Załącznik 5.2.

Współpraca Kontrola Biletów

1. W trakcie trwania Umowy, Wykonawca prowadzić będzie Usługę Wsparcia (dalej zwaną Wsparcie) dla Użytkowników Aplikacji Kontrolera, które realizują funkcje kontroli Biletów P&R w pojazdach komunikacji miejskiej.
2. Celem Wsparcia jest udzielanie efektywnej pomocy kontrolerom pracującym w pojazdach komunikacji miejskiej, w zakresie kontroli Biletów wydawanych przez System P&R.
3. Aplikacja Kontrolera jest elementem składowym zintegrowanego Systemu P&R.
4. Wsparcie będzie realizowane w ocenie faktycznego stanu / statusu Biletu okazanego przez Pasażera.
5. Wsparcie
   1. Będzie bezpłatne dla Użytkowników.
   2. Będzie dostępne dla ograniczonej liczby Użytkowników tj. imiennie wskazanych przez Zamawiającego.
   3. Będzie prowadzone w formie porady telefonicznej / telekonferencji, email, video konferencji.
   4. W uzasadnionych przypadkach będzie prowadzone lokalnie w CNS Biuro.
   5. Będzie prowadzone w godzinach Operacyjności.
   6. Nie obejmuje instalacji Aplikacji na urządzeniach Użytkowników.
   7. Nie dotyczy developerskiego poprawiania, rozwijania lub zmieniania Aplikacja Kontrolera.
6. Wykonawca będzie w trybie operacyjnym:
   1. aktualizował imienną listę Użytkowników, kontrolerów (loginów) uprawnionych przez Zamawiającego do korzystania z Aplikacja Kontrolera. Zamawiający będzie dokonywał tego w formie pisemnej lub elektronicznej.
   2. aktualizacja ww. danych dostępowych będzie trwała nie dłużej niż 4 dni robocze od zgłoszenia.
7. Operator CNS będzie weryfikował (porównywał) komunikaty Aplikacja Kontrolera z korespondującymi z nimi komunikatami z Aplikacja Główna oraz wskazywał prawidłową interpretację danej sytuacji.
8. Po stwierdzeniu przez Wykonawcę błędu w działaniu oprogramowania objętego gwarancją, Wykonawca dokona zgłoszenia Gwarancyjnego.