiniowane są trzy typy zgłoszeń, zależne od zakresu zgłoszenia i rodzajów czynności jakie on wywołuje:

1. Incydent
2. Prośba o Usługę
3. Reklamacja

### c. Pilność zgłoszenia

Określenie pilności zgłoszenia realizowane jest zgodnie z poniższymi kryteriami oceny:

*Tabela 3 Identyfikacja pilności zgłoszenia*

PILNOŚĆ ZGŁOSZENIA	KRYTERIUM OCENY
WYSOKA	Całkowita niedostępność Usługi Biznesowej.
ŚREDNIA	Ograniczenia wynikające z niedostępności istotnych funkcjonalności lub odczuwalnego pogorszenia parametrów Usługi Biznesowej.

PILNOŚĆ ZGŁOSZENIA	KRYTERIUM OCENY
NISKA	Niewielkie ograniczenia, wynikające z niedostępności mało istotnych funkcjonalności lub nieznacznego pogorszenia parametrów Usługi Biznesowej.

Pilność będzie każdorazowo weryfikowana w zakresie zgodności z powyższymi kryteriami i ostatecznie określana Zamawiającego.

#### d. Opis przedmiotu zgłoszenia

Zwięzłe określenie rozbieżności i odstępstwa od normalnego działania Usługi Biznesowej (dla Incydentu), określenie zakresu wnioskowanej usługi (dla Prośby o usługę) lub określenie przedmiotu zgłoszenia będącego podstawą do Reklamacji (dla Reklamacji).

#### e. Miejsce

Podanie informacji o miejscu występowania przedmiotu zgłoszenia (użytkownik/ usługa/ moduł).

#### f. Kontakt

Określenie danych kontaktowych Użytkownika Usługi Biznesowej (zgłaszającego):

- nazwisko i imię:
- kontaktowy numer telefonu
- adres e-mail (jeśli zgłoszenie jest rejestrowane z innego niż firmowy adresu e-mail)

## 2. KLASYFIKACJA INCYDENTÓW

Wszystkie Incydenty niezależnie od kanału pozyskania mają odpowiednią priorytet zgodnie z poniższymi założeniami

Tabela 4 Macierz określania priorytetu Zgłoszenia

WPLÝW PILNOŚĆ	ORGANIZACJA (Spółka, Oddział, funkcjonalny Ofertowanie)	WIELU UŻYTKOWNIKÓW (więcej niż 5 lub więcej niż 5% użytkowników)	UŻYTKOWNIK
WYSOKA	Krytyczny	Krytyczny	Średni

WPLÝW PILNOŒ	ORGANIZACJA (Spółka, Oddział, funkcjonalny Ofertowanie)	WIELU UŻYTKOWNIKÓW (więcej niż 5 lub więcej niż 5% użytkowników)	UŻYTKOWNIK
	(1)	(1)	(2)
ŚREDNIA	Krytyczny (1)	Średni (2)	Niski (3)
NISKA	Średni (2)	Niski (3)	Niski (3)

Zamawiający ma być informowany o przydzielonym numerze Zgłoszenia, Priorytecie oraz o wynikających z SLA Czasie Reakcji i Rozwiązania Zgłoszenia.

### 3. POZYSKIWANIE DODATKOWYCH INFORMACJI

W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji Wykonawca zwraca się do Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail wysyłany bezpośrednio z systemu) lub telefonicznie, przy czym w przypadku zgłoszeń o priorytecie krytycznym lub średnim dodatkowe informacje pozyskiwane są w pierwszej kolejności telefonicznie oraz mailowo (w celu nawiązania możliwie najszybszego kontaktu z Użytkownikiem Usługi Biznesowej lub w uzasadnionych przypadkach Użytkownikiem Usługi Biznesowej). Status Zgłoszenia zostaje zawieszony o ile dodatkowe informacje są krytyczne dla dalszej realizacji Zgłoszenia. Jeśli po 7 dniach Wykonawca nie otrzyma żadnych informacji zwrotnych od Użytkownika Usługi Biznesowej Incydent zostanie zamknięty.

### 4. POWIADOMIENIE ZAMAWIAJĄCEGO O ROZWIĄZANIU

Po zrealizowaniu Zgłoszenia Zamawiający otrzymuje za pośrednictwem e-mail (lub telefonicznie jeśli taki sposób komunikacji został wskazany przez Wykonawcę) informację o Rozwiązaniu Incydu.

### 5. ZAMKNIĘCIE INCYDENTU

Incydent jest automatycznie zamykany po upływie 7 dni licząc od chwili wysłania potwierdzenia o Rozwiązaniu.

Jeżeli Zamawiający zechce zgłosić uwagi do sposobu rozwiązania zgłoszenia, powinien, w terminie 7 dni od daty otrzymania informacji o rozwiązaniu Incydu, udzielić odpowiedzi zwrotnej z opisem zawierającym uwagi do zaproponowanego przez Wykonawcę (Reklamacja). W sytuacji, gdy Reklamacja

zostanie uznana za zasadną, to sam Incydent zostanie ponownie otwarty, a Czas Realizacji Zgłoszenia będzie kontynuowany. W przypadku braku uwag do Rozwiązania Incydent zostanie automatycznie zamknięty, o czym Użytkownik Usługi Biznesowej zostanie poinformowany. Po upływie tego terminu wszelkie uwagi będą traktowane jako nowy Incydent.