ZAŁĄCZNIK 2
SLA oraz zasady obsługi serwisowej

SPIS TREŚCI

1 ZASADY OGÓLNE 1
2 KATALOG USŁUG UTRZYMANIA 3
2.1 USŁUGA: „DOSTĘP DO NSIU W TRYBIE CIĄGŁYM 24/7/365” 3
2.2 USŁUGA: „ZAPEWNIENIE SERWISU SYSTEMÓW DZIEDZINOWYCH ” 8
3 PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ 12

1 ZASADY OGÓLNE

1. Wymagania w zakresie utrzymania Systemów Dziedzinowych opisane w niniejszym załączniku dotyczą usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach realizacji **Etapu 3** Umowy, dotyczących Systemów Dziedzinowych, dla wszystkich jednostek organizacyjnych KRUS.
2. Liczba oraz dane teleadresowe jednostek organizacyjnych oraz dane teleadresowe Centrali KRUS w trakcie realizacji Umowy mogą ulec zmianie, o czym Zamawiający niezwłocznie powiadomi Wykonawcę. W przypadku zwiększenia liczby jednostek organizacyjnych KRUS oraz zmian ww. danych teleadresowych, Wykonawca ma obowiązek, bez zwiększania określonego w Umowie wynagrodzenia, uwzględnić powyższe zmiany w zakresie świadczonych usług. Lista jednostek organizacyjnych KRUS zgodna ze stanem na dzień opublikowania SIWZ zawarta jest w **Załączniku 4** (Dane teleadresowe jednostek organizacyjnych KRUS). Zamawiający na dzień zawarcia Umowy zaktualizuje ww. załącznik.
3. Usługi realizowane przez Wykonawcę objęte SLA:
   3.1. Dostęp do nSIU w trybie ciągłym 24 godziny/7 dni w tygodniu/365 dni w roku;
   3.2. Serwis Systemów Dziedzinowych
4. Wykonawca przez pełny okres realizacji **Etapu 3** Umowy, **w tym w trakcie Pilotażu i Wdrożenia Nowych wersji nSIU,** zobowiązany jest do utrzymania, monitorowania i rejestrowania parametrów Poziomu Jakości Usług. Wszelkie odchylenia od ww. Poziomu wykazywane będą w *Miesięcznych raportach poziomu świadczenia usług utrzymania,* zwanych skrótowo *Raporty SLA,* i będą skutkować naliczeniem stosownych bonifikat od wynagrodzenia Wykonawcy.
5. Za przygotowanie *Raportów SLA* odpowiada Wykonawca..
6. *Raporty SLA* będą obejmować pełne miesiące kalendarzowe. W przypadku konieczności rozliczenia niepełnego miesiąca kalendarzowego, *Raport SLA* będzie odnosić się do rzeczywistego okresu świadczenia usług, proporcjonalnie do pełnego miesiąca przy założeniu, że miesiąc ma 30 dni.
7. Na *Raport SLA* składać się będą co najmniej zapisy monitoringu i rejestrów poziomu świadczenia usług, dla których zdefiniowano Parametry usług oraz wartości ewentualnych bonifikat. Struktura i szczegółowy zakres *Raportu SLA* zostanie ustalony między Stronami przed rozpoczęciem realizacji **Etapu 3** Umowy.

8. Każdy *Raport SLA* wymaga akceptacji Zamawiającego. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi zastrzeżenia do złożonego *Raportu SLA*, Wykonawca w terminie do 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia uwag, skoryguje uchybienia i poprawi *Raport SLA*.
9. Strony wspólnie mogą dokonywać okresowych przeglądów jakości świadczonych usług na podstawie dostarczanych przez Wykonawcę *Raportów SLA*. W wyniku takich przeglądów, za zgodą Stron, dopuszcza się możliwość dostosowywania parametrów świadczonych usług do aktualnych w danym momencie potrzeb Zamawiającego.
10. Ilekroć w niniejszym załączniku mowa jest o „godzinach", należy je traktować jako pełne godziny zegarowe.
11. Procedura obsługi Zgłoszeń opisana została w **części 3** niniejszego Załącznika.

2 KATALOG USŁUG UTRZYMANIA

2.1 USŁUGA: „DOSTĘP DO NSIU W TRYBIE CIĄGŁYM 24/7/365"

1. Zakres usługi:

1.1. zapewnienie funkcjonowania Ośrodków Obliczeniowych w trybie ciągłym 24/7/365, w tym zapewnienie bezpieczeństwa, serwisu i aktualizacji lub rozbudowy Oprogramowania Narzędziowego i Infrastruktury Techniczno-Systemowej,

1.2. zapewnienie funkcjonowania łączy telekomunikacyjnych między Ośrodkami Obliczeniowymi, a węzłem sieci WAN KRUS w trybie ciągłym 24/7/365,

1.3. zapewnienie funkcjonowania i dostępności nSIU, uruchomionego i eksploatowanego w Ośrodkach Obliczeniowych, w trybie ciągłym 24/7/365,

1.4. administracja, eksploatacja, konserwacja, przetwarzanie danych i generowanie zbiorów danych nSIU,

1.5. archiwizowanie i tworzenie kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego, w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo, w wersji źródłowej i wynikowej, a także Oprogramowania Narzędziowego wraz z kopią bazy danych oraz danymi, w sposób umożliwiający odtworzenie jej na infrastrukturze techniczno-systemowej Zamawiającego,

1.6. współpraca Wykonawcy z Zamawiającym w celu właściwej integracji nSIU z ZSI, a w szczególności komponentami platformy integracyjnej i zarządzania bezpieczeństwem tj. korporacyjną szyną usług (ESB) oraz silnikiem BPM i BAM opartymi o stos aplikacyjny JBoss, Systemem Jednokrotnego Logowania (SSO) oraz Systemem Zarządzania Tożsamością (IAM).,

1.7. diagnostyka, optymalizacja, usuwanie wad nSIU oraz świadczenie pomocy Zamawiającemu w zakresie współpracy z komponentami integracyjnymi, o których mowa w ust. 1.6.,

1.8. utrzymanie pełnej dokumentacji niezbędnej do prawidłowej eksploatacji i serwisu nSIU, a w szczególności czynności wymienionych w ust. 1.1 – 1.7 oraz udostępnianie jej Zamawiającemu,

2. Parametry usługi:

Lp.	Opis Parametru usługi	Wymagany poziom Parametru usługi	Częstotliwość mierzenia
1.	Dostępność nSIU	98,5 %	Miesięczna
2.	Maksymalny czas trwania jednorazowej niedostępności nSIU	4 godz.	Przy każdorazowym wystąpieniu Incydentu
3.	Maksymalny czas pracy nSIU w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym	48 godzin	Przy każdorazowym wystąpieniu Incydentu wymagającego przeniesienie przetwarzania do Zapasowego Ośrodka Obliczeniowego
4.	Maksymalny czas opóźnienia generowany przez Nowy System Dziedzinowy w Podstawowym Ośrodku Obliczeniowym z punktu widzenia Korporacyjnej Szyny Usług (ESB) obejmujący czasy: otrzymania komunikatu, przetwarzania komunikatu oraz przekazania komunikatu	1 sek.	Dzienna
5	Maksymalny czas odpowiedzi nSIU na zapytanie wygenerowane z poziomu interfejsu użytkownika.(z wyjątkiem akcji długotrwałych)	3 sek.	Dzienna

Lp.	Opis Parametru usługi	Wymagany poziom Parametru usługi	Częstotliwość mierzenia
6	Maksymalny czas obsługi przez nSIU akcji długotrwałej* o wysokim priorytecie. (*system musi umożliwiać równoległą realizację co najmniej 10 akcji długotrwałych o wysokim priorytecie, pomiar obejmuje czas od zlecenia do zakończenia obsługi akcji)*	5 minut	Dzienna
7	Maksymalny czas obsługi przez nSIU akcji długotrwałej* o niskim priorytecie. (*system musi umożliwiać równoległą realizację co najmniej 20 akcji długotrwałych o wysokim priorytecie, pomiar obejmuje czas od zlecenia do momentu zakończenia obsługi akcji)*	1 minuta	Dzienna

* zapytania wyzwolone przez użytkownika lub z Korporacyjnej Szyny Usług (ESB), które obsługiwane są przez nSIU w trybie asynchronicznym.

3. Uwarunkowania i procedury pomiaru Parametrów usługi:

3.1. w okresie miesiąca kalendarzowego Wykonawcy przysługuje 6 przerw technicznych w dostępności nSIU trwających nie dłużej niż 2 godziny każda, przy czym mogą one wystąpić maksymalnie dwie w tygodniu kalendarzowym oraz jedynie poza godzinami pracy KRUS, tj. w oknie serwisowym od godz. 18:00 do godz. 6:00 rano dnia kolejnego. Wykonawca każdorazowo musi uzgadniać z Zamawiającym planowane przerwy techniczne. Planowane przerwy techniczne, a także przerwy w dostępności systemu w związku z zaplanowanym wdrożeniem Modyfikacji, nie są traktowane jako okres niedostępności nSIU,

3.2. w przypadkach stwierdzenia niedostępności nSIU, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego i wskazać, na podstawie swojej oceny, przyczynę niedostępności,

3.3. w przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej nSIU, Wykonawca zobowiązany jest, w terminie do 4 godz. od momentu dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego, do jego naprawy lub przeniesienia eksploatacji nSIU do Zapasowego Ośrodka Obliczeniowego,

3.4. nSIU pracujący w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym (po wystąpieniu zdarzenia wymagającego przeniesienia przetwarzania do Zapasowego Ośrodka Obliczeniowego) uważa się za dostępny dla Zamawiającego, z zastrzeżeniem ust. 3.5, jeśli dostępna jest pełna funkcjonalność systemu, a maksymalny czas odpowiedzi nSIU na zapytanie wygenerowane z poziomu interfejsu użytkownika.(z wyjątkiem akcji długotrwałych) nie przekracza 5 sek, z uwzględnieniem ust. 3.7,

3.5. maksymalny okres pracy w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym nie może być dłuższy niż 48 godzin. Jeżeli Wykonawca zgłosi gotowość do przełączenia nSIU na Podstawowy Ośrodek Obliczeniowy w czasie godzin pracy KRUS, musi na wykonanie tej czynności uzyskać wcześniejszą zgodę Zamawiającego. Zamawiający może zdecydować o przełączeniu nSIU dopiero poza godzinami pracy KRUS. Okres pomiędzy zgłoszeniem gotowości do przełączenia, a rozpoczęciem przełączenia w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie będzie uwzględniany w obliczeniu Parametru „Maksymalny czas pracy nSIU w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym".

3.6. w ciągu 1 dnia dopuszcza się, że nie więcej niż 1% wszystkich zapytań Korporacyjnej Szyny Usług (ESB) do nSIU przekroczy o nie więcej niż 200 % maksymalny czas opóźnienia. Statystyki, dotyczące czasu odpowiedzi nSIU na zapytania winny dotyczyć każdego dnia oraz zbiorczo każdego miesiąca. Odpowiednie oprogramowanie monitorujące i przygotowujące statystyki będzie dostarczone przez Wykonawcę i po akceptacji Zamawiającego, zainstalowane w jednostkach organizacyjnych KRUS.

Wykonawca będzie posiadał możliwość bezpośredniego wglądu do oprogramowania. Za administrowanie oprogramowaniem będzie odpowiadał Wykonawca. Za aktualizację oprogramowania będzie odpowiadał Wykonawca. Dopuszcza się sytuację, w której Wykonawca zaproponuje własne procedury pomiaru czasu odpowiedzi nSIU na zapytanie użytkownika oraz własne autorskie oprogramowanie. W przypadku, gdy nie uzyskają one akceptacji Zamawiającego, Wykonawca zastosuje procedury przedstawione przez Zamawiającego w niniejszym punkcie.

W ramach pomiaru maksymalnego czasu odpowiedzi nSIU nna zapytanie powinny być rejestrowane następujące informacje:

1) czas otrzymania zapytania dokładnością 0,01 sekundy,
2) nazwa hosta;
3) nazwa jednostki organizacyjnej KRUS;
4) nr zapytania;
5) typ zapytania;
6) przedmiot zapytania;
7) czas uzyskania odpowiedzi;
8) błędy/uwagi/wyjątki.

3.7. w ciągu 1 dnia dopuszcza się, że nie więcej niż 1% wszystkich zapytań wyzwolonych przez użytkownika końcowego z poziomu warstwy prezentacji (interfejsu użytkownika) nSIU przekroczy o nie więcej niż 100 % maksymalny czas opóźnienia. Statystyki, dotyczące czasu odpowiedzi nSIU na zapytania winny dotyczyć każdego dnia oraz zbiorczo każdego miesiąca. Za administrowanie oprogramowaniem będzie odpowiadał Wykonawca. Za aktualizację oprogramowania będzie odpowiadał Wykonawca. Szczegółowe zasady pomiaru czasu obsługi zapytań wyzwolonych przez użytkownika końcowego z poziomu warstwy prezentacji zostały opisane w Dokumentacji Systemów Dziedzinowych. Dopuszcza się sytuację, w której Wykonawca zaproponuje własne procedury pomiaru czasu odpowiedzi nSIU na zapytanie użytkownika oraz własne autorskie oprogramowanie. W przypadku, gdy nie uzyskają one akceptacji Zamawiającego Wykonawca zastosuje procedury przedstawione przez Zamawiającego w niniejszym punkcie.

W ramach pomiaru maksymalnego czasu odpowiedzi nSIU na zapytanie powinny być rejestrowane następujące informacje:

- czas otrzymania zapytania z dokładnością 0,01 sekundy,
- nazwa hosta;
- nazwa jednostki organizacyjnej KRUS;
- nr zapytania;
- typ zapytania
- przedmiot zapytania;
- czas uzyskania odpowiedzi z dokładnością do 0,01 sekundy;
- błędy/uwagi/wyjątki.

3.8. w ciągu 1 dnia dopuszcza się, że nie więcej niż 2% wszystkich akcji długotrwałych o wysokim priorytecie zleconych przez użytkownika końcowego przekroczy o nie więcej niż 100 % maksymalny czas obsługi. Statystyki, dotyczące czasu obsługi przez nSIU akcji długotrwałych winny dotyczyć każdego dnia oraz zbiorczo każdego miesiąca. Za administrowanie oprogramowaniem będzie odpowiadał Wykonawca. Za aktualizację oprogramowania będzie odpowiadał Wykonawca. Szczegółowe zasady pomiaru czasu obsługi akcji długotrwałych wyzwolonych przez użytkownika końcowego z poziomu warstwy prezentacji zostały opisane w Dokumentacji Systemów Dziedzinowych. Dopuszcza się sytuację, w której Wykonawca zaproponuje własne procedury pomiaru czasu odpowiedzi nSIU na zapytanie użytkownika oraz własne autorskie oprogramowanie. W przypadku, gdy nie uzyskają one akceptacji Zamawiającego Wykonawca zastosuje procedury przedstawione przez Zamawiającego w niniejszym punkcie.

W ramach pomiaru maksymalnego czasu obsługi akcji długotrwałej przez nSIU powinny być rejestrowane następujące informacje:

- czas otrzymania zlecenia z dokładnością 0,01 sekundy,
- nazwa hosta;
- nazwa jednostki organizacyjnej KRUS;
- nr akcji;
- typ akcji
- przedmiot akcji;
- czas uzyskania odpowiedzi z dokładnością do 0,01 sekundy;
- błędy/uwagi/wyjątki

3.9. w ciągu 1 dnia dopuszcza się, że nie więcej niż 1% wszystkich akcji długotrwałych o niskim priorytecie zleconych przez użytkownika końcowego przekroczy o nie więcej niż 100 % maksymalny czas obsługi. Statystyki, dotyczące czasu obsługi przez nSIU akcji długotrwałych winny dotyczyć każdego dnia oraz zbiorczo każdego miesiąca. Za administrowanie oprogramowaniem będzie odpowiadał Wykonawca. Za aktualizację oprogramowania będzie odpowiadał Wykonawca. Szczegółowe zasady pomiaru czasu obsługi akcji długotrwałych wyzwolonych przez użytkownika końcowego z poziomu warstwy prezentacji zostały opisane w Dokumentacji Systemów Dziedzinowych. Dopuszcza się sytuację, w której Wykonawca zaproponuje własne procedury pomiaru czasu odpowiedzi nSIU na zapytanie użytkownika oraz własne, autorskie, oprogramowanie. W przypadku, gdy nie uzyskają one akceptacji Zamawiającego Wykonawca zastosuje procedury przedstawione przez Zamawiającego w niniejszym punkcie.

W ramach pomiaru maksymalnego czasu obsługi akcji długotrwałej przez nSIU powinny być rejestrowane następujące informacje:

- czas otrzymania zlecenia z dokładnością 0,01 sekundy,
- nazwa hosta;
- nazwa jednostki organizacyjnej KRUS;
- nr akcji;
- typ akcji
- przedmiot akcji;

- czas uzyskania odpowiedzi z dokładnością do 0,01 sekundy;
- błędy/uwagi/wyjątki

4. Bonifikaty za niedotrzymanie parametrów usługi:

4.1. za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności nSIU powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 10 000 zł;

4.2. za każdą rozpoczętą godzinę jednorazowej niedostępności nSIU powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 5 000 zł;

4.3. za każdą rozpoczętą godzinę pracy w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym nSIU powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 5 000 zł ;

4.4. za każdy dodatkowy, rozpoczęty procent wszystkich zapytań Korporacyjnej Szyny Usług (ESB) do nSIU, przekraczających maksymalny czasu opóźnienia w ciągu jednego dnia - w wysokości 300 zł;

4.5. za każdy dodatkowy rozpoczęty procent wszystkich zapytań wyzwolonych przez użytkownika z poziomu warstwy prezentacji (interfejsu użytkownika) do nSIU, przekraczających maksymalny czas opóźnienia, w ciągu jednego dnia - w wysokości 300 zł;

4.6. za każdy dodatkowy rozpoczęty procent wszystkich akcji długotrwałych o wysokim priorytecie zleconych przez użytkownika, przekraczających maksymalny czas opóźnienia, w ciągu jednego dnia - w wysokości 500 zł;

4.7. za każdy dodatkowy rozpoczęty procent wszystkich akcji długotrwałych o niskim priorytecie zleconych przez użytkownika, przekraczających maksymalny czas opóźnienia, w ciągu jednego dnia - w wysokości 200 zł;

2.2 USŁUGA: „ZAPEWNIENIE SERWISU SYSTEMÓW DZIEDZINOWYCH ”

1. Zakres usługi:

1.1. zapewnienie asysty technicznej i konserwacji Systemów Dziedzinowych, przez dedykowany zespół pracowników Wykonawcy,

1.2. utrzymywanie w stałej gotowości dedykowanego zespołu pracowników wraz z pełną Infrastrukturą Techniczno-Systemową, , niezbędną do realizacji usług serwisu, we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00,

1.3. obsługa Zgłoszeń serwisowych, obejmująca diagnostykę, optymalizację i usuwanie wad Systemów Dziedzinowych, we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00,

1.4. monitorowanie i aktualizacja środowisk eksploatacji w zakresie oprogramowania narzędziowego i dedykowanego; usługa ta obejmuje:

1.4.1. śledzenie aktualizacji oraz rekomendowanie aktualizacji oprogramowania narzędziowego/środowisk eksploatacji Systemów Dziedzinowych (w tym w szczególności zmian wersji serwerów baz danych, zmian wersji systemów operacyjnych na których posadowione są Systemy Dziedzinowe, zmian wersji przeglądarki internetowej itp.),

1.4.2. wykonanie przy udziale Zamawiającego niezbędnych testów na środowisku testowym,

1.4.3. zaplanowanie i wykonanie wdrożenia aktualizacji przy wsparciu Zamawiającego,

1.4.4. wykonanie niezbędnej implementacji w Systemach Dziedzinowych, w zakresie gwarantującym ich poprawne działanie w zaktualizowanym środowisku,

1.4.5. w przypadku stwierdzenia konieczności dokonania w związku z planowaną aktualizacją środowisk zmian funkcjonalnych w działaniu Systemów Dziedzinowych, Wykonawca udokumentuje taką potrzebę wynikami testów oraz zainicjuje procedurę modyfikacji Systemów, w ramach Etapu 4.

1.4.6. Zamawiający zastrzega, że może, ale nie musi podjąć decyzji o aktualizacji środowisk do nowszych wersji systemów. Decyzja negatywna nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku świadczenia usług utrzymania i serwisu w bieżącym środowisku eksploatacji.

1.5. przygotowywanie zapytań, skryptów i aplikacji służących do generowania i porównywania zbiorów danych oraz zestawień i raportów na żądanie z Systemów Dziedzinowych w liczbie nie przekraczającej 5 miesięcznie,

1.6. prace zlecane przez Zamawiającego związane z bieżącą eksploatacją, parametryzacją, optymalizacją i usprawnianiem działania Systemów Dziedzinowych, w szczególności:

1.6.1. modyfikacje i optymalizacje działania oraz wyglądu ekranów/formatek Systemów Dziedzinowych, nie wpływające na zakres danych przetwarzanych w ramach funkcjonalności,

1.6.2. modyfikacje i optymalizacje algorytmów przetwarzania danych oraz generowania raportów i zestawień, nie wpływające na zakres danych przetwarzanych w ramach funkcjonalności,

1.6.3. modyfikacje szablonów raportów i zestawień generowanych z Systemów Dziedzinowych nie wpływające na zakres danych przetwarzanych podczas ich generowania,

1.6.4. modyfikacje szablonów pozostałych wydruków, w tym w szczególności decyzji, zaświadczeń, pouczeń i zawiadomień, nie wpływające na zakres danych przetwarzanych w ramach funkcjonalności.

1.7. utrzymywanie bezpiecznego serwera FTP, w celu zapewnienia zdalnej wymiany informacji dotyczącej Systemów Dziedzinowych między Zamawiającym a Wykonawcą, oraz platformy e-learningowej, w celu udostępnienia materiałów szkoleniowych wytworzonych w ramach Modyfikacji Systemów Dziedzinowych. Zasady korzystania z serwera FTP zostaną uzgodnione przez Strony przed rozpoczęciem realizacji Etapu 3 Umowy,

1.8. archiwizowanie wersji źródłowych i wynikowych Systemów Dziedzinowych (wersja eksploatowana w danym momencie oraz co najmniej pięć poprzednich, o ile takie wersje były eksploatowane),

1.9. utrzymywanie pełnej dokumentacji niezbędnej do prawidłowej eksploatacji i serwisu Systemów Dziedzinowych, a w szczególności czynności wymienionych w ust. 1.1 – 1.8 oraz udostępnianie jej Zamawiającemu,

1.10. zapewnienie dostępności konsultantów przeszkolonych w zakresie zadań statutowych realizowanych przez KRUS, posiadających wiedzę w zakresie aktualnego stanu prawnego dotyczącego ubezpieczeń zdrowotnych rolników, ubezpieczenia społecznego oraz świadczeń krótkoterminowych w zakresie związanym z eksploatacją i serwisem Systemów Dziedzinowych. Konsultanci muszą posiadać i stale rozwijać wiedzę dot. podstaw działania Systemów Dziedzinowych, w zakresie umożliwiającym świadczenie usług konsultacji, o których mowa w pkt. 1.11 i 1.12..

1.11. konsultacje bezpośrednie w siedzibach jednostek organizacyjnych i Centrali KRUS albo w siedzibie Wykonawcy, w zależności od potrzeb Zamawiającego, w wymiarze uśrednionym 4 roboczodni miesięcznie,

1.12. konsultacje pozostałe tj. realizowane za pomocą korespondencji zwykłej i elektronicznej, przy użyciu dedykowanego systemu elektronicznego oraz telefoniczne w godzinach od 6:00 do 18:00, przy czym podjęcie rozmowy nie może nastąpić później niż po 3 minutach oczekiwania na połączenie z operatorem Wykonawcy. Konsultacje mogą dotyczyć zarówno aspektów technicznych jak i merytorycznych.

2. Usługi określone w pkt. 1.1-1.12, mają zastosowanie także do Nowych wersji nSIU w okresie Pilotażu i Wdrożenia wraz Roll-out'em.

3. Parametry usługi:

Lp.	Opis Parametru usługi	Wymagany poziom Parametrów usługi	Częstotliwość mierzenia
1	Potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia	max. 30 minut od przyjęcia/zarejestrowania Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu
2	Usuwanie Awarii Krytycznej	max. 4 godzin od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu
3	Usuwanie Błędu Poważnego	max. 12 godzin od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu
4	Usuwanie Usterki	max. 48 godzin od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpienia
5	Czas Reakcji	max. 2 godziny od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpienia
6	Podjęcie rozmowy przez operatora call center	2 minuty	Dzienna

4. Uwarunkowania i procedury pomiaru parametrów usługi:

4.1. Do obowiązków Wykonawcy należy obsługa Zgłoszeń użytkowników Systemów Dziedzinowych dotyczących Awarii Krytycznych, Błędów Poważnych i Usterek niezależnie od zdiagnozowanej przyczyny ich wystąpienia, w szczególności Wykonawca zobowiązany jest obsłużyć Zgłoszenie także w sytuacji, kiedy Awaria Krytyczna, Błąd Poważny lub Usterka wystąpiły z powodu działań i operacji wykonanych przez użytkownika lub na skutek niewłaściwych lub niepoprawnych danych historycznych znajdujących się w Systemach Dziedzinowych.

4.2. w przypadku, gdy Awaria Krytyczna, Błąd Poważny, Usterka Systemów Dziedzinowych spowodowana jest wadą elementu, oprogramowania narzędziowego lub infrastruktury techniczno-systemowej, za który odpowiada Zamawiający, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia działania Systemów Dziedzinowych niezwłocznie po zakończeniu usuwania Incydentu przez Zamawiającego. Wykonawca nie odpowiada za czas usuwania Incydentu po stronie Zamawiającego. W tym przypadku pomiar parametrów Poziomu Jakości Usługi dla Awarii Krytycznej, Błędu Poważnego, Usterki Systemów Dziedzinowych rozpoczyna się w momencie zakończenia prac przez Zamawiającego i poinformowania o tym fakcie Wykonawcy.

4.3. do obowiązków Wykonawcy należy zapewnienie dostępności konsultantów w wymaganej ilości roboczodni w miesiącu w jednostkach organizacyjnych i Centrali KRUS. Terminy i ilość roboczodni wizyty muszą być każdorazowo ustalane między Stronami. W przypadku niewykorzystania przewidzianego wymiaru konsultacji bezpośrednich w danym miesiącu Zamawiający ma prawo wykorzystać je w miesiącach kolejnych. Do czasu konsultacji bezpośrednich nie wlicza się czasu dojazdu konsultantów Wykonawcy do siedziby Zamawiającego oraz spotkań dotyczących doprecyzowywania zakresu modyfikacji. Koszty delegacji konsultantów (dojazdu, zakwaterowania, wyżywienia itp.) pokrywa Wykonawca.

4.4. do obowiązków Wykonawcy należy podjęcie rozmowy telefonicznej pomiędzy zgłaszającym a operatorem w czasie nie dłuższym niż 2 minuty od czasu uzyskania połączenia z call center.

4.5. Do obowiązków Wykonawcy należy rejestracja wszystkich Zgłoszeń w ramach niniejszej usługi, przekazywanie zwrotne potwierdzeń przyjęcia zgłoszeń oraz informacji o stanie obsługi i realizacji zgłoszeń, zgodnie z zapisami zawartymi w części 3 – Procedura Obsługi Zgłoszeń.

5. Na potrzeby realizacji usługi „Zapewnienie serwisu Systemów Dziedzinowych" Wykonawca, bez dodatkowego wynagrodzenia, udostępni Zamawiającemu dedykowaną aplikację typu service/help desk, służącą do rejestracji, realizacji, monitorowania i raportowania obsługi Zgłoszeń. Aplikacja musi umożliwić realizację procesu obsługi zgłoszeń opisanego w Zasadach Eksploatacji Systemów Dziedzinowych uzgodnionych w ramach realizacji Etapu 2 Umowy. Wybór aplikacji, za pomocą której Wykonawca realizować będzie obsługę Zgłoszeń, wymaga akceptacji Zamawiającego.

6. Bonifikaty za niedotrzymanie parametrów usługi:

6.1. za każdą rozpoczętą minutę opóźnienia w potwierdzeniu Zgłoszenia powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 100 zł;

6.2. za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia Reakcji na Zgłoszenie powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 500 zł;

6.3. za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w usunięciu Awarii Krytycznej powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 10 000 zł;

6.4. za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w usunięciu Błędu Poważnego powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 5000 zł;

6.5. za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w usunięciu Usterki powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 1000 zł;

6.6. za każdą rozpoczętą minutę opóźnienia w podjęciu rozmowy telefonicznej pomiędzy zgłaszającym a operatorem Wykonawcy powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 50 zł.

3 PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ

1. Wykonawca ma obowiązek przyjmowania od Zamawiającego Zgłoszeń oraz zapotrzebowania na konsultacje bezpośrednie i wygenerowanie zbiorów danych zwanych dalej łącznie Zgłoszeniami w Dni Robocze w jeden z następujących sposobów:

1.1. telefonicznie pod nr .....,

1.2. pisemnie na adres ……..;

1.3. faxem na numer .....;

1.4. pocztą elektroniczną na adres:.....;

1.5. z wykorzystaniem dedykowanej aplikacji help/service desk ……

2. Zgłoszenie telefoniczne realizowane będzie poprzez wykonanie połączenia telefonicznego i przekazanie operatorowi Wykonawcy informacji niezbędnych do zarejestrowania i rozpoczęcia realizacji Zgłoszenia. Operator Wykonawcy ma obowiązek wypełnić formularz Zgłoszenia wprowadzając do niego przekazane podczas rozmowy telefonicznej informacje oraz, w uzgodnieniu ze zgłaszającym, wpisać w formularzu zgłoszenia datę i godzinę przyjęcia Zgłoszenia. Wzór formularza Zgłoszenia ustalony zostanie między Stronami przed rozpoczęciem realizacji **Etapu 3** Umowy.

3. Zgłoszenie pisemnie, faxem lub pocztą elektroniczną realizowane będzie poprzez wypełnienie przez zgłaszającego odpowiednich pozycji w formularzu zgłoszenia i przesłanie go do Wykonawcy za pośrednictwem jednego z ww. kanałów. Zgłoszenie powinno zawierać komplet informacji wymaganych wzorem Zgłoszenia.

4. Zgłoszenie za pośrednictwem dedykowanej aplikacji help/service desko realizowane będzie poprzez wprowadzenie informacji na temat Zgłoszenia w formularzu elektronicznym aplikacji. rejestrującego. Aplikacja powinna zapewnić wprowadzenie co najmniej danych określonych we wzorze formularza Zgłoszenia oraz możliwość śledzenia jego statusu.

5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dostępną za pośrednictwem sieci WAN KRUS aplikację, służącą do rejestracji, realizacji, monitorowania i raportowania obsługi Zgłoszeń. Aplikacja ta powinna zapewniać automatyczne rejestrowanie Zgłoszeń przesyłanych pocztą elektroniczną lub dedykowanym kanałem elektronicznym, rejestrację Zgłoszeń przesyłanych w innej formie, nadawanie unikalnego identyfikatora, znaku daty i godziny Zgłoszenia, monitorowanie przez Zamawiającego postępu prac związanych ze Zgłoszeniem, automatyczne informowanie o zmianach statusu zgłoszeń, generowanie raportów, a także możliwość zadania pytania oraz zapoznania się z rozwiązaniami dla najbardziej typowych Zgłoszeń. Wykonawca przeprowadzi warsztaty dla użytkowników w zakresie obsługi aplikacji (stacjonarne lub e-learningowe).

6. Za termin przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę przyjmuje się:

6.1. datę i godzinę Zgłoszenia telefonicznego określoną w trakcie rozmowy zgłaszającego z operatorem i wpisaną do formularza zgłoszenia błędu,

6.2. datę i godzinę otrzymania pisma lub wysłania faxu, maila,

6.3. datę i godzinę rejestracji w elektronicznym systemie zgłoszeń.

7. Zgłoszenie wysłane do Wykonawcy po godzinie 18.00 uważa się za przyjęte o godz. 6.00 następnego Dnia Roboczego.
8. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia w czasie nie przekraczającym 30 minut od jego otrzymania. W ciągu 2 godzin od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia, w ramach Reakcji Wykonawca zweryfikuje priorytet Zgłoszenia, przedstawi wstępną diagnozę oraz określi przewidywany czas rozwiązania w przypadku zaistnienia problemu. W ramach Reakcji Wykonawca może przedstawić Obejście, które stanowi doraźne rozwiązanie Zgłoszenia. Zastosowanie Obejścia nie może być traktowane jako Rozwiązanie Zgłoszenie. Wszelkie informacje dotyczące obsługi Zgłoszenia muszą zostać odnotowane w formularzu Zgłoszenia, w szczególności Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo szczegółowo wyjaśnić powód obniżenia priorytetu Zgłoszenia.
9. Po zakończeniu obsługi Zgłoszenia, Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego oraz uzupełni formularz Zgłoszenia o opis podjętych działań. Dla zamknięcia Zgłoszenia niezbędne jest potwierdzenie przez Zamawiającego jakości i kompletności ich wykonania.
10. W przypadku zastrzeżeń, co do zakresu i jakości obsługi Zgłoszenia, Zamawiający zgłasza je w formie pisemnej, chyba, że zastrzeżenia zostaną spisane w formularzu Zgłoszenia.