



Departament Zamówień Publicznych

SYGNALISTA

Sygnalizuj nieprawidłowości w przetargu
sygnalista@zus.pl

993200/271/IN-319/2018

Informacja dla Wykonawców, biorących udział w postępowaniu

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, na „Rozwój i utrzymanie Portalu Klienta oraz Szyny Usług (ESB) – w ramach Platformy Usług Elektronicznych ZUS”, postępowanie nr: TZ/271/49/17.

Modyfikacja SIWZ ZESTAW III

Starość Państwo!

Zamawiający informuje, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.) dokonał modyfikacji postanowień Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie:

Modyfikacja nr 1.

Załącznik nr 2A do SIWZ, Umowa na rozwój i utrzymanie Portalu Klienta oraz Szyny Usług (ESB) – w ramach Platformy Usług Elektronicznych ZUS, Załącznik 1 do Umowy „Definicje pojęć oraz rozwinięcia skrótów używanych w Umowie” następujące definicje otrzymują brzmienie:

BYŁO:

Obejście	Tymczasowe rozwiązanie powodujące zmniejszenie uciążliwości Incydentu i zapewnienie realizacji funkcji ograniczonych w wyniku Incydentu. Może zostać przekazane tylko raz w ramach obsługi Incydentu. W szczególnych przypadkach, decyzją Zamawiającego Obejście może zostać potraktowane jako Rozwiązanie. Zaakceptowane przez Zamawiającego Obejście wydłuża czas obsługi Incydentu o 360 godzin.
-----------------	--

JEST:

Obejście	<p>Tymczasowe rozwiązanie powodujące zmniejszenie uciążliwości Incydentu i zapewnienie realizacji funkcji ograniczonych w wyniku Incydentu. Może zostać przekazane tylko raz w ramach obsługi Incydentu. W szczególnych przypadkach, decyzją Zamawiającego Obejście może zostać potraktowane jako Rozwiązanie.</p> <p>Zaakceptowane przez Zamawiającego Obejście wydłuża czas obsługi Incydentu zgodnie z Metrykami usług serwisu wskazanymi w Załączniku nr 9 do Umowy.</p>
-----------------	--

Modyfikacja nr 2.

Załącznik nr 2A do SIWZ, Umowa na rozwój i utrzymanie Portalu Klienta oraz Szyny Usług (ESB) – w ramach Platformy Usług Elektronicznych ZUS, Załącznik 9 do Umowy „Zakres oraz poziom świadczenia Usług serwisowych”:

- 1. Rozdział II „Warunki świadczenia usług serwisu”, lit. B „Zasady zgłaszania i obsługi Zgłoszeń”, ust. 10 otrzymuje brzmienie:**

BYŁO:

10. Wykonawca zapewni telefoniczną pomoc techniczną 356 dni w roku od 6 do 22.

JEST:

10. Wykonawca zapewni przez cały okres obowiązywania Umowy telefoniczną pomoc techniczną 365 dni w roku od godz. 6 do godz. 22.

- 2. Rozdział II, lit. C „Metryki usługi serwisu”, ust. 1 „Obsługa i Diagnozowanie Incydentów [SYS_USM_ODI]”, pkt 2) „Zakres usługi” otrzymuje brzmienie:**

BYŁO:

2) Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem działania niezbędne do jak najszybszego przywrócenia poprawnego działania oprogramowania, w tym: rejestrację Zgłoszenia, klasyfikację, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydentu, przekazanie wyników Diagnozy, Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania, udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania.

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia <i>Realizuje Zamawiający</i>	Przekazanie Zgłoszenia do CS Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego: <ul style="list-style-type: none"> Za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CS Zamawiającego i CS Wykonawcy Przekazanie Zgłoszenia pocztą e-mail pod wskazany adres lub telefonicznie. <p>Zgłoszenia zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne.</p>	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń do CS Wykonawcy</u> <u>Wypełniony Formularz Zgłoszenia</u> <u>OBSŁUGA - START</u>
B	Zarejestrowanie Zgłoszenia <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Zarejestrowanie Zgłoszenia w CS Wykonawcy . Status Incydentu na zakończenie Etapu: Incydent przyjęty	Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia w CS Wykonawcy do zgłaszającego. Przekazanie informacji o przyjęciu Zgłoszenia lub odrzuceniu Zgłoszenia.
C**	Prośba o przekazanie dodatkowych informacji. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy.	Przekazanie zapytania do CS Zamawiającego. OBSŁUGA - STOP
D**	Przekazanie dodatkowych informacji <i>Realizuje Zamawiający</i>	Przekazanie przez Zamawiającego dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy.	Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności OBSŁUGA - START
E	Weryfikacja klasyfikacji i kategoryzacji. <i>Realizuje w uzgodnieniu z Zamawiającym a CS Wykonawcy</i>	Przeprowadzenie weryfikacji klasyfikacji i kategoryzacji Zgłoszenia. Uzgodnienie z Zamawiającym ewentualnej zmiany klasyfikacji lub kategoryzacji	Przekazanie informacji o zmianie kategoryzacji lub klasyfikacji Zgłoszenia
F	Postawienie Diagnozy. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Diagnozowanie Zgłoszenia. Przekazanie do Zamawiającego wyników Diagnozy I. <u>Status Incydentu na zakończenie Etapu:</u> 1) zdiagnozowany (w przypadku konieczności	Przekazanie wyników Diagnozy do Zamawiającego wraz z propozycją dalszego działania. Incydent eskalowany, za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CS Zamawiającego i CS Wykonawcy

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
		<p>przez Wykonawcę dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania dla Incydentu)</p> <p>2) Rozwiązany (w przypadku przekazania Diagnozy będącej Rozwiązaniem Incydentu)</p> <p>3) eskalowany (w przypadku ustalenia w wyniku Diagnozy, że przyczyną Incydentu nie jest Błąd za naprawę którego odpowiada Wykonawca).</p>	<p>przekazuje zgłoszenie do Zamawiającego.</p>
G	<p>Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania</p>	<p>Etap obejmuje wszelkie działania po stronie Wykonawcy prowadzące do przywrócenia działania oprogramowania</p> <p>Status po zakończeniu Etapu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rozwiązany_Obejście (w przypadku opracowania Obejścia) 2) Rozwiązany (w przypadku opracowania Rozwiązania) 	
H	<p>Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania</p> <p><i>Realizuje CS Wykonawcy</i></p>	<p>Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania</p>	<p>Przekazanie informacji o udostępnieniu Obejścia lub Rozwiązania.</p> <p>OBSŁUGA – STOP</p> <p>W przypadku dostarczenia przez Wykonawcę skutecznego (krok I) Obejścia czas SLA jest zatrzymywany na czas 360 godzin.</p> <p>W ciągu tego czasu Wykonawca zobligowany jest do dostarczenia rozwiązania docelowego.</p> <p>Jeśli w tym czasie Rozwiązanie docelowe nie zostanie dostarczone, czas obsługi jest automatycznie wznawiany (OBSŁUGA – START).</p> <p>W szczególnym przypadku decyzją Zamawiającego Obejście może zostać uznane jako Rozwiązanie docelowe.</p> <p>Obejście może zostać przekazane tylko raz w trakcie obsługi.</p>

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
			Rekomendacja odnośnie trybu wprowadzenia zmiany zawierającej udostępnione Rozwiązanie
I	Potwierdzenie skuteczności Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CS Zamawiającego</i>	Potwierdzenie przez Zamawiającego skuteczności Obejścia lub Rozwiązania. Status Incydentu na zakończenie Etapu: <ul style="list-style-type: none"> • Rozwiązanie Potwierdzony • Rozwiązanie Odrzucony W przypadku odrzucenia Rozwiązania CS Wykonawcy kontynuuje Naprawę	Przekazanie Informacji przez zgłaszającego potwierdzającej lub nie skuteczność Obejścia \Rozwiązania OBSŁUGA START (jeżeli zanegowano skuteczność Obejścia)
J	Zamknięcie Zgłoszenia <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Status Incydenty na zakończenie Etapu: zamknięte.	

**) Punkty C i D są opcjonalne i dotyczą przypadku, gdy podczas obsługi Zgłoszenia, CS Wykonawcy zwraca się do CS Zamawiającego z prośbą o dodatkowe informacje dotyczące Zgłoszenia. Tego typu prośby powinny być kierowane tylko w przypadkach, kiedy dodatkowe informacje są niezbędne do zdiagnozowania/Rozwiązania incydentu.

JEST:

2) Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem działania niezbędne do jak najszybszego przywrócenia poprawnego działania Systemu, w tym również Oprogramowania standardowego: Nginx, Apache SOLR w Liferayu, Apache http server, HAproxy, Apache Tomcat, Squid Proxy, ClamAV, w szczególności rejestrację Zgłoszenia, klasyfikację, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydentu, przekazanie wyników Diagnozy, Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania, udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania.

W zakresie Oprogramowania standardowego: JBoss Enterprise Application Platform, Silnik wirtualnego doradcy – Stanusch Technologies (obecnie Omni-Channel Chat Bot) zastosowanie ma Metryka Obsługa Incydentów w zakresie Wirtualnego Doradcy [SYS_USM_WD].

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia	Przekazanie Zgłoszenia do CS Wykonawcy przez	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania</u>

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
	<i>Realizuje Zamawiający</i>	<p>upoważnione osoby Zamawiającego:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CS Zamawiającego i CS Wykonawcy. • Przekazanie Zgłoszenia pocztą e-mail pod wskazany adres lub telefonicznie. <p>Zgłoszenia zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne.</p>	<p><u>Zgłoszeń do CS Wykonawcy.</u></p> <p><u>Wypełniony Formularz Zgłoszenia</u></p> <p><u>OBSŁUGA - START</u></p>
B	<p>Zarejestrowanie Zgłoszenia</p> <p><i>Realizuje CS Wykonawcy</i></p>	<p>Zarejestrowanie Zgłoszenia w CS Wykonawcy.</p> <p>Status Incydentu na zakończenie Etapu: Incydent przyjęty.</p>	<p>Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia w CS Wykonawcy do zgłaszającego.</p> <p>Przekazanie informacji o przyjęciu Zgłoszenia lub odrzuceniu Zgłoszenia.</p>
C**	<p>Prośba o przekazanie dodatkowych informacji.</p> <p><i>Realizuje CS Wykonawcy</i></p>	<p>Skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy.</p>	<p>Przekazanie zapytania do CS Zamawiającego.</p> <p>OBSŁUGA - STOP</p>
D**	<p>Przekazanie dodatkowych informacji</p> <p><i>Realizuje Zamawiający</i></p>	<p>Przekazanie przez Zamawiającego dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy.</p>	<p>Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności.</p> <p>OBSŁUGA - START</p>
E	<p>Weryfikacja klasyfikacji i kategoryzacji.</p> <p><i>Realizuje w uzgodnieniu z Zamawiającym a CS Wykonawcy</i></p>	<p>Przeprowadzenie weryfikacji klasyfikacji i kategoryzacji Zgłoszenia. Uzgodnienie z Zamawiającym ewentualnej zmiany klasyfikacji lub kategoryzacji.</p>	<p>Przekazanie informacji o zmianie kategoryzacji lub klasyfikacji Zgłoszenia.</p>
F	<p>Postawienie Diagnozy.</p> <p><i>Realizuje CS Wykonawcy</i></p>	<p>Diagnostowanie Zgłoszenia.</p> <p>Przekazanie do Zamawiającego wyników Diagnozy I.</p> <p><u>Status Incydentu na zakończenie Etapu:</u></p> <p>1) zdiagnozowany (w przypadku konieczności przez Wykonawcę dostarczenia Obejścia lub</p>	<p>Przekazanie wyników Diagnozy do Zamawiającego wraz z propozycją dalszego działania.</p> <p>Incydent eskalowany, za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między</p>

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
		Rozwiązania dla Incydentu); 2) Rozwiązany (w przypadku przekazania Diagnozy będącej Rozwiązaniem Incydentu); 3) eskalowany (w przypadku ustalenia w wyniku Diagnozy, że przyczyną Incydentu nie jest Błąd za naprawę którego odpowiada Wykonawca).	CS Zamawiającego i CS Wykonawcy przekazuje zgłoszenie do Zamawiającego.
G	Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania	Etap obejmuje wszelkie działania po stronie Wykonawcy prowadzące do przywrócenia działania oprogramowania. Status po zakończeniu Etapu: 1) Rozwiązany_Obejście (w przypadku opracowania Obejścia). 2) Rozwiązany (w przypadku opracowania Rozwiązania).	
H	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania.	Przekazanie informacji o udostępnieniu Obejścia lub Rozwiązania. OBSŁUGA – STOP W przypadku dostarczenia przez Wykonawcę skutecznego (krok I) Obejścia czas SLA jest zatrzymywany: 1) w przypadku Oprogramowania standardowego, do czasu udostępnienia nowej wersji Oprogramowania standardowego lub poprawki serwisowej dotyczącej Oprogramowania standardowego, wydłużonego o czas niezbędny – uzgodniony z Zamawiającym – na jej wdrożenie, nie krótszy niż 3 Dni robocze. 2) w pozostałych przypadkach - na czas 360 godzin. W ciągu tego czasu Wykonawca zobligowany jest do dostarczenia Rozwiązania docelowego. Jeśli w tym czasie Rozwiązanie docelowe nie zostanie dostarczone, czas obsługi jest automatycznie wznawiany (OBSŁUGA – START). W szczególnym przypadku decyzją

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
			Zamawiającego Obejście może zostać uznane jako Rozwiązanie docelowe. Obejście może zostać przekazane tylko raz w trakcie obsługi.
I	Potwierdzenie skuteczności Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CS Zamawiającego</i>	Potwierdzenie przez Zamawiającego skuteczności Obejścia lub Rozwiązania. Status Incydentu na zakończenie Etapu: <ul style="list-style-type: none"> • Rozwiązanie Potwierdzony • Rozwiązanie Odrzucony W przypadku odrzucenia Rozwiązania CS Wykonawcy kontynuuje Naprawę.	Przekazanie Informacji przez zgłaszającego potwierdzającej lub nie skuteczność Obejścia \Rozwiązania OBSŁUGA START (jeżeli zanegowano skuteczność Obejścia).
J	Zamknięcie Zgłoszenia <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Status Incydenty na zakończenie Etapu: zamknięte.	

***) Punkty C i D są opcjonalne i dotyczą przypadku, gdy podczas obsługi Zgłoszenia, CS Wykonawcy zwraca się do CS Zamawiającego z prośbą o dodatkowe informacje dotyczące Zgłoszenia. Tego typu prośby powinny być kierowane tylko w przypadkach, kiedy dodatkowe informacje są niezbędne do zdiagnozowania/Rozwiązania incydentu.

3. Rozdział III, lit. C „Metryki usługi serwisu”, ust. 1 „Obsługa i Diagnozowanie Incydentów [SYS_USM_ODI]”, pkt 5) „Warunki wymagane do realizacji usługi:” dodaje się ppkt 7 w brzmieniu:

7. W sytuacji awarii komunikacji pomiędzy CS i CZ, leżącej po stronie Zamawiającego Czas obsługi Zgłoszenia jest wstrzymywany na czas awarii.

4. Rozdział III, lit. C „Metryki usługi serwisu”, ust. 2 „Serwis korekty i aktualizacji danych [SYS_USZ_SND];, pkt 4) „Warunki wymagane do realizacji usługi:” dodaje się ppkt 5 w brzmieniu:

5. W sytuacji awarii komunikacji pomiędzy CS i CZ, leżącej po stronie Zamawiającego Czas obsługi Zgłoszenia jest wstrzymywany na czas awarii.

5. Rozdział III, lit. C „Metryki usługi serwisu”, ust. 3 „Konsultacje utrzymaniowe [SYS_USM_KON]”, pkt 5) „Warunki wymagane do realizacji usługi:” dodaje się ppkt 6 w brzmieniu:

6. W sytuacji awarii komunikacji pomiędzy CS i CZ, leżącej po stronie Zamawiającego Czas obsługi Zgłoszenia jest wstrzymywany na czas awarii.

6. Rozdział III, lit. C „Metryki usługi serwisu” dodaje się ust. 4 „Obsługa Incydentów w zakresie Wirtualnego Doradcy [SYS_USM_WD]” w brzmieniu:

Obsługa Incydentów w zakresie Wirtualnego Doradcy oraz platformy JBoss [SYS_USM_WD]

1) Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi serwisu	SYS_USM_WD
Wersja metryki usługi	
Okres obowiązywania	
Nazwa usługi serwisu	Obsługa Incydentów
Poziom świadczenia usługi	Incydent niski Incydent średni Incydent krytyczny
Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego	Imię i nazwisko osoby wiodącej dostępne w <i>Rejestrze Osób Wiodących</i>
Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy	Imię i nazwisko osoby wiodącej dostępne w <i>Rejestrze Osób Wiodących</i>

2) Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem działania niezbędne do jak najszybszego przywrócenia poprawnego działania Oprogramowania standardowego: JBoss Enterprise Application Platform oraz Silnik wirtualnego doradcy – Stanusch Technologies (obecnie Omni-Channel Chat Bot), w tym: rejestrację Zgłoszenia, klasyfikację, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydentu, przekazanie wyników Diagnozy, Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania, udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania.

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia <i>Realizuje Zamawiający</i>	Przekazanie Zgłoszenia do CS Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego: <ul style="list-style-type: none"> Za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CS Zamawiającego i CS Wykonawcy Przekazanie Zgłoszenia pocztą e-mail pod wskazany adres lub telefonicznie. <p>Zgłoszenia zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne.</p>	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń do CS Wykonawcy</u> <u>Wypełniony Formularz Zgłoszenia</u> <u>OBSŁUGA - START</u>
B	Zarejestrowanie Zgłoszenia <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Zarejestrowanie Zgłoszenia w CS Wykonawcy . Status Incydentu na zakończenie Etapu: Incydent przyjęty	Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia w CS Wykonawcy do zgłaszającego. Przekazanie informacji o przyjęciu Zgłoszenia lub odrzuceniu Zgłoszenia.
C**	Prośba o przekazanie dodatkowych informacji. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy.	Przekazanie zapytania do CS Zamawiającego. <u>OBSŁUGA - STOP</u>
D**	Przekazanie dodatkowych informacji <i>Realizuje Zamawiający</i>	Przekazanie przez Zamawiającego dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy.	Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności <u>OBSŁUGA - START</u>
E	Weryfikacja klasyfikacji i kategoryzacji. <i>Realizuje w uzgodnieniu z Zamawiającym a CS</i>	Przeprowadzenie weryfikacji klasyfikacji i kategoryzacji Zgłoszenia. Uzgodnienie z Zamawiającym ewentualnej zmiany klasyfikacji lub kategoryzacji	Przekazanie informacji o zmianie kategoryzacji lub klasyfikacji Zgłoszenia

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
	Wykonawcy		
F	Postawienie Diagnozy. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	<p>Diagnostowanie Zgłoszenia. Przekazanie do Zamawiającego wyników Diagnozy I.</p> <p><u>Status Incydentu na zakończenie Etapu:</u></p> <p>1) zdiagnozowany (w przypadku konieczności przez Wykonawcę dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania dla Incydentu)</p> <p>2) Rozwiązany (w przypadku przekazania Diagnozy będącej Rozwiązaniem Incydentu)</p> <p>3) eskalowany (w przypadku ustalenia w wyniku Diagnozy, że przyczyną Incydentu nie jest Błąd za naprawę którego odpowiada Wykonawca).</p>	<p>Przekazanie wyników Diagnozy do Zamawiającego wraz z propozycją dalszego działania.</p> <p>Incydent eskalowany, za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CS Zamawiającego i CS Wykonawcy przekazuje zgłoszenie do Zamawiającego.</p>
G	Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania	<p>Etap obejmuje wszelkie działania po stronie Wykonawcy prowadzące do przywrócenia działania oprogramowania</p> <p>Status po zakończeniu Etapu:</p> <p>3) Rozwiązany_Obejście (w przypadku opracowania Obejścia)</p> <p>4) Rozwiązany (w przypadku opracowania Rozwiązania)</p>	
H	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania	<p>Przekazanie informacji o udostępnieniu Obejścia lub Rozwiązania.</p> <p>OBSŁUGA – STOP</p> <p>W przypadku dostarczenia przez Wykonawcę skutecznego (krok I) Obejścia czas SLA jest zatrzymywany do czasu udostępnienia przez producenta nowej wersji Oprogramowania standardowego lub poprawki serwisowej dotyczącej Oprogramowania standardowego, wydłużonego o czas niezbędny – uzgodniony z Zamawiającym – na jej wdrożenie, nie krótszy niż 3 Dni robocze.</p> <p>Jeśli do tego czasu Rozwiązanie docelowe nie zostanie dostarczone, czas obsługi jest automatycznie wznowiany (OBSŁUGA – START).</p> <p>W szczególnym przypadku decyzją Zamawiającego Obejście może zostać uznane jako Rozwiązanie docelowe.</p>

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
I	Potwierdzenie skuteczności Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CS Zamawiającego</i>	Potwierdzenie przez Zamawiającego skuteczności Obejścia lub Rozwiązania. Status Incydentu na zakończenie Etapu: <ul style="list-style-type: none"> • Rozwiązanie Potwierdzony • Rozwiązanie Odrzucony W przypadku odrzucenia Rozwiązania CS Wykonawcy kontynuuje Naprawę	Przekazanie Informacji przez zgłaszającego potwierdzającej lub nie skuteczność Obejścia \ Rozwiązania OBSŁUGA START (jeżeli zanegowano skuteczność Obejścia)
J	Zamknięcie Zgłoszenia <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Status Incydenty na zakończenie Etapu: zamknięte.	

***) Punkty C i D są opcjonalne i dotyczą przypadku, gdy podczas obsługi Zgłoszenia, CS Wykonawcy zwraca się do CS Zamawiającego z prośbą o dodatkowe informacje dotyczące Zgłoszenia. Tego typu prośby powinny być kierowane tylko w przypadkach, kiedy dodatkowe informacje są niezbędne do zdiagnozowania/Rozwiązania incydentu.

3) Kalendarz świadczenia usługi

1. Usługa serwisowa świadczona jest w trybie 24/7.

4) Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zgłoszenia:

1. Identyfikator niniejszej usługi
2. Identyfikator usługi, której dotyczy Zgłoszenie
3. Parametr usługi, której dotyczy Zgłoszenie
4. Poziom świadczenia obsługi
5. Kategoryzacja Zgłoszenia
6. Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail)
7. Dane jednoznacznie określające pracownika, u którego wystąpiła nieprawidłowość (imię, nazwisko, telefon, mail) (jeżeli dotyczy)
8. Informacje dotyczące zgłoszonej nieprawidłowości (jeżeli są znane):
 - 1) Informacja o aplikacji, w której wystąpiła - (w tym wersja aplikacji)
 - 1) Rola, w której pracował zgłaszający w chwili pojawienia się nieprawidłowości
 - 2) Numer sprawy, której dotyczy zgłaszana nieprawidłowość
 - 3) Dokładny opis zdarzenia i sytuacji (kontekstu), w której pojawia się nieprawidłowość
 - 4) Częstotliwość występowania nieprawidłowości (przypadek, często, zawsze, w określonej sytuacji)
 - 5) Identyfikatory podmiotów, których dotyczy nieprawidłowość ubezpieczony / płatnik
 - 6) Zrzuty ekranu przedstawiające nieprawidłowość
 - 7) Załączniki – np. pliki powodujące nieprawidłowość w przetwarzaniu
 - 8) Dane identyfikujące element procesu (definicja procesu – w tym procedury, definicja organizacji – w tym role, narzędzia wspomagające – identyfikator narzędzia wspomagającego)
 - 9) Logi ze stacji, na której pojawiła się nieprawidłowość
 - 10) Informacja o elemencie ITS, w którym wystąpiła nieprawidłowość, pozwalająca jednoznacznie zidentyfikować ten element

- 11) Logi elementu ITS, którego dotyczy Zgłoszenie i/lub logi systemu, na którym pracuje element ITS
- 12) Informacja, że Incydent dotyczy roli Integratora.

5) Warunki wymagane do realizacji usługi:

1. Zgłoszeń mogą dokonywać osoby upoważnione przez Zamawiającego.
2. Zamawiający umożliwi bezpośredni dostęp do systemu IT Zamawiającego w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi.
3. Czas bieżącej obsługi Zgłoszeń objętych usługą, w przypadku udokumentowanego braku bezpośredniego dostępu do systemu IT Zamawiającego, z przyczyn niezależnych od CS Wykonawcy, ulega wydłużeniu o okres wymagany do jego przywrócenia, pod warunkiem zgłoszenia przez CS Wykonawcy informacji o niedostępności systemu Zamawiającego.
4. Opis Zgłoszenia dotyczącego zidentyfikowanej nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi IT Zamawiającego powinien pozwolić na:
 - 1) odtworzenie nieprawidłowości w środowiskach testowych, albo
 - 2) odtworzenie nieprawidłowości w środowisku przedprodukcyjnym, albo
 - 3) odtworzenie w środowisku kwarantanny, albo
 - 4) potwierdzenie nieprawidłowości w środowisku produkcyjnym.
5. Zamawiający dostarczy posiadane informacje i materiały niezbędne do postawienia Diagnozy.
6. Dla błędów w danych nie spowodowanych błędami oprogramowania użytkowego obsługa Zgłoszenia kończy się na etapie Diagnozy.
7. W sytuacji awarii komunikacji pomiędzy CS i CZ, leżącej po stronie Zamawiającego Czas obsługi Zgłoszenia jest wstrzymywany na czas awarii.

6) Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi – czas obsługi	WD.OB1	Incydent Niski	Incydent niski: <=136 godzin	Liczony od momentu wysłania zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu udostępnienia Rozwiązania docelowego lub Obejścia. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że Rozwiązanie lub Obejście jest nieskuteczne, naliczanie czasu obsługi jest wznawiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	WD.OB2	Incydent średni	Incydent średni: <=80 godzin	Liczony od momentu wysłania zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu udostępnienia Rozwiązania docelowego lub Obejścia. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że Rozwiązanie lub Obejście jest nieskuteczne, naliczanie czasu obsługi jest wznawiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	WD.OB3	Incydent krytyczny	Incydent krytyczny: <=28 godzin	Liczony od momentu wysłania zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu udostępnienia Rozwiązania docelowego lub Obejścia. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że Rozwiązanie lub Obejście jest nieskuteczne, naliczanie czasu obsługi jest wznawiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi – czas potwierdzenia	POT	Czas potwierdzenia	30 minut	Czas od momentu wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy potwierdzenia otrzymania zgłoszenia.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń

Do usuwania wad dokumentacji stosuje się odpowiednio procedurę właściwą dla Incydentu Niskiego.

7) Raportowanie

Raport ze stanu usługi – raport miesięczny.

Informacja o zmianie terminu składania ofert

Zamawiający informuje, że dokonuje przedłużenia terminu składania ofert i wnoszenia wadium do **dnia 12 czerwca 2018 r. do godz. 11:00.**

Miejsce składania ofert nie ulega zmianie.

Otwarcie ofert nastąpi w dniu upływu terminu składania ofert w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5, skrzydło C, piętro I, Departament Zamówień Publicznych, pok. 135, o godzinie 11:30.

Prosimy o niezwłoczne potwierdzenie faktu otrzymania niniejszego pisma na numer faksu (22) 667 17 33 lub adres email: sekretariatDZP@zus.pl.

Z poważaniem
 CZŁONEK ZARZĄDU

 Krzysztof Dyki

Osoba prowadząca sprawę:
 Wojciech Deutschmann
 Główny Specjalista, Departament Zamówień Publicznych
 T: +48 22 667 16 97
 E: wojciech.deutschmann@zus.pl

