

Rozpoczęcie świadczenia Usług Konsultacji dotyczących wsparcia technicznego pełnomocników wdrożenia systemu SJO BeSTi@

Ministerstwo Finansów uprzejmie informuje, że w dniu 1 czerwca zawarło z Sygnity SA dwumiesięczną umowę na świadczenie usług wsparcia technicznego pełnomocników wdrożenia systemu SJO BeSTi@.

Usługi konsultacyjne świadczone będą w okresie od 2 czerwca 2010 r. do 31 lipca 2010 r. w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00.

Zakres Usług Konsultacyjnych

Na podstawie zawartej Umowy Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na zasadach określonych poniżej następujących Usług Konsultacyjnych:

1. Telefoniczne wsparcie pełnomocników wdrożenia JST w zakresie merytorycznym i technicznym, dotyczącym eksploatacji Oprogramowania, przy pomocy jednej dedykowanej linii telefonicznej,
2. Obsługa listy najczęściej zadawanych pytań (FAQ) na Portalu,
3. Mailowe wsparcie pełnomocników wdrożenia RIO i MF (około 20 osób) - w zakresie merytorycznym i technicznym – udzielanie odpowiedzi pełnomocnikom wdrożenia RIO i MF

Zasady realizacji Usług Konsultacyjnych

1. Zasady realizacji Usług Konsultacyjnych wymienionych w punkcie 1 powyższego zakresu usług:
 - a. Usługi będą świadczone za pomocą jednej, dedykowanej linii telefonicznej, pod numerem telefonu: **Tel. 032 720 11 96**,
 - b. Usługi świadczone będą w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 16:00 ,
 - c. Usługi świadczone będą na rzecz pełnomocników wdrożenia JST,
 - d. Konsultacje dotyczyć będą następujących tematów:
 - i. Instalacja i konfiguracja systemu SJO BeSTi@;
 - ii. Integracja systemów SJO BeSTi@ i BeSTi@;
 - iii. Użytkowanie systemu w zakresie modułów – sprawozdania, plany finansowe, administracja, raporty (w zakresie podstawowym);
 - iv. Podstawowe zagadnienia merytoryczne dotyczące sprawozdawczości oraz planów finansowych jednostek organizacyjnych,
 - e. Wykonawca będzie gromadził statystyki dotyczące:
 - i. Liczby odebranych telefonów;
 - ii. Liczby problemów, które zostały rozwiązane w trakcie konsultacji;
 - iii. Liczby problemów, które nie zostały rozwiązane w trakcie konsultacji.
2. Zasady realizacji Usług Konsultacyjnych wymienionych w punkcie 2 powyższego zakresu usług :
 - a. Na podstawie konsultacji prowadzonych drogą telefoniczną oraz e-mailową Wykonawca będzie prowadził rejestr najczęściej zadawanych pytań wraz z odpowiedziami,
 - b. Wykonawca będzie zamieszczał na PORTALU zaktualizowaną wersję tego rejestru w tym tygodniu w którym otrzymane pytania nie powtarzają się w stosunku do pytań zawartych w rejestrze z poprzedniego tygodnia.
3. Zasady realizacji Usług Konsultacyjnych wymienionych w punkcie 3 powyższego zakresu usług:

- a. Usługi będą świadczone za pomocą jednego konta e-mail wskazanego przez Wykonawcę: sjobestia@sputniksoftware.com
- b. Usługi świadczone będą w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 16:00,
- c. Usługi świadczone będą wyłącznie na rzecz pełnomocników wdrożenia RIO i MF – listę osób pełniących tę rolę wraz z kontami e-mail dostarczy Zamawiający w terminie 5 dni od daty podpisania umowy,
- d. Konsultacje świadczone za pomocą poczty elektronicznej obejmują następujące tematy:
 - i. Instalacja i konfiguracja systemu SJO BeSTi@;
 - ii. Integracja systemów SJO BeSTi@ i BeSTi@;
 - iii. Użytkowanie systemu w zakresie modułów – sprawozdania, plany finansowe, administracja, raporty (w zakresie podstawowym);
 - iv. Podstawowe zagadnienia merytoryczne dotyczące sprawozdawczości oraz planów finansowych jednostek organizacyjnych,
- e. Wykonawca zapewni 4-godzinną reakcję na zgłoszenia przekazane pocztą elektroniczną – do 4 godzin od otrzymania zapytania wysłane zostanie potwierdzenie otrzymania zapytania, wraz z jego unikalnym identyfikatorem, którym posługiwać się należy w ramach prowadzonej korespondencji na temat danego problemu, Jeżeli z przyczyn technicznych niezależnych od Wykonawcy 4-godzinny czas reakcji na zgłoszenie nie zostanie dotrzymany Pełnomocnicy wdrożenia będą korzystać z usług świadczonych telefonicznie.