

Príloha č. 1

Spôsob využívania konzultačnej podpory

Oprávnení používateľa APV ISOP oznamujú svoje pripomienky písomnou formou - elektronickou poštou alebo faxom na e-mail adresu, resp. faxové číslo podľa bodu 4.3 článku 4. Pripomienky podané ústne (telefonicky a pod.) sú akceptované len vo výnimočných prípadoch, keď je nutná urgentná pomoc, ktorej riešenie je z pohľadu používateľa neodkladné, alebo keď iné spojenie (e-mail, fax) nie je možné. Pripomienka musí obsahovať nasledovné údaje:

- názov a verziu pripomienkovaného produktu
- identifikáciu miesta (cesta v menu, názov obrazovky, názov aplikačnej funkcie)
- popis pripomienky s uvedením správania sa systému, chybovej správy, ak ide o chybu, vstupných dát, na ktorých k chybe došlo. Ak ide o návrh na úpravu alebo vylepšenie, čo najpresnejšia špecifikácia vrátane návrhu obrazovky, formy výstupu, popisu tlačovej zostavy a pod.;
- typ pripomienky:
 - reklamácia chyby,
 - námet na úpravu alebo vylepšenie,
 - priezvisko a meno autora pripomienky
 - identifikácia pracoviska, odkiaľ je autor
 - kontakt na autora pripomienky (tel., fax, e-mail)
 - priezvisko a meno toho, kto pripomienku nahlásil
 - identifikácia pracoviska, odkiaľ je ten, kto pripomienku nahlásil
 - kontakt na toho, kto pripomienku nahlásil (tel., fax, e-mail)
 - dátum vzniku pripomienky
 - dátum odoslania pripomienky

Ak zástupca Objednávateľa využil telefonickú konzultáciu na riešenie neodkladného problému, je následne povinný písomne tento problém doložiť (e-mail alebo fax), v opačnom prípade Zhotoviteľ negarantuje vyriešenie problému.

Zhotoviteľ v čase platnosti zmluvy zabezpečí:

- vedenie evidencie pripomienok používateľov k APV ISOP s klasifikáciou „reklamácia chyby“ / „požiadavka na zmenu“ získaných telefonickým a emailovým kontaktom podľa článku 4,
- opravu pripomienok klasifikovaných ako oprávnená reklamácia chyby spôsobom uvedeným v článku 4,
- vypracovávanie predbežných návrhov na úpravu a rozšírenie APV ISOP, ktoré vyplývajú z evidovaných požiadaviek na zmenu,
- prostredníctvom VPZ informovanie VPO o požiadavkách na zmenu a rozšírenie APV ISOP a o stave riešenia pripomienok používateľov k APV ISOP, a to v štvrťročných intervaloch.

VPO a VPZ môžu v prípade potreby dohodnúť zmeny formy a obsahu oznamovania pripomienok oproti ustanoveniam uvedeným v tejto prílohe, vrátane využitia vhodných podporných softvérových prostriedkov.