

Warunki świadczenia usługi utrzymania Systemu STW

Definicje

Błąd - Możliwe do odtworzenia i niepożądane działanie Aplikacji WORD, niezgodne z instrukcją.

Poprawka Aplikacji WORD – Dostosowanie Aplikacji WORD lub jego zmiana wynikająca z Błędu, na podstawie Zgłoszenia przez użytkownika lub PWPW. Poprawki Aplikacji WORD dotyczą jedynie Aplikacji WORD wytworzonej przez PWPW.

Czas Naprawy - Czas od zarejestrowania Zgłoszenia do HelpDesk przez użytkownika lub PWPW do momentu zakończenia realizacji Zgłoszenia, poprzez przywrócenie Poprawnego Działania STW, w tym poprzez zastosowanie Rozwiązania Zastępczego i skompletowania/zamknięcia Zgłoszenia (status „SKOMPLETOWANE” lub „ZAMKNIĘTE”) przez PWPW, z wyłączeniem czasu zawieszenia Zgłoszenia (status „ZAWIESZONE”).

HelpDesk - zespół osób i infrastruktura sprzętowo-programowa, dedykowane do prowadzenia bazy Zgłoszeń od użytkowników oraz PWPW, tj. przyjmowania Zgłoszeń, monitorowania statusu, rozwiązywania i zamykania Zgłoszeń na zasadach określonych w ust. 3.

Dni Robocze - Od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w godzinach od 7.00 do 22.00, w soboty od 7.00 – do 15.00.

Poprawne Działanie STW – działanie STW zgodnie z Instrukcją, pozwalające na zapisanie i przeprowadzenie egzaminu.

1. Każde Zgłoszenie w zakresie Aplikacji WORD dokonane na HelpDesk będzie odpowiednio klasyfikowane i będzie mu przypisywany priorytet zgodnie z poniższą tabelą.

Priorytet Zgłoszenia	Definicja	Czas Reakcji na Zgłoszenie lub Czas Przekazania Zgłoszenia przez PWPW do Podmiotu Serwisującego liczony z pominięciem dni niebędących Dniami Roboczymi	Czas Naprawy liczony z pominięciem dni niebędących Dniami Roboczymi
TOP (krytyczny)	1. Błędne działanie Aplikacji WORD: -brak możliwości uruchomienia oraz przejścia podstawowych ścieżek w aplikacji Egzaminator, Nadzór, Egzamin, -brak możliwości publikacji CRL do Active Directory w Lokalizacji WORD. 2. Zgłoszenie niedostępności Helpdesk	2 godziny	24 godziny
HIGH (pilny)	1. Brak możliwości uruchomienia oraz przejścia podstawowych ścieżek w aplikacji Biuro Obsługi Interesanta, Zarządzanie WORD. 2. Brak możliwości wykonania poprawnych wydruków wymaganych prawnie	4 godziny	Do końca następnego Dnia Roboczego, po Dniu Roboczym w którym nastąpiło Zgłoszenie
MEDIUM (standardowy)	Jeżeli nie zaistnieje żadna z przesłanek opisana w TOP i HIGH i występuje brak możliwości obsługi interesanta lub sprawy w zakresie dostępnych funkcji w Aplikacji WORD	Do końca następnego Dnia Roboczego	72 godziny
LOW (niski)	Zgłoszenie zdarzenia w Aplikacji WORD niemające bezpośredniego wpływu na bieżącą pracę Lokalizacji WORD tj.: -prośba o informację -prośba o zmianę	72 godziny	120 godzin
NONE (nieokreślony)	Wszystkie Zgłoszenia niepodlegające Priorytetom TOP, HIGH, MEDIUM, LOW.	72 godziny	Nie dotyczy

Tabela nr 1. Klasyfikacja priorytetów Zgłoszeń, Czasów Reakcji oraz Czasów Naprawy

2. Każdy Błąd w zakresie Systemu WORD będzie odpowiednio klasyfikowany i będzie mu przypisywany priorytet zgodnie z poniższą tabelą.

Priorytet Błędu	Opis	Czas wykonania Poprawki liczony z pominięciem dni niebędących Dniami Roboczymi	Czas Wdrożenia Poprawki liczony z pominięciem dni niebędących Dniami Roboczymi
Pierwszej kategorii (TOP)	Jeden z poniższych Błędów: - blokująca możliwość przeprowadzenia egzaminu teoretycznego w całej Lokalizacji WORD, - blokująca możliwość obsługi procesu egzaminu praktycznego w dedykowanej do tego aplikacji systemu, - blokująca możliwość zapisania na egzamin, - blokująca możliwość zatwierdzenia planu egzaminu i podpisania protokołu.	408 godzin, od chwili rejestracji Błędu pod warunkiem zastosowanie rozwiązania zastępczego umożliwiającego obsługę interesanta	192 godzin od wykonania Poprawki
Drugiej kategorii (LOW)	Pozostałe Błędy niepodlegające Pierwszej kategorii	816 godzin od chwili rejestracji Błędu	192 godzin od wykonania Poprawki

Tabela 2. Klasyfikacja Błędów oraz Czasy wykonania Poprawki i Wdrożenia Poprawki

3. Świadczenie wsparcia - Helpdesk

PWPW zobowiązane jest do realizacji usług zgodnie z poniższymi warunkami:

- 1) PWPW zapewni jeden punkt kontaktu i przyjmowania zgłoszeń, zwany HelpDesk, dla wszystkich użytkowników i PWPW,
- 2) PWPW zapewni dostępność następujących kanałów kontaktów z HelpDesk w Dni Robocze w godzinach od 07:00 do 22:00, w soboty w godzinach od 07.00 – do 15.00.
 - a) telefoniczny pod nr (22) 574-92-99
 - b) faksowy pod nr (22) 207-28-03
 - c) e-mailem na adres word@dx.com
- 3) Helpdesk rejestruje każde Zgłoszenie i udziela telefonicznej pomocy użytkownikom i PWPW w zakresie działania STW w godzinach pracy.
- 4) PWPW zapewni, że każde Zgłoszenie będzie zawierać:
 - a) Unikalny numer Zgłoszenia
 - b) Kategorię Zgłoszenia,
 - c) Priorytet zgodnie z Tabelą nr 1,
 - d) Nazwę, numer projektowy dla Lokalizacji WORD,
 - e) Imię i Nazwisko oraz login zgłaszającego (użytkownika lub PWPW),
 - f) Telefon kontaktowy lub email do użytkownika lub PWPW,
 - g) Element bazy konfiguracji, którego dotyczy Zgłoszenie,
 - h) Opis przedmiotu Zgłoszenia,
 - i) Flagę eskalacji,
 - j) Flagę Reklamacji.
- 5) PWPW zapewnia kategoryzację każdego Zgłoszenia w podziale na następujące kategorie:
 - a) Aplikacja WORD,

- b) Oprogramowanie Systemowe,
 - c) Prośba o informację,
 - d) Prośba o zmianę.
- 6) Priorytet Zgłoszenia może ulegać zmianie w trakcie jego rozwiązywania. O zmianie priorytetu Helpdesk zobowiązany jest poinformować zgłaszającego poprzez ServiceDesk bezpośrednio po dokonaniu zmiany.
- 7) Zgłoszenia będą diagnozowane i rozwiązywane zgodnie z czasami dla poszczególnych priorytetów Zgłoszeń określonych w Tabeli nr 1. Do Czasu Realizacji zgłoszenia nie jest wliczany czas zawieszenia Zgłoszenia.
- 8) W przypadku braku możliwości rozwiązania Zgłoszenia w Czasie Naprawy zgodnym z Tabelą 1, Helpdesk informuje o tym fakcie zgłaszającego (użytkownika lub PWPW), oraz podaje przewidywany termin realizacji nie dłuższy niż przewidziany w tabeli nr 2.
- 9) Realizacja Zgłoszenia polega na:
- a) Zebraniu informacji dotyczących Zgłoszenia i umożliwiających jego realizację. Użytkownik powinien, w ramach swojej wiedzy i możliwości, przekazać HelpDeskowi informacje niezbędne do realizacji Zgłoszenia
 - b) Rozpoznaniu i usunięciu przyczyny powodującej Zgłoszenie i przywróceniu Poprawnego Działania STW lub zastosowaniu Rozwiązania Zastępczego
 - c) Przekazaniu zgłaszającemu użytkownikowi informacji zwrotnej o zakończeniu realizacji Zgłoszenia
 - d) W przypadku reklamacji „SKOMPLETOWANEGO” Zgłoszenia, status Zgłoszenia zmieniany jest na: „W TRAKCIE”, zaś Czas Naprawy Zgłoszenia liczony jest łącznie jako suma czasu Zgłoszenia w statusie: „W TRAKCIE”.
 - e) Obsługa Zgłoszenia dotyczącego prośby o zmianę polega na:
 - i. Założeniu zmiany,
 - ii. Podaniu zgłaszającemu (użytkownik lub PWPW) numeru Zmiany i poinformowaniu go o Procedurze Zarządzania zmianą,
 - iii. Zamknięciu Zgłoszenia.
 - f) W trakcie realizacji Zgłoszenia nadawane są kolejno statusy z odnotowaniem czasu zmiany statusu. Kolejne statusy Zgłoszenia to:

Status	Opis
W TRAKCIE	Status nadawany od momentu podjęcia realizacji przez Helpdesk.
ZAWIESZONE	Zgłoszenie: - zawierające informacje niewystarczające do jego realizacji, - którego późniejsza realizacja została umówiona ze zgłaszającym, - dla którego zarejestrowano Błąd, - dla którego niezbędne jest wykonanie czynności po stronie użytkownika.
SKOMPLETOWANE	Zgłoszenie rozwiązane, oczekujące przez 5 Dni Roboczych na potwierdzenie z użytkownikiem lub PWPW lub ewentualną reklamację. Helpdesk zobowiązany jest do 2 udokumentowanych prób kontaktu z użytkownikiem w odstępie 2 Dni Roboczych lub PWPW w celu potwierdzenia zamknięcia Zgłoszenia.

ZAMKNIĘTE	Zgłoszenie rozwiązane, dla którego: <ul style="list-style-type: none">- poprawność realizacji potwierdził zgłaszający (użytkownik lub PWPW) lub- przez okres 5 Dni Roboczych użytkownik lub PWPW nie zgłosił reklamacji lub- przez okres 5 Dni Roboczych nie udało się skontaktować ze Zgłaszającym, mimo dwóch podjętych prób.
-----------	---