

**ZAŁĄCZNIK NR 2**  
**SLA oraz zasady obsługi technicznej**

**SPIS TREŚCI**

1	ZASADY OGÓLNE .....	2
2	KATALOG USŁUG UTRZYMANIA .....	3
2.1	USŁUGA: „DOSTĘPNOŚCI SYSTEMU” .....	3
2.2	USŁUGA: „ZAPEWNIENIE SERWISU SYSTEMU” .....	5
3	PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ .....	9

Usunięto: 8

## 1 ZASADY OGÓLNE

1. Wymagania w zakresie utrzymania Systemu opisane w niniejszym załączniku dotyczą usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach realizacji **Etapu 3** Umowy dla wszystkich jednostek organizacyjnych KRUS oraz Centrali 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 zwiększenia 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 nr 6** (Dane teleadresowe jednostek organizacyjnych KRUS). Zamawiający na dzień zawarcia Umowy zaktualizuje ww. załącznik.
3. Wykonawca przez pełny okres realizacji **Etapu 3 Umowy**, 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 skrótkowo *Raporty SLA*, i będą skutkować naliczeniem stosownych bonifikat od wynagrodzenia Wykonawcy.
4. Za przygotowanie *Raportów SLA* odpowiada Wykonawca.
5. *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.
6. Na *Raport SLA* składać się będą co najmniej zapisy monitoringu i rejestrów poziomu świadczenia usług, dla których zdefiniowano Parametry usług oraz wartości ew. bonifikat. Szczegółowy zakres *Raportu SLA* zostanie ustalony między Stronami przed rozpoczęciem realizacji **Etapu 3** Umowy.
7. 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*.
8. 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.
9. Ilekroć w niniejszym załączniku mowa jest o „godzinach”, należy je traktować jako pełne godziny zegarowe.

## 2 KATALOG USŁUG UTRZYMANIA

### 2.1 USŁUGA: „DOSTĘPNOŚĆ SYSTEMU”

Usunięto: CI

1. Zakres usługi:
  - 1.1. zapewnienie dostępności Systemu w trybie ciągłym 24/7/365 z poziomem gwarantowanym nie gorszym niż 98,5 % z wyłączeniem aplikacji Portal dla Rolników eKRUS,
  - 1.2. zapewnienie dostępności aplikacji Portal dla Rolników eKRUS w trybie ciągłym 24/7/365 z poziomem gwarantowanym nie gorszym niż 99,9 %,
  - 1.3. zapewnienie wydajności Systemu.

#### 2. Parametry usługi:

Lp.	Opis Parametru usługi	Wymagany poziom Parametru usługi	Częstotliwość mierzenia
1.	Dostępność Systemu z wyłączeniem aplikacji Portal dla Rolników eKRUS	98,5 %	Miesięczna
2.	Dostępność aplikacji Portal dla Rolników eKRUS	99,9 %	Miesięczna
3.	Maksymalny czas trwania jednorazowej niedostępności Systemu	4 godziny	Przy każdorazowym wystąpieniu zdarzenia
4.	Maksymalny czas pracy Systemu w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym	48 godzin	Przy każdorazowym wystąpieniu zdarzenia wymagającego przeniesienie przetwarzania do Zapasowego Ośrodka Obliczeniowego
5.	Maksymalny czas odpowiedzi Systemu na zapytanie wygenerowane z poziomu interfejsu użytkownika z wyłączeniem tzw. akcji długotrwałych	3 sek.	Dzienna <sup>1</sup>

3. Uwarunkowania i procedury pomiaru Parametrów usługi:
  - 3.1. w okresie miesiąca kalendarzowego Wykonawcy przysługuje 6 przerw technicznych w dostępności Systemu 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 Systemu,
  - 3.2. w przypadkach stwierdzenia niedostępności Systemu, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego i wskazać na podstawie swojej oceny, przyczynę niedostępności, w sposób tożsamy obowiązek dotyczy Zamawiającego,
  - 3.3. w przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej, Wykonawca zobowiązany jest w terminie do 4 godz. od momentu potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia do jego naprawy lub przeniesienia eksploatacji do Zapasowego Ośrodka Obliczeniowego,
  - 3.4. System pracujący w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym (po wystąpieniu zdarzenia wymagającego przeniesienie przetwarzania do Zapasowego Ośrodka Obliczeniowego) uważa się za dostępny dla Zamawiającego, z zastrzeżeniem ust. 3.5, jeśli dostępna jest pełna funkcjonalność Systemu,

Usunięto: lub Błędu Poważnego, Systemu

Usunięto: przez Zamawiającego

<sup>1</sup> Wykonawca będzie dysponował 6 msc. okresem przejściowym od rozpoczęcia realizacji Etapu 3 na opracowanie, dostarczenie i uruchomienie pomiarów, bez sankcjonowania przekroczeń parametru.

Usunięto: , w którym wymagany będzie pomiar

## *ZAŁĄCZNIK nr 2: SLA oraz zasady obsługi serwisowej*

- 3.5. maksymalny okres pracy w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym nie może być dłuższy niż 48 godzin. Jeżeli Wykonawca zgłosi gotowość do przełączenia Systemu na Podstawowy Ośrodek Obliczeniowy w czasie godzin pracy KRUS, musi na wykonanie tej czynności uzyskać wcześniejszą zgodę Zamawiającego. Zamawiający może zdecydować o przełączeniu Systemu 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 Systemu w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym”.
- 3.6. w ciągu 1 dnia dopuszcza się, że nie więcej niż 1% wszystkich zapytań wyzwolonych przez użytkownika końcowego z poziomu warstwy prezentacji (interfejsu użytkownika) Oprogramowania Aplikacyjnego przekroczy 100 % maksymalnego czasu opóźnienia. Na koniec każdego dnia oraz na koniec każdego miesiąca, na podstawie zarejestrowanych danych, muszą być przygotowane statystyki dotyczące czasu odpowiedzi na zapytania. 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 Zamawiający. Za aktualizację oprogramowania będzie odpowiadał Wykonawca, chyba że Strony ustalą inaczej. Dopuszcza się sytuację, w której Wykonawca zaproponuje własne procedury pomiaru czasu odpowiedzi 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 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

4. Bonifikaty za niedotrzymanie parametrów usługi:
- 4.1. za każde uchybienie w poziomie gwarantowanym dostępności o 0,1% poniżej wymaganego Parametru - w wysokości 10 000 zł;
- 4.2. za każdą rozpoczętą godzinę jednorazowej niedostępności Systemu powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 5 000 zł;
- 4.3. za każdą rozpoczętą godzinę pracy w Zapasowym Ośrodku Obliczeniowym Systemu powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 5 000 zł ;
- 4.4. za każdy dodatkowy rozpoczęty procent wszystkich zapytań wyzwolonych przez użytkownika z poziomu warstwy prezentacji (interfejsu użytkownika) Oprogramowania Aplikacyjnego, przekraczających maksymalny czas opóźnienia, w ciągu jednego dnia - w wysokości 300 zł

## 2.2 USŁUGA: „ZAPEWNIENIE SERWISU SYSTEMU”

1. Zakres usługi:
  - 1.1. zapewnienie prawidłowego funkcjonowania wszelkiej Infrastruktury Technicznej Systemu, w tym jej rozbudowa z wyłączeniem dostaw sprzętu i licencji oprogramowania;
  - 1.2. usuwanie wszelkich wad w Oprogramowaniu Systemowo-Narzędziowym (w oparciu o zapewnione przez Zamawiającego usługi asysty technicznej i konserwacji) oraz w Oprogramowaniu Aplikacyjnym oraz usuwanie błędów w danych a w tym błędów spowodowanych przez użytkowników końcowych;
  - 1.3. administrowanie Systemem (Infrastrukturą Techniczną, Oprogramowaniem Systemowo-Narzędziowym oraz Aplikacyjnym), wykonywanie wszelkich działań, powszechnie uznawanych za czynności realizowane w ramach zadań administratora systemów informatycznych, zapewniających: sprawne, wydajne, niezawodne i bezpieczne funkcjonowanie Systemu, w tym również: aktualizacje i migracje ww. elementów, działania administratorskie w ramach przygotowania i prowadzenia testów oraz wdrażania, utrzymywanie aktualnej dokumentacji administratorskiej;
  - 1.4. świadczenie w trybie ciągłym (24/7/365) dyżuru administratorskiego, w ramach którego realizowane są czynności dozoru wymagające zapewnienia wysokiej dostępności aplikacji Portal dla Rolników eKRUS, współpracy ze służbami administratorskimi Zamawiającego oraz podmiotów współpracujących z Zamawiającym – wykonawcami systemów zintegrowanych oraz operatorem sieci WAN, zespołami dedykowanymi do zapewnienia bezpieczeństwa teleinformatycznego;
  - 1.5. analiza, projektowanie, dostarczanie, testowanie, migrację i wdrażanie nowych wersji Oprogramowania Systemowo-Narzędziowego, do zmian jakie zachodzą w tym Oprogramowaniu, dostosowywanie Oprogramowania Aplikacyjnego do tych zmian oraz do zmian zachodzących w technologii przeglądarek internetowych, mające na celu eksploatację Systemu wyłącznie w oparciu o wspierane i rozwijane przez producentów technologie, z wyłączeniem okresów tzw. wsparcia rozszerzonego;
  - 1.6. na podstawie dokumentacji i innych źródeł informacji przekazanych przez Zamawiającego - aktualizowanie i utrzymywanie w bezpiecznym repozytorium, dostępnym w trybie on-line, wyłącznie dla upoważnionych osób po stronie Zamawiającego i Wykonawcy, wersji elektronicznej, pełnej i aktualnej dokumentacji Systemu, modelu „eap” Systemu, dokumentacji organizacyjno-zarządczej powstającej w toku realizacji Umowy oraz artefaktów projektowych powstających w toku realizacji Modyfikacji, przy czym na wniosek Zamawiającego, Wykonawca wskazane elementy ww. repozytorium będzie udostępniał również wykonawcom systemów zintegrowanych;
  - 1.7. współpraca z Zamawiającym i wykonawcami systemów zintegrowanych w roli: inicjatora, integratora, testera i koordynatora w procesach zarządzania incydentami i problemami, w zakresie weryfikacji i analizy zgłaszanych incydentów i problemów, bezpośrednio jak i pośrednio związanych z funkcjonowaniem Systemu jak również testera rozwiązań dostarczanych przez wykonawców systemów zintegrowanych;
  - 1.8. zapewnienie Zamawiającemu i wykonawcom systemów zintegrowanych narzędzia typu issue-tracker oraz repozytorium elektronicznego, które umożliwi co najmniej rejestrowanie, obsługi i raportowania wszelkich zagadnień wymagających komunikacji operacyjnej i projektowej związanej z Systemem, w układzie bloków tematycznych i zagadnień, w ramach przydzielanych uprawnień;
  - 1.9. zapewnienie Zamawiającemu narzędzia typu service-desk, zintegrowanego z katalogiem LDAP Zamawiającego, które umożliwi co najmniej rejestrowanie, obsługę i raportowaniu wszelkich zgłoszeń incydentów, problemów i konsultacji świadczonych dla personelu Zamawiającego; Wykonawca może zrealizować wymagania niniejszego punktu wraz z wymaganiami punktu 1.8 powyżej;
  - 1.10. zapewnienie Zamawiającemu narzędzia typu e-learning, zintegrowanego z katalogiem LDAP Zamawiającego, które umożliwi co najmniej realizację szkoleń zdalnych, rejestrowanie i raportowanie aktywności poszczególnych użytkowników, monitorowanie i realizację testów;

## ZAŁĄCZNIK nr 2: SLA oraz zasady obsługi serwisowej

- 1.11. zapewnienie Zamawiającemu narzędzia typu call-desk, które umożliwi co najmniej obsługę konsultacji i wyjaśnień dotyczących aspektów funkcjonalnych i pozafunkcyjnych dot. bieżącej eksploatacji Systemu oraz zgłaszanie incydentów i problemów w przypadku niedostępności narzędzia service-desk;
- 1.12. wsparcie o charakterze integracyjnym w zakresie analitycznym, architektonicznym, projektowym, testowym i wdrożeniowym oraz opracowywanie, utrzymanie i udostępnianie Zamawiającemu i wykonawcom systemów zintegrowanych i integrowanych, wzorców integracyjnych i projektowych związanych z Systemem, dokumentacji, konsultacji oraz udział w spotkaniach uzgodnionych i innych ww. zakresie;
- 1.13. prowadzenie: prezentacji i konsultacji zarówno z zakresu funkcjonalnego jak i poza funkcjonalnego wraz z opracowywaniem wymaganych materiałów: podręczników, prezentacji, nagrań multimedialnych;
- 1.14. wprowadzanie zmian funkcjonalnych i pozafunkcyjnych w definicjach oraz migracji uruchomionych lub zakończonych, procesów i ich danych wraz ze wskaźnikami aktywności biznesowej;
- 1.15. opracowanie elektronicznych, w formatach i układach graficznych zapotrzebowanych przez Zamawiającego, zbiorów danych w oparciu o dane gromadzone i przetwarzane w Systemie oraz ich analityka w oparciu o zapotrzebowanie Zamawiającego;
- 1.16. wprowadzanie zmian i migracji struktury organizacyjnej zarówno od strony infrastrukturalnej jak i Oprogramowania Systemu, do poziomu komórek organizacyjnych włącznie, wraz z artefaktami i danymi powiązanymi oraz migracji i zmian dotyczących pracowników – użytkowników;
- 1.17. wprowadzanie zmian do Systemu (w ramach istniejącej funkcjonalności) związanych z zapewnieniem wymaganych parametrów wydajnościowych, ergonomicznych i funkcjonalnych oraz wynikających ze zgłoszeń service-desk jako niezbędnych do ich skutecznego rozwiązania, a w szczególności:
  - 1.17.1. modyfikacje i optymalizacje działania oraz organizacji składowych graficznego interfejsu użytkownika a w tym dostosowanie portali zewnętrznych do wymagań standardu WCAG;
  - 1.17.2. modyfikacje i optymalizacje algorytmów przetwarzania danych oraz generowania raportów i zestawień;
  - 1.17.3. modyfikacje szablonów wniosków, wydruków, decyzji, raportów i zestawień;
  - 1.17.4. modyfikacje mechanizmów rejestrowania, przekazywania i raportowania zdarzeń oraz obsługi wydruków;
- 1.18. monitorowanie zmian przepisów prawa w zakresie mogącym mieć wpływ na funkcjonowanie i bezpieczeństwo Systemu wraz z obowiązkiem informowania Zamawiającego o zmianach koniecznych do wprowadzenia celem zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami, w szczególności wynikającej z ustaw i rozporządzeń: ubezpieczenia społecznego rolników, realizacji świadczeń rehabilitacyjnych, informatyzacji, świadczenia usług elektronicznych, świadczenia usług zaufania oraz ochrony danych osobowych – projektowanie zmian w Systemie i dokumentacji w terminach pozwalających na zapewnienie ww. zgodności.

### 2. Parametry usługi:

Lp.	Opis Parametru usługi	Wymagany poziom Parametrów usługi	Częstotliwość mierzenia
1	Potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia	max. 30 minut od otrzymania Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00
2	Usuwanie Awarii Krytycznej	max. 4 godzin od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00
3	Usuwanie Błędu Poważnego	max. 12 godzin od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00

ZAŁĄCZNIK nr 2: SLA oraz zasady obsługi serwisowej

Lp.	Opis Parametru usługi	Wymagany poziom Parametrów usługi	Częstotliwość mierzenia
4	Usuwanie Usterki	max. 48 godzin od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00
5.	Czas Reakcji	max 2 godziny od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00
5	Obsługa konsultacji	max 2 godziny od potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00
6	Obsługa pozostałych zgłoszeń serwisowych	každorazowo ustalone z Zamawiającym lecz nie dłużej niż 48 godzin od przyjęcia Zgłoszenia	Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00
7	<a href="#">Obsługa zmian serwisowych</a>	<a href="#">každorazowo ustalone z Zamawiającym</a>	<a href="#">Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00</a>
8.	Podjęcia rozmowy przez operatora call center	max. 2 minuty	Przy każdorazowym wystąpieniu we wszystkie Dni Robocze w godzinach 6:00-18:00

Usunięto: 7

3. W przypadku, gdy Awaria Krytyczna, Błąd Poważny, Usterka Systemu spowodowana jest Wadą elementu, za który odpowiada Zamawiający, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia działania Systemu 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 Systemu rozpoczyna się w momencie zakończenia prac przez Zamawiającego i poinformowania o tym fakcie Wykonawcy. Czas pracy Zamawiającego nie jest doliczany do czasu realizacji Zgłoszenia.
4. 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 Systemie.
5. Bonifikaty za niedotrzymanie parametrów usługi:
  - 5.1. za każdą rozpoczętą minutę opóźnienia w potwierdzeniu Zgłoszenia powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 100 zł;
  - 5.2. za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia Reakcji na Zgłoszenie powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 500 zł;
  - 5.3. za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w usunięciu Awarii Krytycznej powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 10 000 zł;
  - 5.4. za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w usunięciu Błędu Poważnego powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 5000 zł;
  - 5.5. za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w usunięciu Usterki powyżej wymaganego poziomu Parametru - w wysokości 1000 zł;

*ZAŁĄCZNIK nr 2: SLA oraz zasady obsługi serwisowej*

- 5.6. 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 service-desk 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.

*ZAŁĄCZNIK nr 2: SLA oraz zasady obsługi serwisowej*

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 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 Zgłoszenia. 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.
11. Strony doprecyzują realizację ww. zasad przed rozpoczęciem realizacji Etapu 3 Umowy.