

Załącznik nr 3 do umowy

Szczegółowe zasady komunikacji

1. Osobami wyznaczonymi przez Strony w celu komunikacji w ramach Umowy są osoby wskazane w §12 ust. 1 Umowy.
2. Każda z osób wymienionych w §12 ust. 1 pkt 1 jest uprawniona w imieniu Zamawiającego do:
 - 1) podejmowania wszelkich czynności w ramach odbiorów, (w szczególności zgłaszania Wad).
 - 2) podejmowania wszelkich czynności w ramach procedury realizacji zgłoszeń serwisowych.
3. Każda z osób wymienionych w §12 w ust. 1 pkt 1 jest uprawniona w imieniu Wykonawcy do:
 - 1) podejmowania wszelkich czynności w ramach odbiorów,
 - 2) podejmowania wszelkich czynności w ramach procedury realizacji zgłoszeń serwisowych (w szczególności przyjmowania zgłoszenia Wady).
4. Wykonawca zapewni dwóch inżynierów posiadających kompetencje w konfiguracji i rozwiązywaniu problemów w funkcjonowaniu dostarczanych licencji. Wykonawca będzie usuwał wszystkie Wady uniemożliwiające lub utrudniające ciągłą pracę rozwiązania objętego wsparciem technicznym.
5. Wady będą zgłaszane przez Zamawiającego pisemnie, za pomocą portalu zgłoszeniowego WWW typu Helpdesk (HD) Wykonawcy, telefonicznie lub drogą poczty elektronicznej. Zgłoszenie zawierać będzie lokalizację (adres), dane osoby zgłaszającej, datę i godzinę sporządzenia zgłoszenia, opis Wady.
6. W celu zgłaszania Wad Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość komunikacji za pomocą poczty elektronicznej, telefonu oraz systemu HD w szczególności na adresy wskazane w § 5 ust. 4 Umowy.
7. Zamawiający przekaze Wykonawcy listę osób które będą miały możliwość zgłaszania Wad. Wykonawca zapewni konta dla zgłoszonych przez Zamawiającego osób w systemie HD, które będą umożliwiały przesyłanie zgłoszeń serwisowych.
8. Każde zgłoszenie serwisowe przekazane Wykonawcy przez przedstawicieli Zamawiającego zostanie niezwłocznie potwierdzone poprzez przesłanie informacji o przyjęciu zgłoszenia przez Wykonawcę na adres e-mail: dmstd@cui.wroclaw.pl Zamawiającego.