



Załącznik Nr 3 do SOPZ

System Obsługi Zamawiającego

System Obsługi Zamawiającego (SOZ) zostanie utworzony w ramach Etapu I, do 15 dnia od dnia podpisania Umowy. Celem SOZ jest ułatwienie kontaktu pomiędzy Stronami, prowadzenie rejestru zgłoszonych Wad (w tym Problemów, Błędów, Awarii) oraz innych zgłoszeń, w szczególności w ramach Usługi Zmiany.

SOZ musi realizować w szczególności następujące funkcjonalności:

- a) rejestru Odbioru Produktów Częstkowych w ramach Etapów I-III, zawierający dla każdego zgłoszenia co najmniej:
 - numer zgłoszenia,
 - dane osoby zgłaszającej, osoby zgłaszającej uwagi i osoby odbierającej (imię, nazwisko, adres e-mail),
 - wykaz Produktu/ów Częstkowego/yh przekazanych do Odbioru,
 - wykaz Produktu/ów Częstkowego/yh Odebranych
 - datę i godzinę przekazania do Odbioru przez Wykonawcę,
 - datę i godzinę Odbioru przez Zamawiającego,
 - ewentualne uwagi co do konieczności dokonania zmian,
 - status zgłoszenia, oraz historię zmian statusu zgłoszenia
 - numer Etapu, którego dotyczy zgłoszenieZgłoszenia w ramach tego rejestru stanowią elektroniczny Protokół Akceptacji Produktu.
- b) rejestru zgłoszeń Problemów zawierający dla każdego Problemu co najmniej:
 - numer zgłoszenia,
 - dane osoby zgłaszającej (imię, nazwisko, adres e-mail),
 - zwięzły opis problemu ze wskazaniem Systemu i komponentu, którego dotyczy problem,
 - datę i godzinę zgłoszenia problemu Wykonawcy,
 - datę i godzinę rozwiązania problemu, informację o sposobie rozwiązania problemu,
 - ewentualne uwagi co do konieczności dokonania zmian,
 - status zgłoszonego Problemu, oraz historię zmian statusu zgłoszonego Problemu,
- c) rejestru zgłoszeń konsultacji zawierający dla każdej z konsultacji, co najmniej:
 - numer zgłoszenia,
 - dane osoby zgłaszającej (imię, nazwisko, adres e-mail),
 - zwięzły opis przedmiotu konsultacji (w tym wskazanie Systemu),
 - datę i godzinę zgłoszenia konsultacji Wykonawcy,
 - datę i godzinę udzielenia konsultacji,
 - udzieloną odpowiedź,



- status zgłoszonej konsultacji oraz historię zmian statusu zgłoszonej konsultacji,
 - sposób udzielenia konsultacji (mailowo, w siedzibie Zamawiającego, telefonicznie, fax oraz przy użyciu SOZ),
- d) rejestru Awarii i Błędów zawierającego dla każdej Awarii i każdego Błędu co najmniej:
- wskazanie rodzaju zgłoszonego zdarzenia - odpowiednio Awarii lub Błędu,
 - wskazanie komponentu Systemu, którego dotyczy - odpowiednio Awaria lub Błąd,
 - datę i godzinę zgłoszenia Wykonawcy odpowiednio Awarii lub Błędu,
 - datę i godzinę usunięcia odpowiednio Awarii lub Błędu,
 - status zgłoszenia odpowiednio Awarii lub Błędu oraz historię zmiany statusu zgłoszenia odpowiednio Awarii lub Błędu,
- e) rejestru zmian Systemu w ramach Usługi Zmiany zawierającego dla każdej zmiany co najmniej:
- datę zgłoszenia zmiany,
 - opis planowanej zmiany,
 - przewidywaną datę wprowadzenia zmiany do wersji testowej systemu,
 - status zgłoszenia zmiany oraz historię zmiany statusu zgłoszenia zmiany,
 - faktyczną datę wprowadzenia zmiany do wersji testowej systemu,
 - dokument potwierdzający dokonanie Odbioru;
- d) rejestru zgłoszeń żądań wykonania innych obowiązków zawierającego dla każdego zgłoszonego żądania:
- wskazanie rodzaju zgłoszonego żądania,
 - datę i godzinę zgłoszenia Wykonawcy żądania,
 - datę i godzinę wykonania żądanych obowiązków,
 - dokument (zawierający odpowiednio informacje wymagane w Załączniku Nr 2) potwierdzający dokonanie odbioru bez zastrzeżeń wykonania żądanych obowiązków,
 - status zgłoszenia żądania oraz historię zmiany statusu zgłoszenia żądania.

SOZ musi:

1. zapewniać funkcjonalność wzajemnego przekazywania przez Strony informacji w szczególności zgłoszeń i potwierdzeń,
2. generowania raportów dla każdego z rejestrów określonych powyżej, oddzielnie i łącznie, przy czym raport musi zawierać wszystkie informacje,
3. być dostępny za pośrednictwem strony internetowej
4. umożliwiać wydruki zgłoszeń, potwierdzeń i raportów,
5. umożliwiać zamieszczanie w SOZ załączników w szczególności dokumentów napisanych w edytorach tekstu, arkuszach kalkulacyjnych, dokumentów pdf i obrazów w formacie jpg,
6. automatycznie i na bieżąco wysyłać na wskazane adresy e-mail Zamawiającego, informację o przyjęciu zgłoszenia, a także o każdorazowej zmianie statusu zgłoszenia,



7. umożliwić przeniesienie wyświetlonej na stronie internetowej treści raportu lub zgłoszenia do formatu tekstowego oraz pobrania i zapisania w formacie csv lub pdf z systemu załączników do raportów,
8. zapewniać ochronę dostępu do zawartych w nim informacji poprzez identyfikację każdego Użytkownika za pomocą jego nazwy tzw. „loginu” oraz hasła, oraz wymianę informacji z zastosowaniem protokołu HTTPS zabezpieczonego certyfikatem SSL automatycznie rozpoznawanym przez przeglądarkę internetową.