



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



**Warunki świadczenia usługi helpdesk dla uczestników Projektu (Placówek Opieki nad Osobami Starszymi) w projekcie „Nowa norma zarządzania jakością w domach opieki nad osobami starszymi - DOS”**

**POWR.04.03.00-00-0305/16**

- 1.1. Celem usługi jest zapewnienia ciągłości usług wsparcia informatycznego poprzez obsługę i pomoc w zakresie pierwszej linii wsparcia helpdesk dla pracowników, współpracowników QS Zurich Sp. z o.o. oraz wszystkich podmiotów korzystających z platformy do obsługi i zarządzania dokumentacją danymi, a także procesami w ramach nowej normy zarządzania jakością w domach opieki nad osobami starszymi na gruncie polskim;
- 1.2. Świadczenia usług odbywa się w dni robocze w godzinach od 6:00 do 20:00.
- 1.3. Świadczenie usług odbywa się w biurze SUSESI Izabella Kuczyńska, które zlokalizowane jest w Warszawie, a także we wszystkich miejscach w Polsce, w których swoją siedzibę mają podmioty uczestniczące w realizacji projektu i wdrażaniu nowej normy.
- 1.4. SUSESI Izabella Kuczyńska zapewnia transport do biura QS Zurich Sp. z o.o., które zlokalizowane jest w Warszawie, a także do wszystkich miejsc w Polsce, w których swoją siedzibę mają podmioty uczestniczące w realizacji projektu i wdrażaniu nowej normy.
- 1.5. SUSESI Izabella Kuczyńska jest zobowiązana do podjęcia działania w czasie nie dłuższym niż 1 (jedna) godzina od momentu zgłoszenia incydentu (usterki), a naprawy dokonać w czasie nie dłuższym niż 3 (trzy) godziny od momentu zgłoszenia incydentu (usterki). W przypadku większych awarii na uzasadniony wniosek SUSESI Izabella Kuczyńska, QS Zurich Sp. z o.o. może przedłużyć wskazany okres czasu.
- 1.6. SUSESI Izabella Kuczyńska zapewnia sprzęt komputerowy wraz z oprogramowaniem oraz telefonem komórkowym niezbędnym do realizacji usługi.
- 1.7. Skrzynką mailową wskazaną przez SUSESI Izabella Kuczyńska jako skrzynką na którą powinny być zgłaszane incydenty, usterki, inne zapytania jest: [helpdesk@susesi.pl](mailto:helpdesk@susesi.pl), a numerem telefonu: 606 906 276
- 1.8. SUSESI Izabella Kuczyńska zobowiązuje się do bieżącej aktualizacji Bazy wiedzy.

.....

**Zamawiający**

.....

**Wykonawca**