

Załącznik nr 2 do SIWZ

Wzór - UMOWA nr

zawarta w dniu roku w Warszawie pomiędzy:

Zakładem Ubezpieczeń Społecznych z siedzibą w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5 posiadającym NIP nr 521-30-17-228, REGON nr 000017756, reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej „**Zamawiającym**”,

a

..... z siedzibą w, ul., działająca w oparciu o wpis do, nr KRS, posiadającym NIP, REGON, wysokość kapitału zakładowego PLN, reprezentowanym przez:

.....

zwanym w treści umowy „**Wykonawcą**”,

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”, a każda z osobna „**Stroną**”

w wyniku postępowania o zamówienie publiczne, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, na podstawie art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.), została zawarta umowa, zwana dalej „**Umową**”, o następującej treści:

Definicje

Dla potrzeb Umowy, znaczenie pojęć zapisanych wielką literą oraz rozwinięcia skrótów określono w Załączniku nr 1 do Umowy.

§1

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Usługi opieki serwisowej oraz Usług opieki utrzymaniowej Systemu Centrum Obsługi Telefonicznej Zamawiającego, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy.
2. W ramach realizacji przedmiotu Umowy Zamawiający może zlecić Wykonawcy realizację Usług dodatkowych w wymiarze maksymalnie 2 500 Roboczogodzin. Szczegółowy zakres prac możliwych do zlecenia Wykonawcy określa Załącznik nr 1 do Umowy. Procedura udzielania i odbioru Zleceń Usług dodatkowych opisana jest w Załączniku nr 5 do Umowy.
3. W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca rozbuduje istniejące środowisko produkcyjne COT o bramę głosową. Rozbudowa obejmuje dostawę sprzętu i oprogramowania wraz z licencjami niezbędnymi dla zwiększenia liczby obsługiwanych linii telefonicznych z 480 do 600 (o dodatkowych 120 linii) zgodnie z Formularzem oferty Wykonawcy stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy. Wykonawca dokona instalacji i konfiguracji sprzętu i oprogramowania w Środowisku produkcyjnym COT.

§2

Termin i miejsce realizacji przedmiotu Umowy

1. Umowa jest zawarta na okres 36 miesięcy. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług opieki serwisowej oraz Usług opieki utrzymaniowej, o których mowa w § 1 ust 1, przez okres począwszy od następnego dnia kalendarzowego po dniu zawarcia Umowy do ostatniego dnia obowiązywania Umowy, przy czym:
 - 1) do dnia 2 czerwca 2020 r. obejmować będzie lokalizacje w Grudziądzu, Miastku, Mińsku Mazowieckim, Węgrowie oraz Centrali ZUS w Warszawie;
 - 2) od dnia 3 czerwca 2020 r. obejmować będzie lokalizacje w Grudziądzu, Miastku, Mińsku Mazowieckim, Węgrowie, Jaśle, Nowym Sączu oraz Centrali ZUS w Warszawie.
2. Usługi dodatkowe, o których mowa w § 1 ust 2, mogą być zlecane przez cały okres obowiązywania Umowy. Termin realizacji zleceń Usług dodatkowych będzie każdorazowo określany w Zleceniu Usług dodatkowych, którego wzór określa Załącznik nr 5 do Umowy.
3. Wykonawca rozbuduje istniejące Środowisko produkcyjne COT o bramę głosową, o której mowa w § 1 ust. 3, w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy.
4. Miejsce wykonywania przedmiotu Umowy określa Załącznik nr 2 do Umowy.

§3

Oświadczenia Wykonawcy i sposób wykonania Umowy, podwykonawstwo

1. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę i dysponuje wszelkimi niezbędnymi informacjami w zakresie związanym z wykonaniem przedmiotu Umowy, a także dysponuje odpowiednim personelem i odpowiednimi środkami gwarantującymi profesjonalną realizację Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że wykonanie przedmiotu Umowy nie będzie prowadzić do wypełnienia przesłanek czynu nieuczciwej konkurencji, w szczególności nie stanowi naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa osoby trzeciej.
3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług wynikających z realizacji przedmiotu Umowy, z należytą starannością i z uwzględnieniem ogólnie przyjętych i stosowanych standardów i procedur przy tego rodzaju usługach, a także zaleceń i/lub procedur określonych przez producentów sprzętu/Oprogramowania standardowego.
4. Zasady komunikacji pomiędzy Stronami określa Załącznik nr 5 do Umowy.
5. Wykonawca powierza podwykonawcom wykonanie przedmiotu Umowy w części dotyczącej, zgodnie z Załącznikiem nr 3 (postanowienie zostanie uzupełnione zgodnie

z ofertą Wykonawcy o ile zostanie zadeklarowane powierzenie wykonania zamówienia w części podwykonawcom).

6. Wykonawca odpowiada za działania podmiotów, którymi się posługuje przy wykonywaniu zobowiązań lub uprawnień z Umowy (w tym personelu Wykonawcy oraz podwykonawców i personelu podwykonawców) jak za własne działania.
7. O zamiarze powierzenia realizacji Umowy podwykonawcy innemu niż wskazany w Załączniku nr 3 do Umowy lub rezygnacji z podwykonawcy, Wykonawca ma obowiązek powiadomić Zamawiającego na piśmie, nie później niż 15 Dni roboczych przed planowaną zmianą lub rezygnacją z podwykonawcy. Zmiana podwykonawcy lub rezygnacja z podwykonawcy nastąpi w formie aneksu do Umowy.
8. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 Pzp w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia te warunki w stopniu nie mniejszym niż określone w SIWZ. Zamawiający zbada również, czy wobec proponowanego innego podwykonawcy nie zachodzą podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13 - 22 i ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy Pzp, na zasadach określonych w SIWZ. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków i braku podstaw wykluczenia, lub z Wykonawcą, jeżeli nie wykazał samodzielnego spełnienia warunków, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia lub wskazania innego podwykonawcy. W takim przypadku, Zamawiający złoży Wykonawcy pisemne oświadczenie o sprzeciwie w terminie nie później niż 3 Dni robocze przed planowanym rozpoczęciem współpracy z podwykonawcą lub rezygnacji z podwykonawcy. Brak odpowiedzi Zamawiającego we wskazanym terminie traktowany jest jako zgoda na proponowaną zmianę lub rezygnację z podwykonawcy. Opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z podwykonawcą lub Wykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy. Korzystanie ze świadczeń podwykonawców lub rezygnacja z podwykonawcy, o których mowa w zdaniu pierwszym, bez uprzedniego poinformowania Zamawiającego traktowane będzie jako naruszenie warunków Umowy i upoważnia Zamawiającego do wezwania Wykonawcy do zaprzestania naruszeń, a w dalszej kolejności, wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym.
9. Wykonawca zapewni, że podwykonawcy nie będą korzystać z dalszego podwykonawstwa.
10. Za podwykonawców nie uważa się osób fizycznych świadczących usługi na rzecz Wykonawcy lub jego podwykonawców na podstawie umów cywilnoprawnych, będących członkami personelu Wykonawcy lub podwykonawców.

§4¹

Obowiązki Wykonawcy w zakresie zatrudniania pracowników

1. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osoby/osób bezpośrednio wykonującej/wykonujących wszystkie czynności związane z przyjmowaniem Zgłoszeń.
2. Zamawiający wymaga aby osoba/osoby, o której/których mowa w ust. 1, zatrudniona/zatrudnione była/y przez cały okres realizacji Umowy za wynagrodzeniem nie mniejszym niż minimalne wynagrodzenie za pracę – ustalone na podstawie art. 6-8 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2017 r. poz. 847 z późn. zm.).
3. Wykonawca lub podwykonawca nie będzie podejmował żadnych działań w celu obchodzenia wymogów określonych w ust. 2, co oznacza że w szczególności:

¹ W przypadku, gdy do przyjmowania zgłoszeń Wykonawca będzie wykorzystywał automatyczny system obsługi zgłoszeń, postanowienia § 4, § 11 ust. 15 oraz § 17 ust. 3 pkt 1-2 nie będą miały zastosowania

- 1) będzie ponosił wszelkie koszty związane z realizacją Umowy, w tym związane z zapewnieniem niezbędnych narzędzi do wykonywania czynności, o których mowa w ust. 1, w szczególności koszty obejmujące odpowiednie wyposażenie;
 - 2) w zakresie, o którym mowa w pkt. 1 powyżej, nie będzie dochodził żadnych należności od zatrudnionych, o których mowa w ust. 1.
4. W trakcie realizacji przedmiotu Umowy Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie do spełniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osoby wykonującej czynności wskazane w ust. 1, za wynagrodzeniem w wysokości nie mniejszej niż minimalne wynagrodzenie za pracę. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do żądania:

- 1) oświadczenia Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu pracowników na podstawie umowy o pracę;
- 2) wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów;
- 3) poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii umów o pracę zatrudnionych pracowników;
- 4) innych dokumentów

zawierających informacje, w tym dane osobowe, niezbędne do weryfikacji zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, w szczególności imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, datę zawarcia umowy o pracę, rodzaj umowy o pracę oraz zakres obowiązków pracownika.

Ponadto Zamawiający uprawniony jest do przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania świadczenia.

5. W trakcie realizacji przedmiotu Umowy na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, nie krótszym niż 3 dni robocze, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu następujące dowody w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osoby wykonującej czynności wskazane w ust. 1:

- 1) oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu osoby wykonującej czynności, o których mowa w ust. 1:
 - a) na podstawie umowy o pracę - w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy,
 - b) za wynagrodzeniem w wysokości nie mniejszej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, ustalone na podstawie art. 6–8 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,oraz o
- c) ponoszeniu wszelkich kosztów związanych z realizacją Umowy, o których mowa w ust. 3 oraz nie dochodzeniu w tym zakresie żadnych należności od zatrudnionych.

Oświadczenie powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonuje osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę z wynagrodzeniem w wysokości nie mniejszej niż minimalne wynagrodzenie za pracę wraz ze wskazaniem imienia i nazwiska tej osoby, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub podwykonawcy;

- 2) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopia umowy o pracę osoby wykonującej w trakcie realizacji Umowy czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy z zastrzeżeniem, że kopia umowy będzie zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracownika, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, a informacje dotyczące: imienia i nazwiska pracownika, daty zawarcia umowy, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu będą możliwe do zidentyfikowania;

- 3) zaświadczenie właściwego Oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy – dotyczy pracowników, którzy kontynuują zatrudnienie u Wykonawcy lub podwykonawcy;
 - 4) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych – dotyczy pracowników nowozatrudnionych przez Wykonawcę lub podwykonawcę. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji.
6. Niezłożenie przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie dowodów, o których mowa w ust. 5, pozwalających potwierdzić spełnienie przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, traktowane będzie jako niespełnienie przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu, o którym mowa w ust. 1.
 7. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę lub Podwykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.
 8. W przypadku rozwiązywania stosunku pracy (bez względu na stronę składającą oświadczenie w tym zakresie) z osobą zatrudnioną na podstawie umowy o pracę, do wykonania czynności, o których mowa w ust. 1, przed zakończeniem realizacji przedmiotu Umowy, Wykonawca lub podwykonawca zobowiązany jest do zastąpienia tej osoby zgodnie z postanowieniami Umowy.
 9. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania lub zaniechania podwykonawcy w takim samym stopniu, jak za działania lub zaniechania własne.

§5

Usługa opieki utrzymaniowej oraz Usługa opieki serwisowej

1. Zamawiający będzie dokonywać zgłoszeń i Strony będą wymieniać komunikaty dotyczące obsługi zgłoszeń za systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego HP Service Manager za pośrednictwem komunikatów mechanizmów opisanych w Załączniku nr 4 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania integracji swojego systemu obsługi zgłoszeń z systemem Zamawiającego w terminie 60 dni od daty podpisania Umowy.
2. Integracja systemów obsługi zgłoszeń musi zostać potwierdzona pomyślnymi wynikami testów przeprowadzonych wg Scenariuszy testowych oraz podpisaniem Protokołu potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, którego wzór znajduje się w Załączniku 4 do Umowy.
3. Zamawiający ma prawo zmiany mechanizmów integracji. O zamiarze dokonania tych zmian Zamawiający poinformuje Wykonawcę z 60 dniowym wyprzedzeniem. W tym czasie Wykonawca musi dostosować się do tych zmian. Potwierdzeniem prawidłowego dostosowania będzie podpisany przez Strony Protokół potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, którego wzór znajduje się w Załączniku nr 4 do Umowy.
4. Zmiana struktury komunikatów nie powoduje konieczności sporządzania aneksu.
5. Dane kontaktowe służące do obsługi Incydentów do momentu integracji systemów obsługi zgłoszeń oraz w przypadku ich awarii, a także wykazy osób uprawnionych do przekazywania Incydentów zostaną przekazane Wykonawcy w dniu podpisania Umowy.
6. Do czasu integracji oraz w przypadku awarii systemów obsługi zgłoszeń Zamawiającego lub Wykonawcy obsługa zgłoszeń następuje pocztą elektroniczną. Zgłoszenia serwisowe

przekazywane są na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego sporządzonym zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku 4 do Umowy.

7. Łączny czas trwania awarii systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy w okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy) nie może przekroczyć 7 dni. W przypadku wystąpienia awarii, a także jej usunięcia Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym Zamawiającego pocztą elektroniczną na podane dane kontaktowe, o których mowa w ust. 5. Informacja ta nie zwalnia Wykonawcy z kar wynikających z opóźnień obsługi zgłoszeń.
8. Rozliczenie Wykonawcy z realizacji obsługi Zgłoszeń Serwisowych odbywa się wyłącznie na podstawie komunikatów wymienianych w systemach obsługi zgłoszeń pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą, z wyjątkiem przypadków opisanych w ust. 6.
9. Podczas omawiania wszelkich spraw dotyczących Zgłoszeń Serwisowych obowiązuje numeracja zgłoszeń z systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego.
10. Za moment przyjęcia zgłoszenia przyjmuje się datę i godzinę wystania zgłoszenia przez system Zamawiającego.
11. Wykonawca, nie później niż w ciągu 30 minut od momentu otrzymania zgłoszenia, potwierdzi przyjęcie zgłoszenia w formie takiej, w jakiej otrzymał zgłoszenie.
12. Czas naprawy nie może przekroczyć:
 - 1) 24 godzin przy Zgłoszeniach serwisowych na poziomie niskim,
 - 2) 8 godzin przy Zgłoszeniach serwisowych na poziomie średnim,
 - 3) 4 godziny przy Zgłoszeniach serwisowych na poziomie krytycznymod momentu zgłoszenia awarii. O poziomie Zgłoszenia serwisowego decyduje Zamawiający.
13. Wykonanie Zgłoszenia serwisowego zostanie potwierdzone podpisaniem Formularza zgłoszenia serwisowego określonego w Załączniku nr 4 do Umowy, a następnie przesłaniem potwierdzenia do systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager), w którym załączony będzie skan podpisanego Formularza zgłoszenia serwisowego. Czasem wykonania Zgłoszenia serwisowego będzie czas z podpisanego protokołu, czas ten będzie odnotowany w systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager). Dopuszcza się opóźnienie w dostaniu skanu podpisanego Formularza zgłoszenia serwisowego do systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager) do 2 Dni roboczych Zamawiającego. W przypadku braku możliwości przesłania potwierdzenia wykonania Zgłoszenia serwisowego przez system HP Service Manager, Zgłoszenia serwisowe będą zgłaszane za pośrednictwem poczty elektronicznej, z uwzględnieniem ust. 6.
14. W przypadku niemożności dokonania Naprawy w terminie określonym w ust. 12, Wykonawca na Czas naprawy, dostarczy i skonfiguruje w terminie, o którym mowa w ust. 12, Urządzenie zastępcze o parametrach technicznych takich samych lub lepszych, jak Urządzenie naprawiane.
15. Wykonawca w terminie 14 dni od momentu dostarczenia i skonfigurowania Urządzenia zastępczego zobowiązany jest do naprawienia uszkodzonego Urządzenia lub przekazania Zamawiającemu na własność nowego Urządzenia o parametrach technicznych takich samych lub lepszych, jak Urządzenie uszkodzone, pod rygorem zapłaty kar umownych, o których mowa w § 11 ust. 7.
16. Wykonawca zobowiązuje się do wymiany Urządzenia na nowe pod rygorem zapłaty kar umownych, o których mowa w § 11 ust. 7, w terminie o którym mowa w ust. 15, o parametrach technicznych takich samych lub lepszych, jak Urządzenie posiadane przez Zamawiającego w przypadku, gdy po wykonaniu trzech napraw tego samego podzespołu jednego Urządzenia, będzie wykazywało ono nadal wady w działaniu lub w przypadku wykonaniu trzech napraw różnych podzespołów jednego Urządzenia, Urządzenie nadal wykazuje objawy tej samej usterki lub awarii. Czas na wymianę Urządzenia liczony będzie od momentu zgłoszenia czwartej awarii.

Przy czym do usunięcia awarii zastosowanie mają ust. 12, 13 i 14.

17. W przypadku konieczności wymiany Urządzenia, naprawy Urządzenia poza siedzibą Zamawiającego, zdania Urządzenia zastępczego lub naprawy polegającej na wymianie uszkodzonego nośnika danych Urządzenia (dysku twardego), nośnik danych nie podlega przekazaniu Wykonawcy i pozostaje własnością Zamawiającego.
18. Zamawiający dostarczy Miesięczny raport wykonanych Usług opieki serwisowej i Usług opieki utrzymaniowej, którego wzór zawarty jest w Załączniku nr 5 do Umowy nie później, niż do 5 Dnia roboczego Zamawiającego następnego miesiąca, po upływie okresu objętego raportem, za wyjątkiem ostatniego miesiąca świadczenia usługi, kiedy Miesięczny raport wykonanych Usług opieki serwisowej i Usług opieki utrzymaniowej zostanie wystawiony i dostarczony Wykonawcy nie później niż w terminie 3 Dni roboczych Zamawiającego od zakończenia świadczenia tej usługi.
19. Wykonawca potwierdzi Miesięczny raport, o którym mowa w ust. 18, lub zgłosi do niego uwagi, w terminie 3 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania. Jeżeli Wykonawca w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym nie zgłosi uwag, przyjmuje się, że Wykonawca przyjął go bez zastrzeżeń. Zgłaszane zastrzeżenia będą wyjaśniane przez Strony. W sytuacji braku uzgodnienia raportu w terminie do 18 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego miesięczny raport dotyczy, należy przeprowadzić procedurę eskalacji opisaną w Procedurach dla realizacji Umowy, która powinna się zakończyć do 25 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego Miesięczny raport dotyczy.
20. Wykonawca, w ramach Usługi opieki serwisowej, o której mowa w § 1 ust 1, wykona, co najmniej raz w kwartale kalendarzowym, do 26 dnia każdego pierwszego miesiąca kwartału kalendarzowego, a w przypadku ostatniego kwartału kalendarzowego świadczenia usługi na 14 dni przed wygaśnięciem Umowy, przegląd konserwacyjny poprawności zainstalowanego Oprogramowania standardowego, w zakresie patchowania, aktualności i kompletności w stosunku do aktualnie obowiązującego najnowszego poziomu dla danej wersji. Każdorazowo dokładny termin wykonania przeglądu konserwacyjnego ustalony zostanie z Zamawiającym przynajmniej na 14 dni przed planowanym przeglądem. Potwierdzeniem wykonania przeglądu konserwacyjnego będzie podpisanie bez zastrzeżeń przez Zamawiającego Protokołu potwierdzenia wykonania przeglądu konserwacyjnego, którego wzór stanowi Załącznik nr 8 do Umowy.
21. Wykonawca po wykonaniu przeglądu konserwacyjnego, o którym mowa ust. 20, w porozumieniu z Zamawiającym, w terminie najpóźniej do 60 dni od dnia wykonania przeglądu, a w przypadku ostatniego kwartału kalendarzowego świadczenia usługi najpóźniej do 7 dnia od dnia wykonania przeglądu, dokona instalacji zalecanych poprawek i aktualizacji. Potwierdzeniem wykonania instalacji będzie przekazanie Zamawiającemu Raportu z instalacji poprawek i aktualizacji z przeprowadzonej instalacji, którego wzór stanowi Załącznik nr 9 do Umowy.
22. Wykonawca w celu należytego świadczenia Usługi opieki utrzymaniowej zobowiązuje się do zapewnienia: niezawodnej i wydajnej pracy Systemu, jego bezpieczeństwa i dostępności, a także uaktualniania Dokumentacji.
23. Wykonawca zapewni przez cały okres trwania Umowy dotrzymanie parametrów określonych w Załącznikach nr 6 i 7 do Umowy.

§ 6

Zlecanie Usług dodatkowych

1. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje w związku ze zlecaniem wykonania Usługi dodatkowej (za wyjątkiem samego Zlecenia, które udzielone będzie w formie pisemnej) będą składane i doręczane w formie elektronicznej z zastrzeżeniem opatrzenia dokumentu w formie elektronicznej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, a w przypadku braku takiej możliwości, w formie pisemnej. Formę składania i doręczania dokumentów, o których mowa w zdaniu pierwszym, wskazuje Zamawiający.

2. Zamawiający, w miarę zaistnienia potrzeb, będzie składał Wykonawcy zapotrzebowanie na Usługę dodatkową. Szczegółowe zasady udzielania Usług dodatkowych określa Załącznik nr 5 do Umowy.
3. Wykonawca zobowiązany będzie do potwierdzenia przyjęcia zapotrzebowania na Usługę dodatkową, o której mowa w ust. 2.
4. Wykonawca składa Zamawiającemu ofertę w terminie nie dłuższym niż 7 dni od otrzymania zapotrzebowania. Na uzasadniony wniosek Wykonawcy Zamawiający może wyrazić zgodę na przedłużenie terminu złożenia oferty.
5. Oferta powinna zawierać elementy określone w zapotrzebowaniu, w tym w szczególności:
 - 1) szczegółowy opis zakresu Usługi dodatkowej;
 - 2) pracochłonność Usługi dodatkowej określoną w Roboczogodzinach;
 - 3) wynagrodzenie za wykonanie Usługi dodatkowej, określone w oparciu o oszacowaną pracochłonność.
6. Zamawiający akceptuje ofertę w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania lub przystępuje do negocjacji z Wykonawcą. Przedmiotem negocjacji mogą być wszystkie składniki oferty. Negocjacje będą prowadzone do chwili uzgodnienia warunków Zlecenia lub podjęcia przez Zamawiającego decyzji o rezygnacji ze Zlecenia. Art. 68² Kodeksu cywilnego nie stosuje się. Do udzielenia Zlecenia dochodzi w formie pisemnej, z chwilą podpisania Zlecenia przez obie Strony.
7. W ramach realizacji Zlecenia Usług dodatkowych Wykonawca każdorazowo zobowiązany będzie do aktualizacji Dokumentacji w zakresie wynikającym z poszczególnych Zleceń.
8. Należyte wykonanie Zlecenia potwierdza Protokół odbioru Usługi dodatkowej.
9. Terminem wykonania Rezultatu prac jest termin przedstawienia go do odbioru. W przypadku negatywnego wyniku odbioru, za opóźnienie uznaje się okres pomiędzy planowanym dniem odbioru Usługi dodatkowej, określonym w Zleceniu a faktycznym dniem odbioru.

§7

Wynagrodzenie

1. Całkowite wynagrodzenie brutto (z podatkiem VAT) należne Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1, nie przekroczy kwoty - PLN (słownie złotych:), zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy (Formularz oferty), z zastrzeżeniem § 16 ust. 4-7.
2. Całkowite wynagrodzenie brutto (z podatkiem VAT) za świadczenie Usług opieki utrzymaniowej i Usługi opieki serwisowej, o których mowa § 1 ust. 1 nie przekroczy kwoty: PLN (słownie złotych:), zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy (Formularz oferty), z zastrzeżeniem § 16 ust. 4-7.
3. Miesięczne wynagrodzenie brutto (z podatkiem VAT) za świadczenie Usług opieki utrzymaniowej i Usługi opieki serwisowej, o których mowa § 1 ust. 1, nie przekroczy kwoty: PLN (słownie złotych:), netto (bez podatku VAT) PLN (słownie złotych:), w tym należny podatek VAT – PLN wg stawki 23%, zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy (Formularz oferty), z zastrzeżeniem § 16 ust. 4-7.
4. Całkowite wynagrodzenie brutto (z podatkiem VAT) za świadczenie Usług dodatkowych, o których mowa § 1 ust. 2, nie przekroczy kwoty: PLN (słownie złotych:), zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy (Formularz oferty), z zastrzeżeniem § 16 ust. 4-7.
5. Wynagrodzenie za Usługi dodatkowe, o których mowa w § 1 ust. 2, ustalane będzie na podstawie wartości poszczególnych Zleceń. Wartość Zlecenia stanowi iloczyn liczby Roboczogodzin określonych przez Strony w Zleceniu i ceny jednej Roboczogodziny, która wynosi brutto PLN (słownie złotych:), netto PLN (słownie złotych:

.....) oraz należny podatek VAT– PLN wg stawki 23%, zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy (Formularz oferty), z zastrzeżeniem § 16 ust. 4-7.

6. Wynagrodzenie za Usługi dodatkowe obejmuje całość należności Wykonawcy z tytułu świadczonych Usług dodatkowych, jak też wszelkie koszty, obciążenia, należności i materiały związane z prawidłowym wykonaniem Usług dodatkowych przez Wykonawcę.
7. Całkowite wynagrodzenie brutto (z podatkiem VAT) z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 3, wynosi PLN (słownie złotych:), zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Umowy (Formularz oferty).
8. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, zawiera wszystkie koszty Wykonawcy związane z wykonaniem przedmiotu Umowy.

§8

Zasady rozliczeń

1. Płatności miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu świadczenia Usług opieki serwisowej i Usług opieki utrzymaniowej, o których mowa w § 1 ust. 1, będą dokonywane z dołu, po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, w którym usługa była wykonywana. Płatność wynagrodzenia będzie następować każdorazowo na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, po podpisaniu bez zastrzeżeń przez przedstawicieli Stron Miesięcznego raportu wykonanych Usług opieki utrzymaniowej i Usług opieki serwisowej, zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku nr 5 do Umowy, w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury.
2. Strony ustalają, że okresem rozliczeniowym w przypadku dotyczącym rozliczeń za świadczenie Usług opieki serwisowej i Usług opieki utrzymaniowej jest miesiąc kalendarzowy.
3. W zakresie dotyczącym świadczenia Usług opieki serwisowej i Usług opieki utrzymaniowej Zamawiający będzie dokonywał płatności za okresy, w których usługi są faktycznie realizowane. Wysokość wynagrodzenia za niepełny miesiąc kalendarzowy obowiązywania Umowy będzie wyliczona w następujący sposób: wynagrodzenie za świadczenie usług za 1 miesiąc podzielone przez liczbę dni w danym miesiącu i pomnożone przez liczbę dni świadczenia Usługi w tym miesiącu.
4. Wynagrodzenie za realizację Usług dodatkowych, o których mowa w § 1 ust. 2, będzie płatne za każdą wykonaną Usługę dodatkową odrębnie. Płatność wynagrodzenia będzie następować każdorazowo na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, po podpisaniu bez zastrzeżeń przez przedstawicieli Stron Protokołu odbioru Usługi dodatkowej, którego wzór zawarty jest w Załączniku nr 5 do Umowy, w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury.
5. Płatność wynagrodzenia za realizację przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 3, nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, po podpisaniu bez zastrzeżeń Protokołu odbioru rozbudowy środowiska COT, którego wzór zawarty jest w Załączniku nr 5 do Umowy, w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury.
6. Faktury należy wystawiać w brzmieniu:
dane Nabywcy i Odbiorcy:
NIP 521 301 72 28
Zakład Ubezpieczeń Społecznych
01-748 Warszawa
ul. Szamocka 3,5
7. Faktury w formie papierowej wraz z załącznikami (Miesięcznym raportem wykonanych Usług opieki utrzymaniowej i Usług opieki serwisowej lub Protokołem odbioru Usługi dodatkowej, lub Protokołem odbioru rozbudowy środowiska COT) należy dostarczyć na adres: Zakład Ubezpieczeń Społecznych - sekretariat Departamentu Zarządzania Systemami Informatycznymi, ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa.
8. Faktury w formie ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego (bez załączników) należy przekazywać za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania, na skrzynkę Zakładu

Ubezpieczeń Społecznych. Załączniki w formie papierowej należy przekazywać na adres wskazany w ust. 7.

9. Zamieszczając dane faktury na Platformie Elektronicznego Fakturowania należy:

- 1) wprowadzić dodatkowe numery identyfikacyjne PEPPOL/PEF (typ numeru: NIP), tj.:
 - a. dla Nabywcy: 5213017228
 - b. dla Odbiorcy: 5213017228
- 2) w polu „numer umowy” należy wskazać nr, *(stanowiący nr umowy zamówienia publicznego nadany przez Zamawiającego)*

10. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem bankowym na rachunek Wykonawcy nr Wykonawca oświadcza, że jest to rachunek, do którego został otwarty rachunek VAT, w rozumieniu art. 2 pkt 37 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

11. Faktura wystawiona lub doręczona niezgodnie z obowiązującymi przepisami lub postanowieniami Umowy nie będzie stanowiła podstawy do zapłaty.

12. Wszelkie koszty i opłaty bankowe występujące po stronie banku Zamawiającego pokrywa Zamawiający. Wszelkie koszty i opłaty bankowe występujące po stronie banku Wykonawcy pokrywa Wykonawca.

13. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze NIP wskazanym w komparycji Umowy.

14. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze NIP wskazanym w komparycji Umowy.

15. Faktury, o których mowa w ust. 1, wystawiane będą przez Wykonawcę nie wcześniej niż pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego dotyczy faktura z tytułu świadczenia Usługi opieki utrzymaniowej oraz Usługi opieki serwisowej Centrum Obsługi Telefonicznej. Data wykonania usługi (sprzedaży), wskazana na fakturze musi być zgodna z miesiącem wykonania usługi.

16. Za datę dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego kwotą należną Wykonawcy.

§9

Prawa autorskie

1. Wykonawca w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji Usług dodatkowych określonego w §7 ust. 5, z chwilą podpisania Protokołu odbioru Usługi dodatkowej, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do przekazanych Zamawiającemu i objętych Protokołem odbioru Usługi dodatkowej Rezultatów prac, stanowiących utwory w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1191 z późn. zm.) dalej zwanymi „utworami”, na zasadach i w zakresie określonym w niniejszym paragrafie. Wykonawca oświadcza, że w dniu wydania utworów Zamawiającemu przysługiwają mu będą majątkowe prawa autorskie do utworów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych w zakresie niezbędnym do wykonania Usług dodatkowych. Wykonawca zapewnia ponadto, że posiadane przez niego prawa nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich oraz, że nie zachodzą jakiegokolwiek podstawy do zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń do praw własności intelektualnej.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych dotyczy wszystkich Rezultatów prac wytworzonych lub zmodyfikowanych w wykonaniu Usług dodatkowych (w tym dokumentów, programów komputerowych w dowolnej formie utrwalenia, kodów źródłowych, skryptów, plików konfiguracyjnych, scenariuszy testowych, danych testowych etc.) i obejmuje nieograniczone w czasie oraz nieograniczone terytorialnie korzystanie i rozporządzanie utworami na polach

eksploatacji określonych w art. 50 oraz 74 ust. 4 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w tym w szczególności obejmujących:

- 1) w odniesieniu do utworów utrwalonych w formie dokumentów, w tym Dokumentacji:
 - a) wykorzystywanie w działalności prowadzonej przez Zamawiającego bez jakichkolwiek ograniczeń,
 - b) utrwalanie i zwielokrotnianie utworu w całości lub części, wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, przekazywanie, przechowywanie, wyświetlanie utworu,
 - c) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiegokolwiek inne zmiany w utworze,
 - d) wprowadzanie do obrotu, użyczanie, najem, dzierżawa oryginału lub egzemplarzy, na których utwór utrwalono, upoważnianie innych osób do wykorzystywania w całości lub części utworu lub jego kopii,
 - e) rozpowszechnianie utworu poprzez publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie a także publiczne udostępnienie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym;
- 2) w odniesieniu do programów komputerowych (w tym zmian Oprogramowania dedykowanego):
 - a) wykorzystywanie w działalności prowadzonej przez Zamawiającego bez jakichkolwiek ograniczeń,
 - b) trwałe lub czasowe zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym wprowadzanie do systemu informatycznego, pamięci komputerów, sieci komputerowych, odtwarzanie, utrwalanie, przekazywanie, przechowywanie, wyświetlanie, sporządzanie kopii,
 - c) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu oraz wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym,
 - d) rozpowszechnianie, użyczanie, najem, dzierżawa, upoważnianie innych osób do wykorzystywania w całości lub części programów komputerowych lub ich kopii;
- 3) w odniesieniu do Kodów źródłowych Oprogramowania dedykowanego na wszystkich polach eksploatacji określonych powyżej dla Dokumentacji i Oprogramowania dedykowanego oraz modyfikacji, kompilacji i łączenia, testowania, wdrażania, używania wytworzonego w ten sposób oprogramowania.
3. Zamawiający może wykonywać autorskie prawa majątkowe samodzielnie lub może upoważnić do tego osoby trzecie.
4. Wykonawca w ramach wynagrodzenia z tytułu wykonania Usług dodatkowych, z chwilą podpisania Protokołu odbioru Usługi dodatkowej, przenosi na Zamawiającego wyłączne prawo do wykonywania zależnych praw autorskich oraz prawo do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do utworów, o których mowa w ust. 2, w szczególności do tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu oraz wprowadzania innych zmian lub modyfikacji i nie będzie domagał się z tego tytułu dodatkowego wynagrodzenia.
5. Na okres pomiędzy wydaniem Zamawiającemu utworów, w tym programów komputerowych, a przeniesieniem na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do utworów, Wykonawca bez dodatkowego wynagrodzenia udziela Zamawiającemu czasowej licencji na korzystanie z utworów na wszystkich polach eksploatacji określonych w ust. 2.
6. Wykonawca zapewni, by posiadacze autorskich praw osobistych do utworów nie wykonywali ich w stosunku do Zamawiającego.
7. Wymagania odnośnie formy i zawartości Kodów źródłowych, zasad przekazywania Kodów źródłowych oraz ich weryfikacji i aktualizacji określają Standardy IT ZUS, Procedury

eksploatacyjne oraz procedury dotyczące przekazywania i odbioru Kodów źródłowych określone w Załączniku 5.

8. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych do utworu na Zamawiającego przechodzi prawo własności nośnika, na którym dany utwór został utrwalony i przekazany Zamawiającemu.
9. Z chwilą nabycia autorskich praw majątkowych do Rezultatu prac, Zamawiający nieodpłatnie udziela Wykonawcy licencji (z prawem udzielania sublicencji podwykonawcom ustanowionym zgodnie z postanowieniami Umowy) na zwielokrotnianie Rezultatu prac, o którym mowa powyżej, i wprowadzanie zmian w oprogramowaniu, jego kodach źródłowych, skryptach, plikach konfiguracyjnych, danych testowych i scenariuszach testowych oraz dokumentacji, wyłącznie w celu wykonywania usług objętych Umową. Licencja zostaje udzielona na czas określony, tj. na okres obowiązywania Umowy.
10. Z chwilą rozwiązania (wygaśnięcia) Umowy Wykonawca uprawniony jest do zatrzymania jednej kopii aktualnej wersji dostarczonych Rezultatów prac wyłącznie w celu archiwizacyjnym, audytu, księgowym lub dochodzenia roszczeń. Pozostałe kopie Rezultatów prac (w tym kopie elektroniczne) pozostające w posiadaniu Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest zniszczyć oraz przedstawić Zamawiającemu oświadczenie o ich zniszczeniu w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
11. Wykonawca zapewnia, że korzystanie przez Zamawiającego z praw autorskich i praw pokrewnych, przenoszonych na podstawie Umowy i w sposób przez nią przewidziany nie będzie naruszało żadnych praw osób trzecich.
12. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji Umowy, a także podczas korzystania z Rezultatów prac, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową lub Zleceniem. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi Umową lub Zleceniem, a korzystanie z Rezultatów prac nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. W przypadku, jeśli do realizacji Umowy niezbędne będzie nabycie przez Zamawiającego licencji na korzystanie z oprogramowania podmiotów trzecich, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu rekomendacje w zakresie liczby i rodzaju licencji oraz niezbędnego poziomu wsparcia ze strony producenta, odpowiednimi do przeznaczenia oprogramowania, zachowując najwyższą staranność w celu ochrony Zamawiającego przed poniesieniem nadmiernych, nieuzasadnionych kosztów.
13. Wykonawca oświadcza, że przekazane utwory nie będą zawierać ograniczeń, które uniemożliwiałyby Zamawiającemu ich samodzielny lub za pomocą osób trzecich rozwój i utrzymanie.
14. W odniesieniu do dostarczanych programów komputerowych i dokumentacji, do których Wykonawcy nie przysługują autorskie prawa majątkowe, o ile Strony nie postanowią inaczej w Zleceniu, Wykonawca zobowiązany jest w ramach wynagrodzenia z tytułu Zlecenia udzielić lub zapewnić udzielenie licencji lub sublicencji na korzystanie z tych programów komputerowych i dokumentacji w zakresie wystarczającym do korzystania z Rezultatu prac w sposób określony w Wymaganiach, w tym w szczególności:
 - 1) wykorzystania w pełnej funkcjonalności określonej w zleceniach;
 - 2) trwałego lub czasowego zwielokrotniania programu komputerowego lub dokumentacji w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
 - 3) wprowadzania i zapisywania w pamięci komputerów, odtwarzania, utrwalania, przekazywania, przechowywania, wyświetlania i stosowania;
 - 4) instalacji, uruchamiania oraz eksploatacji oprogramowania;
 - 5) dokonywania, zmian, adaptacji, tłumaczenia programów komputerowych i dokumentacji, dostosowywania programów komputerowych do platform sprzętowo-systemowych,

- modyfikowania kodów źródłowych oprogramowania oraz udostępniania kodu źródłowego do modyfikacji osobom trzecim;
- 6) publikacji i wyświetlania w całości lub w części w Internecie i innych mediach bez ograniczeń;
- 7) korzystania z Rezultatów prac powstałych w wyniku eksploatacji oprogramowania a także modyfikowania tych Rezultatów prac oraz ich dalszego udostępniania.
15. W przypadku jeśli z dostarczeniem programów komputerowych związana jest usługa odpłatnego wsparcia producenta programu, o ile Strony nie postanowią inaczej, wynagrodzenie z tytułu Zlecenia pokrywa koszt tej usługi w okresie do zakończenia Umowy na ustalonym w Zleceniu poziomie.
16. Zamawiający oświadcza, że posiada autorskie prawa majątkowe do oprogramowania wchodzącego w zakres Systemu COT, jego kodów źródłowych i dokumentacji, z wyłączeniem Oprogramowania standardowego.
17. Zamawiający nieodpłatnie udziela Wykonawcy licencji, z prawem udzielania sublicencji podwykonawcom ustanowionym zgodnie z postanowieniami Umowy, do dokonywania zwielokrotniania oprogramowania oraz dokumentacji Systemu, i wprowadzania zmian w oprogramowaniu, jego kodach źródłowych, skryptach, plikach konfiguracyjnych, danych testowych i scenariuszach testowych oraz dokumentacji wyłączenie w celu wykonania zobowiązań Wykonawcy wynikających ze Zleceń. Licencja zostaje udzielona na czas określony, tj. na okres obowiązywania Umowy.
18. O ile wymagać tego będzie realizacja Usług dodatkowych, Zamawiający udzieli ponadto Wykonawcy nieodpłatnej licencji, z prawem udzielania sublicencji podwykonawcom ustanowionym zgodnie z postanowieniami Umowy, do oprogramowania użytkowego wchodzącego w skład Systemu COT oraz jego dokumentacji, wytworzonych w okresie obowiązywania Umowy przez Innych wykonawców, do których autorskie prawa majątkowe zostały przeniesione na Zamawiającego. Licencja, o której mowa w niniejszym postanowieniu udzielona zostanie z dniem udostępnienia utworu Wykonawcy i obejmuje prawo zwielokrotniania, wprowadzania zmian w oprogramowaniu, jego kodach źródłowych, skryptach, plikach konfiguracyjnych, danych testowych i scenariuszach testowych oraz dokumentacji wyłączenie w celu wykonania zobowiązań Wykonawcy wynikających z Umowy. Licencja zostaje udzielona na czas określony, tj. na okres obowiązywania Umowy.

§ 10

Ochrona praw Zamawiającego

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich związanych z naruszeniem autorskich praw majątkowych do Rezultatów prac (utworów) powstałych w wyniku realizacji Usług dodatkowych i zobowiązuje się do zaspokojenia wszelkich roszczeń z tym związanych, na następujących zasadach:
- 1) w zakresie dopuszczonym prawem Wykonawca podejmie obronę Zamawiającego (przystąpi do postępowania po jego stronie) w przypadku zgłoszenia przez osobę trzecią przeciwko Zamawiającemu roszczenia z tytułu naruszenia przez utwory dostarczone na podstawie Zlecenia chronionego know-how, patentów, praw ochronnych do wzoru użytkowego, wzoru przemysłowego, topografii układów scalonych, znaku towarowego lub praw autorskich;
- 2) jeżeli dostarczone Rezultaty prac wytworzone przez Wykonawcę faktycznie naruszać będą prawa osób trzecich, Wykonawca niezwłocznie przystąpi do ich modyfikacji w sposób pozwalający na ich dalsze wykorzystywanie przez Zamawiającego bez naruszania prawa osób trzecich lub uzyska dla Zamawiającego na swój koszt odpowiednią licencję na Rezultaty prac dotknięte naruszeniem, a także w terminie uzgodnionym z Zamawiającym pokryje odszkodowania, które w związku z powyższymi roszczeniami osób trzecich zostały zasądzone od Zamawiającego prawomocnym wyrokiem.

§ 11

Kary umowne

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy, przez którąkolwiek ze Stron, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto (z podatkiem VAT) wskazanego w § 7 ust. 1.
2. W przypadku opóźnienia terminu rozbudowy istniejącego środowiska produkcyjnego COT o bramę głosową, o którym mowa w § 2 ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2.000,00 PLN (słownie złotych: dwa tysiące 00/100), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
3. W przypadku opóźnienia Czasu naprawy, o którym mowa w § 5 ust. 12 pkt 1), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100), za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
4. W przypadku opóźnienia Czasu naprawy, o którym mowa w § 5 ust. 12 pkt 2), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2.000,00 PLN (słownie złotych: dwa tysiące 00/100), za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
5. W przypadku opóźnienia Czasu naprawy, o którym mowa w § 5 ust. 12 pkt 3), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 4.000,00 PLN (słownie złotych: cztery tysiące 00/100), za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
6. W przypadku opóźnienia terminu potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia serwisowego, o którym mowa w § 5 ust. 11, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100), za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia.
7. W przypadku opóźnienia czasu wymiany Urządzenia, o którym mowa w § 5 ust. 15 oraz § 5 ust. 16, Wykonawca, zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100), za każdy dzień kalendarzowy opóźnienia.
8. W przypadku opóźnienia terminu przestania skanu podpisanego Formularza zgłoszenia serwisowego do systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego, o którym mowa w § 5 ust. 13, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100,00 PLN (słownie złotych: sto 00/100), za każdy rozpoczęty Dzień roboczy Zamawiającego.
9. Zamawiający za każdą 0,1 punktu procentowego niedotrzymania parametru Metryk Usług opieki utrzymaniowej (określonych w Załączniku nr 7 do Umowy) w rozliczeniu miesięcznym naliczy karę umowną w wysokości 5.000,00 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100). Jeżeli przekroczenie parametru będzie większe niż 10 punktów procentowych, Zamawiający za każdą kolejną rozpoczętą 0,1 punktu procentowego naliczy tytułem kary umownej kwotę 10.000,00 PLN (słownie złotych: dziesięć tysięcy 00/100).
10. W przypadku opóźnienia terminu integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, o którym mowa w § 5 ust. 1 lub opóźnienia terminu dostosowania CS Wykonawcy w przypadku zmiany struktur komunikatów, o którym mowa w § 5 ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
11. W przypadku opóźnienia terminu wykonania przeglądu konserwacyjnego, o którym mowa w § 5 ust. 20, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
12. W przypadku opóźnienia wykonania zalecanych instalacji, w terminie o którym mowa w § 5 ust. 21, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
13. W przypadku opóźnienia terminu wykonania Usługi dodatkowej określonego w Zleceniu Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% wartości brutto Zlecenia za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w odniesieniu do każdego Zlecenia odrębnie.

14. W przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa informacji, o których mowa w § 14 lub obowiązków w zakresie ochrony danych osobowych, o których mowa w § 15, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% całkowitego wynagrodzenia brutto (z podatkiem VAT) za realizację przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 1, za każdy przypadek odrębnie.
15. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - 1) w wysokości 100,00 PLN (słownie złotych: sto 00/100):
 - a) za każdy dzień opóźnienia w przedłożeniu Zamawiającemu oświadczenia Wykonawcy lub podwykonawcy, o którym mowa w § 4 ust. 5 pkt 1 Umowy;
 - b) za każdy dzień opóźnienia w przedłożeniu Zamawiającemu każdego z dokumentów, o których mowa w § 4 ust. 5 pkt 2 - 4 Umowy;
 - 2) w wysokości 100,00 PLN (słownie złotych: sto 00/100):
 - a) odrębnie za każdy stwierdzony przypadek niespełnienia wymogów określonych w § 4 ust. 8;
 - b) odrębnie za każdą osobę - za każdy dzień, w którym osoba, wykonująca czynności, o których mowa w § 4 ust. 1, wykonywała przedmiot Umowy na innej podstawie niż umowa o pracę;
 - c) odrębnie za każdą osobę - za każdy dzień, w którym osoba, wykonująca czynności, o których mowa w § 4 ust. 1, wykonywała przedmiot Umowy z wynagrodzeniem w wysokości mniejszej niż minimalne wynagrodzenie za pracę ustalone na podstawie art. 6 - 8 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
 - d) odrębnie za każdą osobę - za każdy stwierdzony przypadek ponoszenia przez osobę, wykonującą czynności, o których mowa w § 4 ust. 1, jakichkolwiek kosztów związanych z realizacją Umowy, o których mowa w § 4 ust. 3.
16. W przypadku, gdy szkoda powstała po stronie Zamawiającego przewyższa zastrzeżone kary umowne, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
17. Każde naliczenie kar umownych zostanie udokumentowane wystawieniem i przesłaniem do Wykonawcy przez Zamawiającego noty obciążeniowej zawierającej w treści kalkulację kwot naliczonych kar umownych. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy. W przypadku braku takiej możliwości Zamawiający określi termin płatności w wystawionej notie obciążeniowej, liczony od daty jej otrzymania. Brak możliwości dokonania potrącenia z faktury lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy lub brak wpłaty za notę przez Wykonawcę, upoważnia Zamawiającego do wystawienia wezwania do zapłaty. Brak wpłaty w odpowiedzi na wezwanie do zapłaty spowoduje wszczęcie dochodzenia należności na drodze windykacji sądowej.
18. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy nie ogranicza możliwości naliczenia oraz dochodzenia należnych kar umownych.
19. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych ograniczona jest do 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto (z podatkiem VAT) za realizację przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 1. z tym zastrzeżeniem, że ograniczenie odpowiedzialności nie dotyczy odszkodowania za szkody:
 - 1) wyrządzone umyślnie;
 - 2) spowodowane ujawnieniem informacji chronionych, w tym danych osobowych;
 - 3) na osobie oraz w majątku ruchomym i nieruchomym;
 - 4) wynikające z wad prawnych Rezultatów prac dostarczonych przez Wykonawcę.
20. Żadna ze Stron Umowy nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści oraz szkody nie pozostające w normalnym związku przyczynowym z jej zachowaniem.
21. Ilekroć Umowa lub Zlecenie przewidują odpowiedzialność za opóźnienie Wykonawcy,

odpowiedzialność ta dotyczy opóźnienia wynikającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

§ 12

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca przed zawarciem Umowy wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, w formie w wysokości zł (słownie złotych:), tj. 5 % całkowitego wynagrodzenia brutto (z podatkiem VAT), wskazanego w § 7 ust. 1 Umowy.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy jest ważne na okres obowiązywania Umowy, przedłużone o 30 dni kalendarzowych i służy do pokrycia roszczeń Zamawiającego wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy.
3. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w terminie 30 dni kalendarzowych po zakończeniu Umowy lub zatrzyma w całości lub w części w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę.
4. Wykonawca może zmienić formę zabezpieczenia na inną przewidzianą w art. 148 ust. 1 Prawa zamówień publicznych. Zmiana formy zabezpieczenia nie powoduje konieczności zmiany treści Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia zabezpieczenia w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych, niezależnie od kwestionowania czy zastrzeżeń Wykonawcy i bez dochodzenia czy wezwanie Zamawiającego jest uzasadnione czy nie.

§ 13

Siła wyższa

1. Na czas działania siły wyższej obowiązki Strony, która nie jest w stanie wykonać danego obowiązku, ze względu na działanie siły wyższej, ulegają zawieszeniu.
2. Stronie, która opóźnia się ze swoim świadczeniem ze względu na działanie siły wyższej nie grozi utrata zabezpieczenia, naliczenie kar umownych lub wypowiedzenie Umowy przez drugą Stronę z powodu niedopełnienia obowiązków umownych.
3. Siłą wyższą jest zdarzenie zewnętrzne, nie posiadające swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia, przy czym dotyczy to niemożliwości zapobieżenia jego szkodliwym następstwom.
4. Strona może powołać się na zaistnienie siły wyższej tylko wtedy, gdy poinformuje ona o tym w formie pisemnej drugą Stronę w ciągu 3 dni kalendarzowych od jej zaistnienia. O ile druga Strona w formie pisemnej nie wskaże inaczej, Strona która dokonała zawiadomienia o zaistnieniu siły wyższej będzie kontynuowała wykonywanie swoich obowiązków wynikających z Umowy w takim zakresie, w jakim jest to możliwe i praktycznie uzasadnione, jak również podejmie wszelkie działania zmierzające do wykonania Umowy, których podjęcia nie wstrzymuje siła wyższa.
5. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać udowodnione przez Stronę, która się na nie powołuje.

§ 14

Bezpieczeństwo informacji

1. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji, danych i wiedzy, bez względu na formę ich utrwalenia, stanowiących tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego,

uzyskanych w trakcie wykonywania Umowy. Za tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego uznaje się:

- 1) dane osobowe, dotyczące w szczególności:
 - a) ubezpieczonych (osób zgłoszonych do ubezpieczeń społecznych lub ubezpieczenia zdrowotnego),
 - b) członków rodzin ubezpieczonych,
 - c) świadczeniobiorców,
 - d) osób, w odniesieniu do których wydawane są orzeczenia dla celów pozaubezpieczeniowych na podstawie umowy zawartej przez Zakład,
 - e) osób, których dane osobowe zostały wykorzystane do identyfikowania płatników składek,
 - f) lekarzy, lekarzy dentystów, felczerów i starszych felczerów, których dane są przetwarzane w rejestrze prowadzonym przez Zakład, zgodnie z art. 56 ustawy z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (Dz. U. z 2010 r. Nr 77, poz. 512, z późn. zm.),
 - g) osób, które przekazały osobiście, pocztą lub telefonicznie konkretne sprawy do rozpatrzenia w Zakładzie,
- 2) indywidualne dane zawarte na kontach płatników składek, a także w rejestrach prowadzonych przez Zakład oraz dane źródłowe będące podstawą zapisów na tych kontach;
- 3) szczegółowe informacje dotyczące rozmieszczenia aktywów Zakładu, ich wykorzystywania oraz sposobów zabezpieczenia, których ujawnienie mogą wykorzystać zagrożenia powodując szkody w Zakładzie. Do takich informacji w szczególności zaliczamy informacje dotyczące:
 - a) funkcjonowania ochrony fizycznej budynków, pomieszczeń i części pomieszczeń użytkowanych przez Zakład,
 - b) rozmieszczenia ważnych urządzeń informatycznych i telekomunikacyjnych oraz ich fizycznego zabezpieczenia,
 - c) konfiguracji infrastruktury techniczno-systemowej systemów informatycznych oraz stosowanych zabezpieczeń w odniesieniu do systemów informatycznych.
2. W szczególności Wykonawca jest zobowiązany zachować w tajemnicy pozyskane od Zamawiającego informacje dotyczące rozmieszczenia i konfiguracji infrastruktury techniczno-systemowej sieci oraz stosowanych zabezpieczeń.
3. Uzyskane przez Wykonawcę, w związku z wykonywaniem Umowy, informacje nie mogą być wykorzystane do innego celu, niż do realizacji Umowy.
4. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie dotyczy informacji, które:
 - 1) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień umów;
 - 2) były znane przed otrzymaniem ich od Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu;
 - 3) podlegają ujawnieniu na mocy przepisów prawa.
5. W terminie 5 dni od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu lub zniszczenia wszelkich materiałów zawierających informację stanowiącą tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego, jakie otrzymał lub wytworzył w związku z wykonywaniem Umowy, za wyjątkiem jednej kopii ww. materiałów niezbędnych do ewentualnego dochodzenia roszczeń, które zostaną zniszczone z upływem terminu przedawnienia roszczeń. Wykonawca zapewni tym materiałom ochronę w stopniu co najmniej równym poziomowi ochrony, na jakim chroni własne informacje. Potwierdzenie zwrotu

ww. materiałów dokumentuje się w protokole, którego wzór stanowi Załącznik nr 10 do Umowy, który podpisują Zamawiający i Wykonawca. Niezwłocznie po upływie terminu przedawnienia potencjalnych roszczeń Wykonawca informuje pisemnie Zamawiającego o zniszczeniu kopii materiałów pozostawionych do ewentualnego dochodzenia roszczeń.

6. Osoby wykonujące zadania w związku z realizacją Umowy na terenie budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń użytkowanych przez Zamawiającego są zobowiązane do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego uregulowań wewnętrznych dotyczących bezpieczeństwa informacji. Wszystkie osoby biorące udział w realizacji przedmiotu Umowy zostaną poinformowane, iż przedmiotowe informacje stanowią tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego oraz zostaną zobowiązane do zachowania ich w tajemnicy. W takim przypadku Wykonawca odpowiedzialny jest za wszelkie naruszenia dokonane przez takie osoby, włącznie z odpowiedzialnością materialną.
7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia roszczeń wobec Wykonawcy, w wypadku wyrządzenia przez niego szkód Zamawiającemu lub osobom trzecim, będących wynikiem naruszenia bezpieczeństwa informacji, na zasadach określonych w kodeksie cywilnym.

§ 15

Ochrona danych osobowych

1. Wykonawca realizuje przetwarzanie Danych Osobowych jako podmiot, któremu Zamawiający powierzył przetwarzanie danych na podstawie art. 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE. L. 2016 Nr 119/1), zwanego dalej „RODO”.
2. Przez Dane Osobowe rozumie się, zgodnie z art. 4, pkt 1 RODO, wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, a przez Przetwarzanie Danych Osobowych – wszelkie operacje lub zestaw operacji wykonywanych na Danych Osobowych lub zestawach Danych Osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, takie jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie w rozumieniu art. 4, pkt 2 RODO.
3. Strony oświadczają, co następuje:
 - 1) Zamawiający oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4, pkt 7 RODO;
 - 2) Wykonawca oświadcza, że:
 - a) dysponuje środkami, doświadczeniem, wiedzą i wykwalifikowanym personelem, co umożliwia mu prawidłowe wykonanie umowy, w tym zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO;
 - b) jest podmiotem przetwarzającym w rozumieniu art. 4, pkt 8 RODO w ramach Umowy, co oznacza że będzie przetwarzał Dane Osobowe w imieniu Zamawiającego;
4. Zamawiający powierza Wykonawcy do przetwarzania Dane Osobowe niezbędne do realizacji niniejszej Umowy, a Wykonawca zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnego z prawem i Umową, wyłącznie w zakresie i w celu przewidzianym w Umowie. Wykonawca może przetwarzać dane osobowe wyłącznie na terytorium Polski.
5. Celem przetwarzania Danych Osobowych jest świadczenie w ramach Umowy Usługi opieki utrzymaniowej i Usługi opieki serwisowej.

6. Zakres przetwarzanych przez Wykonawcę Danych Osobowych na podstawie Umowy obejmuje następujące rodzaje:
- 1) dane osobowe zwykłe
 - a) Imię i nazwisko;
 - b) Drugie imię;
 - c) Nazwisko rodowe;
 - d) mię ojca;
 - e) Imię matki;
 - f) Data urodzenia;
 - g) PESEL;
 - h) NIP;
 - i) Adres zameldowania na pobyt stały;
 - j) Adres zamieszkania;
 - k) Adres do korespondencji;
 - l) Adres do dokumentów PIT;
 - m) Typ i numer dokument tożsamości;
 - 2) szczególne kategorie danych osobowych (w szczególności dane dotyczące zdrowia - kod stopnia niepełnosprawności, rodzaje porodów) oraz inne dane osobowe znajdujące się w systemie COT.
7. Zakres przetwarzanych przez Wykonawcę Danych Osobowych na podstawie Umowy obejmuje następujące kategorie osób, których dane dotyczą:
- 1) Klientów ZUS, których dane są przetwarzane w związku z realizacją obowiązków należących do zakresu działania ZUS określonego w art. 68 – 71b ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych wśród których wyróżnia się w szczególności:
 - a) osób, które mają założone konto ubezpieczonego;
 - b) Urzędników Wspólnot – urzędnicy lub inni pracownicy Wspólnot Europejskich uprawnieni do przeniesienia ekwiwalentu praw w rozumieniu rozporządzenia Rady (EWG, EURATOM, EWWiS) nr 259/68 z dnia 29 lutego 1968 r.;
 - c) osób, którym ZUS ustala uprawnienia do świadczeń długoterminowych lub wypłaca takie świadczenia, a także osób, którym Prezes ZUS ustala uprawnienia do świadczeń w drodze wyjątku oraz członków ich rodzin, z którymi prowadzą wspólne gospodarstwo domowe;
 - d) osób zamieszkałych w Polsce/za granicą, którym ZUS ustala/przelicza polskie świadczenia emerytalno-rentowe na podstawie umów międzynarodowych i przeprowadza postępowanie w sprawie świadczeń zagranicznych;
 - e) osób zamieszkałych za granicą uprawnionych do pobierania polskich świadczeń emerytalno-rentowych;
 - f) osób zamieszkałych w Polsce dla których ZUS realizuje wypłaty rent odszkodowawczych dopełnień i uzupełnień zagranicznych świadczeń;
 - g) osób uprawnionych do zasiłku pogrzebowego z zastosowaniem umów międzynarodowych;
 - h) osób zamieszkałych w Państwach byłego ZSRR, dla których ZUS za pośrednictwem MSZ realizuje polskim kombatanom wypłatę świadczeń o charakterze specjalnym;

- i) osób zamieszkałych w Polsce, dla których ZUS pośredniczy w wypłacie zagranicznych świadczeń emerytalno-rentowych;
 - j) osób, którym ZUS ustala uprawnienia do świadczeń krótkoterminowych oraz wypłaca takie świadczenia;
 - k) osób, którym ZUS zwraca część kosztów poniesionych na leczenie stomatologiczne, szczepienia ochronne lub zakup wyrobów medycznych;
 - l) osób, którym wydawane są zaświadczenia lekarskie o czasowej niezdolności do pracy albo o konieczności osobistego sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny;
 - m) osób uprawnionych do uzyskania środków z subkonta w razie rozwodu, unieważnienia małżeństwa albo śmierci osoby, dla której ZUS prowadzi subkonto;
 - n) osób uprawnionych do uzyskania całości lub części wypłaty gwarantowanej zgodnie z dyspozycją emeryta, w wypadku jego śmierci w okresie trzech lat od miesiąca, od którego po raz pierwszy wypłacono emeryturę;
 - o) osób ubiegających się o wypłatę niezrealizowanych świadczeń po osobie uprawnionej do świadczeń emerytalno-rentowych;
 - p) osób uprawnionych do uzyskania zasiłku pogrzebowego;
 - q) osób ubiegających się o wypłatę niezrealizowanych świadczeń po osobie uprawnionej do zasiłków z tytułu choroby lub macierzyństwa, z tytułu wypadku przy pracy lub choroby zawodowej albo z tytułu zasiłku pogrzebowego;
 - r) osób, którym wydawane są orzeczenia/zaświadczenia lekarskie dla potrzeb ustalania uprawnień do świadczeń z ubezpieczeń społecznych;
 - s) osób, którym wydawane są orzeczenia/zaświadczenia lekarskie dla celów pozaubezpieczeniowych;
 - t) osób, których dotyczą kierowane do ZUS wnioski o rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej;
 - u) osób, których zgłoszenia do ubezpieczenia zdrowotnego są kierowane do ZUS;
 - v) osób zobowiązanych jako dłużnicy ZUS do spłaty należności z tytułu składek, nienależnie pobranych świadczeń, należności FAL oraz kosztów egzekucyjnych;
 - w) lekarzy, lekarzy dentystów, felczerów i starszych felczerów, którzy zgłosili do ZUS wniosek w sprawie upoważnienia ich do wystawiania zaświadczeń lekarskich;
 - x) osób, których dane osobowe są wykorzystane do identyfikowania płatników składek.
8. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że przetwarzanie przez niego powierzonych Danych Osobowych w szerszym zakresie niż określono to w ust. 6 i 7 lub dla realizacji innych celów niż wskazane w ust. 5, przy braku dysponowania odpowiednią podstawą prawną, będzie stanowiło naruszenie przepisów RODO i postanowień Umowy, oraz może stanowić podstawę do jej wypowiedzenia w trybie natychmiastowym i wyciągnięcia konsekwencji z niej wynikających lub przewidzianych przepisami prawa.
9. Przy przetwarzaniu Danych Osobowych Wykonawca przestrzega zasad wskazanych w Umowie oraz w RODO, w szczególności zobowiązuje się:
- 1) wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, by przetwarzanie Danych Osobowych spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą, w tym środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania, o których mowa w art. 32 RODO;
 - 2) umożliwiać Zamawiającemu, na każde żądanie, dokonania przeglądu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych i dokumentacji dotyczącej tych środków, aby przetwarzanie toczyło się zgodnie z prawem, a także uaktualniać te środki, o ile w opinii Zamawiającego

są one niewystarczające do tego, by zapewnić zgodne z prawem przetwarzanie Danych Osobowych powierzonych Wykonawcy;

- 3) pomagać Zamawiającemu w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO, w szczególności, Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Zamawiającemu informacje oraz wykonywać jego polecenia dotyczące stosowanych środków zabezpieczania Danych Osobowych, przypadków naruszenia ochrony danych osobowych oraz zawiadamiania o tym organu nadzorczego lub osób, których dane osobowe dotyczą, przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych, oraz przeprowadzania uprzednich konsultacji z organem nadzorczym i wdrożenia zaleceń organu;
 - 4) przekazywać Zamawiającemu, niezwłocznie nie później niż w ciągu 12 (dwunastu) godzin od wykrycia zdarzenia, informacje o naruszeniu ochrony powierzonych Wykonawcy do przetwarzania Danych Osobowych, w tym informacje niezbędne Zamawiającemu do zgłoszenia naruszenia ochrony danych organowi nadzorczemu, o którym mowa w art. 33 ust. 3 RODO;
 - 5) pomagać Zamawiającemu, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne oraz na podstawie odrębnych ustaleń, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III RODO;
 - 6) zapewnić, by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia Wykonawcy, która ma dostęp do Danych Osobowych, przetwarzała je wyłącznie na polecenie Zamawiającego, niniejszym Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wydawania ww. poleceń;
 - 7) prowadzić ewidencję osób upoważnionych do Przetwarzania Danych Osobowych, przetwarzanych w związku z wykonywaniem Umowy;
 - 8) udostępnić Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia przez Zamawiającego oraz Wykonawcę obowiązków, o których mowa w art. 28 RODO;
 - 9) stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez Urząd Ochrony Danych Osobowych lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.
10. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych przez Wykonawcę, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych, skierowanej do Wykonawcy, a także o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych przez Wykonawcę, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy.
11. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia, w tym także po rozwiązaniu Umowy, oraz zobowiązuje się zapewnić, aby osoby mające dostęp do Przetwarzania Danych Osobowych zachowały Dane Osobowe oraz sposoby ich zabezpieczeń w tajemnicy, w tym także po rozwiązaniu Umowy lub ustaniu zatrudnienia u Wykonawcy.
12. Wykonawca nie będzie kopiować, powielać lub w jakikolwiek sposób rozpowszechniać Danych Osobowych, z wyjątkiem sytuacji, gdy wykorzystanie tych danych następuje w celu wykonania Umowy.
13. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie informować Zamawiającego, jeżeli zdaniem Wykonawcy wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
14. Zamawiający wyraża zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania Danych Osobowych przez Wykonawcę jego podwykonawcom (dalej: „podpowierzenie”). W związku z tym Strony ustalają co następuje:

- 1) Przed podpowierzeniem przetwarzania Danych Osobowych Wykonawca jest zobowiązany poinformować Zamawiającego o zamiarze podpowierzenia przetwarzania. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu informacje na temat podwykonawcy, któremu zamierza powierzyć przetwarzanie (tj. nazwę podmiotu i dane kontaktowe), a także informacje o charakterze i czasie trwania podpowierzenia, zakresie i celu przetwarzania danych przez podwykonawcę, rodzaju (kategoriach) Danych Osobowych i kategoriach osób, których dane miałyby być podpowierzone. Jeżeli Zamawiający nie wyrazi sprzeciwu wobec zamiaru podpowierzenia przetwarzania wskazanemu podwykonawcy i we wskazanym zakresie w ciągu 7 (siedmiu) dni kalendarzowych od otrzymania wszystkich powyższych informacji, Wykonawca może podpowierzyć przetwarzanie Danych Osobowych;
- 2) Podpowierzenie przetwarzania Danych Osobowych przez Wykonawcę jest dopuszczalne tylko na podstawie umowy podpowierzenia. Na podstawie umowy podpowierzenia podwykonawca zobowiąże się do spełniania tych samych obowiązków i wymogów, które na mocy Umowy są nałożone na Wykonawcę;
- 3) Zamawiającemu przysługują uprawnienia wynikające z umowy podpowierzenia bezpośrednio wobec podwykonawcy. Wykonawca informuje Zamawiającego o każdym przypadku rozwiązania umowy podpowierzenia, nie później niż w terminie 3 trzech dni kalendarzowych od rozwiązania takiej umowy;
- 4) Wykonawca zapewni, aby podwykonawcy, którym podpowierzono przetwarzanie danych stosowali co najmniej równorzędny poziom ochrony Danych Osobowych co Wykonawca;
- 5) Jeżeli podwykonawca, któremu podpowierzono przetwarzanie Danych Osobowych nie wywiąże się ze spoczywającym na nim obowiązku ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Zamawiającego za wypełnienie obowiązków tych podwykonawców spoczywa na Wykonawcy;
- 6) Wykonawca zobowiązany jest prowadzić wykaz podwykonawców, którym podpowierzył przetwarzanie Danych Osobowych. Wykonawca zobowiązany jest przekazać aktualny wykaz Zamawiającemu na każde jego żądanie.
15. Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji przestrzegania przez Wykonawcę zasad przetwarzania Danych Osobowych wynikających z RODO i Umowy, poprzez prawo żądania udzielenia wszelkich informacji dotyczących powierzonych Danych Osobowych.
16. Zamawiający ma prawo przeprowadzania audytów lub inspekcji Wykonawcy w zakresie zgodności operacji przetwarzania z prawem i z Umową. Audyty lub inspekcje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, mogą być prowadzone przez audytorów zewnętrznych upoważnionych przez Zamawiającego.
17. Zamawiający lub upoważniony przez niego audytor zewnętrzny jest uprawniony do kontrolowania przestrzegania zasad przetwarzania Danych Osobowych, w szczególności poprzez żądanie udzielenia informacji dotyczących przetwarzania przez Wykonawcę Danych Osobowych lub dokonywanie kontroli w miejscach, w których są przetwarzane powierzone dane osobowe.
18. Wykonawca jest zobowiązany do zastosowania się do zaleceń Zamawiającego dotyczących zasad przetwarzania powierzonych Danych Osobowych oraz dotyczących poprawy zabezpieczenia danych osobowych, sporządzonych w wyniku kontroli przeprowadzonych przez upoważnionych pracowników Zamawiającego lub audytora zewnętrznego upoważnionego przez Zamawiającego.
19. W terminie 5 dni od rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy Wykonawca jest zobowiązany, zależnie od decyzji Zamawiającego, do usunięcia lub zwrotu wszelkich danych osobowych oraz usunięcia wszelkich istniejących kopii oraz trwałego usunięcia danych osobowych z informatycznych nośników danych będących jego własnością. Powyższe Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić pisemnym oświadczeniem doręczonym Zamawiającemu nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zobowiązania Wykonawcy, o których mowa w zdaniach poprzedzających, pozostają bez uszczerbku dla

obowiązku zatrzymania Danych Osobowych wynikającego z obowiązujących przepisów, w którym to przypadku dane te zostaną zatrzymane wyłącznie przez okres nakazany w obowiązujących przepisach lub konieczny dla zabezpieczenia prawnie uzasadnionych interesów, lub też gdy istnieje inna wyraźna podstawa prawna, co zostanie potwierdzone oświadczeniem Wykonawcy.

20. Wykonawca odpowiada za szkody, jakie powstaną u Zamawiającego lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z Umową przetwarzania Danych Osobowych. Wykonawca zobowiązuje się także do zapłaty odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę czynności opisanych niniejszym paragrafie.
21. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dane osobowe personelu Wykonawcy w celu i zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, tj. imię i nazwisko, numer telefonu służbowego oraz adres poczty elektronicznej. Zamawiający zobowiązuje się do przetwarzania udostępnionych mu danych osobowych w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami RODO.
22. Wykonawca zobowiązany jest do zapoznania członków personelu Wykonawcy z klauzulami informacyjnymi związanymi z przetwarzaniem przez Zamawiającego udostępnionych mu danych osobowych personelu Wykonawcy, stanowiącymi Załącznik nr 11 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu własnoręczne potwierdzenie ze strony każdego z członków personelu Wykonawcy, że zapoznał się on z klauzulami informacyjnymi, o których mowa powyżej, wraz z przekazaniem listy personelu lub jej aktualizacji.
23. W sprawach nieuregulowanych w Umowie w zakresie ochrony Danych Osobowych mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz przepisy RODO.

§ 16

Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności, poza wyjątkami wskazanymi w Umowie.
2. Wykonawca nie może dokonać cesji wierzytelności wynikających z Umowy.
3. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień Umowy w przypadkach, gdy zmiana nie ma charakteru istotnego, a także w przypadkach, gdy:
 - 1) nastąpi zmiana obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy, chyba że zmiana taka była znana w chwili składania oferty;
 - 2) nastąpi zmiana przepisów prawa w zakresie ochrony Danych Osobowych, w tym w szczególności, gdy zostaną doprecyzowane wymogi w zakresie ochrony Danych Osobowych wynikające z przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
 - 3) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy;
 - 4) powstała możliwość zastosowania nowszych, korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż istniejące w chwili składania oferty;
 - 5) konieczność zmiany Umowy wynika z przyczyny siły wyższej.
4. Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy określonego w § 7 Umowy może ulec zmianie, z zastrzeżeniem ust. 5-7, w przypadku zmiany:
 - 1) stawki podatku od towarów i usług (VAT);
 - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;

- 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
- 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.
5. W przypadku zmiany przepisów, o których mowa w ust. 4, skutkujących zmianą kosztów Wykonawcy, każda ze Stron Umowy, w terminie od dnia opublikowania przepisów dokonujących tych zmian do 30 dnia od dnia ich wejścia w życie, może wystąpić do drugiej Strony o dokonanie odpowiedniej zmiany wysokości wynagrodzenia.
6. Podstawą do dokonania odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia, będzie przedstawiona każdorazowo Zamawiającemu kalkulacja kosztów Wykonawcy, potwierdzająca wpływ wejścia w życie przepisów dokonujących te zmiany na koszty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć dokumentację potwierdzającą poprawność dokonanej kalkulacji wraz z dowodami uzasadniającymi zmianę wynagrodzenia.
7. Przed podjęciem decyzji o zwiększeniu wynagrodzenia Zamawiający dokona weryfikacji zasadności oraz poprawności obliczeń dokonanych przez Wykonawcę w zakresie żądanej zmiany wynagrodzenia, a także oceny możliwości sfinansowania wyższego wynagrodzenia w ramach środków posiadanych w planie finansowym Zamawiającego, zatwierdzonym na dany rok.
8. Zamawiający informuje, że w szczególności nie mają istotnego charakteru zmiany dotyczące wzorów dokumentów, wzorów protokołów, itp.
9. Zmiany Umowy w zakresie zmiany siedziby, adresu, numerów telefonów, adresów e-mail Stron osób odpowiedzialnych za realizację Umowy, danych kontaktowych, rozmieszczenia sprzętu, wykazu lokalizacji, w których znajduje się sprzęt nie stanowią zmiany Umowy w rozumieniu art. 144 Prawa zamówień publicznych i wymagają powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej, pod rygorem bezskuteczności.
10. Strony zobowiązane są do informowania się wzajemnie o okolicznościach uzasadniających konieczność dokonania zmiany Umowy.
11. Z wnioskiem o zmianę postanowień Umowy może wystąpić zarówno Wykonawca, jak i Zamawiający.

§ 17

Wypowiedzenie Umowy i odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w przypadkach określonych w przepisach obowiązującego prawa.
2. Zamawiający może wypowiedzieć w trybie natychmiastowym Umowę z ważnych powodów, przez które rozumie się w szczególności każdy z następujących przypadków:
 - 1) Wykonawca oświadczył o braku gotowości do świadczenia Usługi opieki serwisowej oraz Usług opieki utrzymaniowej Systemu Centrum Obsługi Telefonicznej stanowiącej przedmiot Umowy;
 - 2) Wykonawca naruszył postanowienia § 14 dotyczące bezpieczeństwa informacji lub obowiązki w zakresie ochrony danych osobowych, o których mowa w § 15;
 - 3) Wykonawca zatrudnił podwykonawcę lub zrezygnował z podwykonawcy z naruszeniem postanowień § 3 ust. 7-8;
 - 4) łączna suma kar umownych naliczonych przez Zamawiającego przekroczyła 20% całkowitego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 7 ust. 1;
 - 5) otwarcia likwidacji w stosunku do Wykonawcy;

- 6) gdy zdarzenie siły wyższej utrudniające lub uniemożliwiające wykonanie Umowy przez którąkolwiek ze Stron będzie trwało dłużej niż miesiąc.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do zaniechania naruszeń i udzieleniu na to dodatkowego pięciodniowego terminu w przypadku:
 - 1) zatrudnienie przez Wykonawcę lub podwykonawcę osoby wykonującej czynności, o których mowa w § 4 ust. 1, z wynagrodzeniem w wysokości mniejszej niż minimalne wynagrodzenie za pracę ustalone na podstawie art. 6-8 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
 - 2) nieprzedłożenie przez Wykonawcę w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie krótszym niż 3 dni robocze – żądanych w drugim i ostatecznym wezwaniu – dowodów, pozwalających potwierdzić spełnienie przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osoby, o której mowa w § 4 ust. 1.
4. Wykonawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę tylko z ważnych powodów. Strony wyłączają możliwość wypowiedzenia przez Wykonawcę Umowy z przyczyn innych niż ważne powody. W takim przypadku okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
5. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
6. Wypowiedzenie Umowy albo odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wymaga uzasadnienia.

§ 18

Postanowienia końcowe

1. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
2. Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Załączników do Umowy.
3. Wszelka korespondencja będzie wysyłana na adresy wskazane w Umowie. Zmiana adresu nie wymaga aneksu do Umowy, jednakże wymaga poinformowania o tym drugiej Strony w formie pisemnej pod rygorem uznania oświadczenia złożonego na poprzedni adres za doręczone.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych oraz Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
5. Wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć pomiędzy Stronami w związku z realizacją postanowień Umowy, będą rozwiązywane polubownie.
6. W razie braku możliwości porozumienia się Stron, spór poddany zostanie rozstrzygnięciu sądu właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
7. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

Wykaz załączników:

Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 – Lokalizacja Sprzętu/Oprogramowania

Załącznik nr 3 – Formularz oferty

Załącznik nr 4 – Integracja systemów obsługi zgłoszeń,

Załącznik nr 5 – Organizacja realizacji Umowy oraz Procedury dla realizacji Umowy

Załącznik nr 6 – Zakres oraz poziom świadczenia Usług opieki serwisowej
Załącznik nr 7 – Zakres oraz poziom świadczenia Usług opieki utrzymaniowej
Załącznik nr 8 – Protokół potwierdzenia wykonania przeglądu konserwacyjnego
Załącznik nr 9 – Raport z instalacji poprawek i aktualizacji
Załącznik nr 10 – Protokół zwrotu materiałów zawierających tajemnicę Zamawiającego
Załącznik nr 11 – Klauzule informacyjne

ZAMAWIAJĄCY

.....

WYKONAWCA

.....

**Umowa na Usługi Opieki Utrzymaniowej oraz Serwisowej Systemu Centrum
Obsługi Telefonicznej**

**ZAŁĄCZNIK NR 1
OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

I. DEFINICJE

Termin	Definicja
ACD	Automatic Call Distribution – automatyczna dystrybucja połączeń – system reguł dystrybucji połączeń przychodzących do odbiorców. Jest to funkcjonalność zaimplementowana w CTI/PBX
Błąd	Zdarzenie powodujące niepożądane działanie elementów Systemu COT
CIC	Customer Interaction Center
COT	Centrum Obsługi Telefonicznej Specjalna usługowa infolinia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, będąca jednym z elementów Platformy Usług Elektronicznych (PUE) ZUS, specjalizująca się w obsłudze telefonicznej klientów z wykorzystaniem następujących metod komunikacji: <ul style="list-style-type: none"> • telefon, w tym głosowy komunikator internetowy (Skype) oraz połączenie głosowe poprzez Urzędomat; • serwis internetowy czat; • e-mail.
CTI/PBX	Computer Telephony Integration/Private Branch Exchange System (kompleksowy lub zintegrowany z wielu podsystemów) realizujący następujące podstawowe funkcje: <ul style="list-style-type: none"> • sterowanie ruchem telefonicznym (również w oparciu o takie parametry jak: informacje powiązane z rozmową, dane z zewnętrznych systemów, informacje o statusie i umiejętnościach konsultantów, informacje statystyczne o stopniu wykorzystania komponentów systemu i in.) • kolejkovanie ruchu telefonicznego (również w oparciu o wyżej wymienione parametry), • utrzymywanie informacji powiązanych z rozmową.
Centrum Serwisowe Wykonawcy, CS Wykonawcy	Dedykowana organizacja Wykonawcy zapewniająca obsługę usług serwisowych.
Contact Center	Centrum Kontaktu umożliwiające kontakt ZUS z Klientem za pośrednictwem różnych interakcji
Centrum Zgłoszeniowe Zamawiającego, CZ Zamawiającego	Dedykowana organizacja Zamawiającego upoważniona do przekazywania zgłoszeń w ramach usług serwisowych Wykonawcy.
Czas naprawy	Czas liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego do momentu zastosowania przez Wykonawcę Rozwiązania lub Rozwiązania docelowego. Czas naprawy obejmuje czas potrzebny

	Wykonawcy na analizę oraz przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu Rozwiązania lub Rozwiązania docelowego. W przypadku gdy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Obejście zobowiązany jest w terminie uzgodnionym w SLA dostarczyć Rozwiązanie docelowe.
Diagnoza	Rozpoznanie istoty problemu oraz ustalenie jego przyczyny
Dni robocze Zamawiającego	Dni które nie są ustawowo wolne od pracy. Najczęściej od poniedziałku do piątku, jednak w szczególnych przypadkach, może to być również sobota, gdy inny dzień był dniem wolnym od pracy u Zamawiającego.
DOK	Departament Obsługi Klientów
Dokumentacja	Szczegółowy opis Systemu zawierający projekt techniczny, procedury eksploatacyjne i zarządcze a także informacje dla użytkowników i administratorów.
Dokumenty kontraktowe	Umowa lub Zlecenie
Elementy autorskie	Utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2017 r., poz. 880 z późn. zm.), w tym zmiany w Dokumentacji lub zmiany Oprogramowaniu dedykowanym e, wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Usług
Godziny robocze	Godziny pracy COT - w Dni robocze Zamawiającego
HP Service Manager, HP SM	Zintegrowany pakiet oprogramowania wspierający zarządzanie usługami informatycznymi. Umożliwia kompleksową obsługę Zgłoszeń Serwisowych.
Identyfikacja	Proces polegający na ustaleniu deklarowanej tożsamości użytkownika (człowiek, maszyna, urządzenie, program komputerowy, usługa, proces).
Incydent	Zdarzenie nie będące częścią standardowego działania Systemu, które powoduje lub może powodować przerwę w działaniu Systemu, w szczególności spowodowane Błędem
Inni wykonawcy	Podmioty inne niż Wykonawca, świadczące na rzecz Zamawiającego usługi w zakresie budowy, modyfikacji, integracji, utrzymania lub serwisu elementów Systemu.
Interakcja	Kontakt użytkownika PUE (Klienta) z COT za pośrednictwem: <ul style="list-style-type: none"> • telefonu. • emaila, • czatu.
IVR	Interactive Voice Response System Automatycznej Odpowiedzi Głosowej, który umożliwia komunikację głosową z klientem poprzez telefon. System odtwarza klientowi komunikaty głosowe , odczytuje wysłane przez klienta z klawiatury kody DTMF i realizuje zdefiniowany skrypt na podstawie danych pobranych z systemów zewnętrznych oraz interakcji z klientem. Dostępny jest 24h.
Kod źródłowy	Forma zapisu programu komputerowego w składni określonego języka programowania, z której w procesie kompilacji i łączenia wytworzono program komputerowy realizujący zgodnie z Dokumentacją wymagany zakres funkcjonalny, wraz z opisem i komentarzem umożliwiającym samodzielną interpretację i modyfikację przez Zamawiającego lub podmiot działający na jego zlecenie.
Kompleksowy System Informatyczny ZUS, KSI	Kompleksowy System Informatyczny, zapewniający wsparcie procesów biznesowych ZUS oraz umożliwiający masową wymianę danych z płatnikami, osobami ubezpieczonymi oraz instytucjami.

Konsultacja	Wymiana informacji służąca, zapewnieniu ciągłości działania Systemu oraz usuwaniu pojawiających Incydentów, realizowana pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
MAPK	Moduł Automatycznego Przełączania Klientów służący do automatycznej analizy i przełączania Klientów na inne, zdefiniowane numery telefonów
Naprawa	Całkowite i skuteczne usunięcie Błędu i jego przyczyny, opisanie przyczyny tego Błędu, opisanie sposobu usunięcia Błędu, opisanie skutków wystąpienia Błędu. Naprawa musi zapewnić powrót do pełnej funkcjonalności Systemu.
NPI	Nowy Portal Informacyjny jest elementem platformy PUE, dedykowanym do udostępniania użytkownikom usług świadczonych przez ZUS drogą elektroniczną
Obejście	Tymczasowe Rozwiązanie zgłoszenia serwisowego, nie eliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające jego niedogodności dla użytkownika, lub działania prowadzone przez Wykonawcę mające na celu wyeliminowanie przyczyn Zgłoszenia Serwisowego. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia z konieczności wykonania Naprawy.
Oprogramowanie dedykowane	Oprogramowanie realizujące funkcjonalność Systemu, inne niż oprogramowanie standardowe, które zostało wytworzone lub dostosowane do potrzeb Zamawiającego.
Oprogramowanie standardowe	Oprogramowanie narzędziowe i systemowe powszechnie (ogólnie) dostępne (tzw. COTS - Commercial off-the-shelf – „z półki”).
Platforma Usług Elektronicznych, PUE, Platforma PUE	Platforma Usług Elektronicznych to zestaw zintegrowanych ze sobą systemów informatycznych, które za pomocą Internetu udostępnią obywatelom i przedsiębiorcom usługi z zakresu objętego działalnością ZUS oraz usprawnią realizację tych usług poprzez udostępnienie pracownikom Zakładu aktualnych informacji.
Procedury eksploatacyjne	Dokumenty normujące sposób organizowania utrzymania systemów informatycznych Zamawiającego, dotyczące wdrażania, eksploatacji i utrzymania systemów i usług informatycznych, opisujące procesy zarządzania IT, obowiązujące u Zamawiającego.
Repozytorium	Utrzymywane przez Zamawiającego miejsce przechowywania opisów analitycznych, dokumentacji projektowej, Kodów źródłowych i dokumentów. Forma i struktura przechowywanych danych jest określona przez Zamawiającego i może pokrywać w jednym fizycznym repozytorium tylko część wymienionych informacji.
Rezultat prac	Jakiegolwiek efekty prac Wykonawcy powstałe w wyniku wykonania Umowy lub Zlecenia i dostarczone Zamawiającemu.
Roboczegodzina	Jednostka obliczeniowa równa jednej godzinie przepracowanej przez Wykonawcę, przy czym jako jedną godzinę rozumie się okres bezpośrednio następujących po sobie 60 minut.
Rozwiązanie	Zmiana wykonana lub zalecona w Rozwiązaniu, której skutkiem jest eliminacja wady lub usterki poprzez przywrócenie funkcjonalności Systemu do stanu sprzed awarii.
Rozwiązanie docelowe	Zmiana zalecona lub wykonana w Systemie wynikająca z zastosowania Obejścia, której skutkiem jest eliminacja wady lub usterki poprzez przywrócenie funkcjonalności Systemu do stanu sprzed awarii.
SIP	Session Initiation Protocol – protokół inicjowania sesji dla zestawiania sesji pomiędzy jednym lub wieloma klientami.
SOK	Sala Obsługi Klienta

Standardy eksploatacyjne	Standardy postępowania dotyczące systemów informatycznych obowiązujące u Zamawiającego.
Strony	Zamawiający oraz Wykonawca.
System Monitorowania Usług, SMU	System informujący o zagrożeniach i nieplanowanych przestojach, zasilany wybranymi zestawami zdarzeń, które stanowią podstawę do badania dostępności poszczególnych usług.
System, System COT, System Centrum Obsługi Telefonicznej	Rozwiązanie informatyczne składające się ze sprzętu oraz oprogramowania, które umożliwia prawidłowe funkcjonowanie COT
Środowisko produkcyjne COT	Elementy infrastruktury techniczno - systemowej Zamawiającego skonfigurowane dla potrzeb przetwarzania produkcyjnego COT.
Środowisko testowe COT	odzwierciedlenie środowiska produkcyjnego COT z wyłączeniem elementów niezawodnościowych/ redundantnych/wydajnościowych zarówno aplikacyjnych jak i sprzętowych
Środowisko weryfikacji kodów źródłowych	Elementy infrastruktury techniczno – systemowej Wykonawcy lub Zamawiającego skonfigurowane dla potrzeb weryfikacji autentyczności, integralności, kompletności i spójności kodów źródłowych.
Terenowa Jednostka Organizacyjna ZUS, TJO ZUS	Oddział, inspektorat i biuro terenowe, w rozumieniu Regulaminu organizacyjnego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W Zakładzie występują TJO zlokalizowane w więcej niż jednym miejscu, tzn. w kilku lokalizacjach pod różnym adresem. Każda lokalizacja TJO jest określona jednoznacznie przez: <ul style="list-style-type: none"> • Kod TJO, • Nazwę TJO, • Adres lokalizacji. http://www.zus.pl/o-zus/kontakt/oddzialy-inspektoraty-biura-terenowe
Urządzenie	Przedmiot realizujący określone zadania, mogący stanowić zespół połączonych ze sobą części (podzespołów) stanowiących funkcjonalną całość, mający określoną formę budowy w zależności od parametrów pracy i przeznaczenia. Do urządzeń zaliczane będą w szczególności: serwery, bramy głosowe, przetworniki sieciowe, telefony, zestawy słuchawkowe.
Urzędomat	Samoobsługowe Urządzenie Informacyjne (SUI), którego zadaniem jest zapewnienie dostępu do Platformy PUE
Usługa dodatkowa	Usługi świadczone przez Wykonawcę na podstawie Zleceń inne niż Usługi opieki serwisowej lub Usługi opieki utrzymaniowej , które obejmować mogą w szczególności: przygotowanie nowych wersji Oprogramowania dedykowanego, konfigurację (strojenie) Oprogramowania standardowego lub Oprogramowania dedykowanego, zastąpienie posiadanej przez Zamawiającego usługi Skype Connect rozwiązaniem o funkcjonalnościach równoważnych (rozwiązanie to dostarcza Wykonawca)
Usługa opieki serwisowej	Usługi określone w OPZ oraz w Załączniku nr 6 do Umowy, świadczone przez Wykonawcę na podstawie Umowy.
Usługa opieki utrzymaniowej	Usługi określone w OPZ oraz w Załączniku nr 7 do Umowy, świadczone przez Wykonawcę na podstawie Umowy.
Usługi	Usługa dodatkowa lub Usługa opieki serwisowej lub Usługa opieki utrzymaniowej świadczone przez Wykonawcę.
Wykonawca	Podmiot wybrany w drodze przetargu nieograniczonego na realizację przedmiotu zamówienia.
Zamawiający, ZUS	Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Zgłoszenie serwisowe o poziomie krytycznym	Zdarzenie objawiające się nieprawidłowym działaniem infrastruktury techniczno-systemowej, powodujący: 1) niedostępność Systemu lub jego poszczególnych funkcji, lub 2) nieprawidłowość w działaniu Systemu uniemożliwiającą realizację procesów biznesowych lub realizację kluczowej funkcjonalności przez System, lub 3) generowanie nieprawidłowych danych.
Zgłoszenie serwisowe o poziomie średnim	Zdarzenie objawiające się nieprawidłowym działaniem infrastruktury techniczno-systemowej, powodujący: 1) ograniczenie w sposób istotny możliwości korzystania z Systemu lub jego poszczególnych funkcji, lub 2) istotne utrudnienia w korzystaniu z funkcji Systemu, lub 3) możliwość generowania przez System nieprawidłowych danych.
Zgłoszenie serwisowe o poziomie niskim	Zdarzenie mające wpływ na prawidłowe funkcjonowanie Systemu lub infrastruktury techniczno-systemowej, niebędący Zgłoszeniem serwisowym o poziomie krytycznym lub Zgłoszeniem serwisowym o poziomie średnim.
Zgłoszenie Serwisowe, ZS	Informacja przekazywana Wykonawcy dotycząca Błędu w Oprogramowaniu standardowym lub Oprogramowaniu dedykowanym lub usterki sprzętowej.
Zlecenie	Zlecenie wykonania Usługi dodatkowej, udzielone Wykonawcy na podstawie Umowy.

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Zakres Usług opieki serwisowej

- 1) Usługa opieki serwisowej obejmuje działania w zakresie sprzętu niezbędne do: rejestracji zgłoszenia, klasyfikacji, zidentyfikowania przyczyn wystąpienia zgłoszenia, przekazania wyników Diagnozy, udostępnienia rozwiązania, nadzorowania implementacji rozwiązania oraz nadzorowania potwierdzenia jego skuteczności, a także udzielenia konsultacji w odpowiedzi na zgłoszone zapotrzebowanie.
- 2) W ramach opieki serwisowej Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia wad lub usterek oraz naprawy lub wymiany urządzeń w przypadku jego awarii.
- 3) Naprawy sprzętu muszą być dokonywane w oparciu o części i podzespoły zamienne wolne od wad o nie gorszych parametrach technicznych od części i podzespołów uszkodzonych. Części i podzespoły wymontowane z urządzenia (z wyjątkiem dysków twardych) stają się własnością Wykonawcy, natomiast części dostarczone przez Wykonawcę z chwilą ich wymiany przechodzą na własność Zamawiającego. Wymiana części i podzespołów nie może spowodować zwiększenia kosztów eksploatacji, obsługi, potencjalnej rozbudowy i utylizacji naprawianych urządzeń.
- 4) W przypadku awarii sprzętu i niemożności jego naprawienia w terminie przeznaczonym na naprawę, Wykonawca zobowiązany jest do: dostarczenia, instalacji, konfiguracji i uruchomienia sprzętu zastępczego lub wymienianego na czas naprawy. Sprzęt zastępczy lub wymieniany powinien posiadać nie gorsze parametry niż sprzęt naprawiany i zapewnić biznesowe działanie Systemu COT, przy czym powinien być on dostarczony, zainstalowany, skonfigurowany i uruchomiony w terminie, w którym Wykonawca zobowiązany jest dokonać

naprawy.

- 5) W przypadku braku możliwości naprawy uszkodzonego sprzętu w terminie 14 dni, sprzęt zastępczy przechodzi na własność Zamawiającego. Sprzęt zastępczy musi być zgodny programowo ze sprzętem uszkodzonym (tzn. umożliwiać osadzenia na nim identycznego oprogramowania) i posiadać wszelkie niezbędne licencje.
- 6) W przypadku awarii nośnika danych (dysk twardy) Zamawiający zatrzymuje uszkodzony nośnik i wymaga od Wykonawcy dostarczenia nowego nośnika i wymiany uszkodzonego na nowy. Dostarczony, nowy nośnik nie może mieć gorszych parametrów niż wymieniany nośnik uszkodzony. Nowy nośnik przechodzi na własność Zamawiającego.

2. Zakres Usług opieki utrzymaniowej

- 1) Opiece utrzymaniowej podlega posiadany przez Zamawiającego Contact Center oraz IVR, w tym sprzęt komputerowy i telekomunikacyjny oraz Oprogramowanie standardowe i Oprogramowanie dedykowane na potrzeby COT.
- 2) Usługa opieki utrzymaniowej obejmuje swoim zakresem wszelkie działania niezbędne do skorygowania Błędów związanych z funkcjonalnością i wydajnością sprzętu oraz Oprogramowania standardowego i Oprogramowania dedykowanego na potrzeby COT.
- 3) Dla Oprogramowania standardowego Wykonawca zapewni wsparcie, polegające na dostarczaniu przez cały okres umowy poprawek i aktualizacji, udostępnianych przez producenta w ramach licencji posiadanych przez Zamawiającego.
- 4) Świadczenie Usług opieki utrzymaniowej dla rozwiązania równoważnego z usługą Skype Connect od dnia uruchomienia rozwiązania równoważnego do końca obowiązywania Umowy.

3. Zakres Usług dodatkowych

- 1) Usługi dodatkowe w maksymalnym wymiarze 2 500 Roboczogodzin będą realizowane na podstawie Zleceń udzielanych Wykonawcy. Zlecenia będą dotyczyły w szczególności:
 - a) przygotowania nowych wersji Oprogramowania dedykowanego,
 - b) konfiguracji (strojenia) Oprogramowania standardowego i Oprogramowania dedykowanego
 - c) zastąpienie posiadanej przez Zamawiającego usługi Skype Connect rozwiązaniem o funkcjonalnościach równoważnych. Rozwiązanie to dostarcza Wykonawca.Rozwiązanie równoważne będzie obsługiwać połączenia głosowe Klientów Zakładu z Portalu PUE poprzez komunikator internetowy z Centrum Obsługi Telefonicznej.

Rozwiązanie, o którym mowa w pkt c) powinno spełniać w szczególności funkcjonalności opisane poniżej:

- zapewniać możliwość połączenia Klientów ZUS poprzez komunikator internetowy z Centrum Obsługi Telefonicznej. Usługa dotyczyć będzie tylko połączeń przychodzących,
- umożliwiać jednoczesną obsługę 30 połączeń przychodzących na ten sam identyfikator ID,
- przekazywać prezentację (identyfikację) dzwoniącego użytkownika,
- przekazywać tony DTMF od aplikacji do PBX,
- kompatybilna z posiadaną przez ZUS infrastrukturą teleinformatyczną.

Łącza internetowe na potrzeby ww. usługi zapewnia Zamawiający.
Zamawiający będzie każdorazowo określał zakres prac w odrębnym Zleceniu.

4. Zgłoszenia serwisowe w ramach Usług opieki serwisowej i Usługi opieki utrzymaniowej

- 1) Zgłoszenia serwisowe oraz wymiana komunikatów dotyczących obsługi zgłoszeń będą dokonywane za pośrednictwem posiadanego przez Zamawiającego systemu HP Service Manager (lub mailowo w przypadku kanału awaryjnego). Wykonawca będzie przyjmować od Zamawiającego zgłoszenia wad i usterek w trybie 24/7.
- 2) Przez naprawę rozumie się przywrócenie Systemu COT do stanu funkcjonowania sprzed incydentu potwierdzone przez Zamawiającego, przy czym czas naprawy, to czas od momentu zgłoszenia awarii do momentu przywrócenia Systemu COT do stanu technicznego sprzed awarii. Czas trwania naprawy nie może przekroczyć:
 - a) 24 godzin przy Zgłoszeniach serwisowe na poziomie niskim
 - b) 8 godzin przy Zgłoszeniach serwisowe na poziomie średnim
 - c) 4 godziny przy Zgłoszeniach serwisowe na poziomie krytycznym

- od momentu zgłoszenia awarii. O poziomie zgłoszenia decyduje Zamawiający.
- 3) W okresie obowiązywania Umowy Wykonawca zapewni świadczenie wsparcia merytorycznego w postaci zdalnych Konsultacji (telefonicznie lub e-mail) dla pracowników Zamawiającego, w zakresie pomocy w realizacji zadań administracyjnych. Wsparcie udzielane będzie w Dni robocze Zamawiającego, w Godzinach roboczych.

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi – czas obsługi	ODI.OB1	Zgłoszenie serwisowe na poziomie niskim	Zgłoszenie serwisowe na poziomie niskim: ≤24 godziny	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 wznowiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń
	ODI.OB2	Zgłoszenie serwisowe na poziomie średnim	Zgłoszenie serwisowe na poziomie średnim: ≤ 8 godzin	Liczony od momentu wysłania zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu udostępnienia rozwiązania docelowego lub obejścia. W przypadku	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
				stwierdzenia przez Zamawiającego, że Rozwiązanie lub Obejście jest nieskuteczne, naliczanie czasu obsługi jest wznowiane.	
	ODI.OB3	Zgłoszenie serwisowe na poziomie krytycznym	Zgłoszenie serwisowe na poziomie krytycznym: <= 4 godziny	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 wznowiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń
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% zamkniętych zgłoszeń
Parametry usługi – czas obsługi	KON	Konsultacja	Konsultacja: <= 48 Godzin roboczych	Czas liczony od momentu zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego do momentu przekazania rezultatu Konsultacji przez Wykonawcę	

- 4) Dostępność Systemu COT w poszczególnych lokalizacjach COT oraz w Centrali ZUS musi być zachowana na poziomie nie niższym niż 98 % w okresie rozliczeniowym (z wyłączeniem zaplanowanych okien serwisowych).

5. Rozbudowa istniejącego środowiska produkcyjnego COT o bramę głosową

WYMAGANIA NA SPRZĘT:

Brama głosowa – Centrala ZUS (Warszawa) o podanych poniżej parametrach:

- minimum 4 gniazda na moduły głosowe cyfrowe E1,
- możliwość instalacji modułów głosowych cyfrowych E1 posiadających 1 lub 2 interfejsy RJ-48c,
- wbudowane minimum dwa redundantne interfejsy Ethernet 10/100/1000Base-TX RJ-45, pracujące w trybie failover,
- obsługa protokołu SIP,
- obsługa protokołów transportowych RTP/RTCP zgodnie z IETF 3550 i 3551,
- port konsoli RS-232 lub USB,
- Obsługiwane kodeki głosowe: G.711, G.726, G.727, G.723.1, G.729, GSM FR, MS GSM, iLBC, EG.711, EVRC, QCELP, AMR, GSM EFR, G.722 urządzenie o wysokości maksymalnie 1U przystosowane do instalacji w szafie telekomunikacyjnej 19”,
- urządzenie wyposażone w redundantne zasilacze,
- wykrywanie tonów zgodne z RFC 2833,
- tłumienie echa - G.165 and G.168-2002,
- obsługa funkcji rozszerzających jakość obsługi : VAD, CNG, dynamicznie programowalny buffor jittera,
- obsługa standardów QoS : 802.1p/Q VLAN, DiffServ. TOS lub równoważnych,
- zdalna konfiguracja i zarządzanie przy użyciu protokołu TFTP, FTP, HTTP, HTTPS, DHCP, BootP, RADIUS, Syslog,
- dostęp za pomocą HTTP, Telnet, SNMPv2,3,
- możliwość konfiguracji poprzez przeglądarkę web (WEB GUI) oraz CLI,
- Funkcjonalności sieciowe: DHCP/PPPoE/L2TP/PPTP, funkcja routera L3 i przełącznika L2, statyczny i dynamiczny routing (RIP, OSPF, BGP), obsługa VLAN,
- wsparcie funkcji SAS (Stand-Alone Survivability)

Dostarczona przez Wykonawcę brama głosowa, musi zostać skonfigurowana przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym.

Dostarczona brama głosowa zostanie objęta Usługą opieki serwisowej oraz Usługą opieki utrzymaniowej od dnia wdrożenia do końca trwania Umowy.

III. AKTUALNY OPIS SYSTEMU CENTRUM OBSŁUGI TELEFONICZNEJ

System Centrum Obsługi Telefonicznej jest jednym z elementów Platformy Usług Elektronicznych ZUS i zapewnia sprawną kompetentną i kompleksową obsługę klientów ZUS. Jest strukturą organizacyjną wyspecjalizowaną w obsłudze klientów drogą telefoniczną, w tym z wykorzystaniem Urzędomatów oraz usługi Skype Connect. Kanałami kontaktu klientów z konsultantami COT jest również poczta elektroniczna oraz kanały uruchamiane z Platformy PUE: zapytania ogólne (email) oraz czat. COT jest także kluczowym elementem pośredniczącym w kontakcie telefonicznym klienta z Terenowymi Jednostkami Organizacyjnymi ZUS.

Podstawowa funkcjonalność realizowana przez System COT to:

Obsługa połączeń IP PBX / PBX

Obsługa czat oraz poczty email

Planowanie zasobów ludzkich

ACD - kompleksowe uniwersalne opcje kolejkowania

Routing interakcji głosowych, tekstowych, mailowych oraz kontaktów webowych

Nagrywanie z oceną i monitoringiem jakości

Interaktywne odpowiedzi głosowe (IVR)

Zarządzanie kampanią wychodzącą

Nadzór i monitorowanie systemu COT

Funkcjonalność jest realizowana przez oprogramowanie Customer Interaction Center w wersji 2017R4. Jest to zintegrowany pakiet aplikacji do zarządzania wszystkimi formami komunikacji biznesowej na jednej platformie. CIC to aplikacja Contact Center, pozwalająca na obsługę połączeń PBX / IP PBX, poczty głosowej, serwera faksu oraz Unified Messaging w ramach instytucji. Tworzy strukturę łączącą agentów, kierowników i klientów biznesowych. Interaction Center jest zintegrowaną, otwartą platformą informatyczną zaimplementowaną w rozprzestrzenionej architekturze klient-serwer. Rdzeniem CIC jest Interaction Processor – wielowątkowy moduł obsługi zdarzeń i komunikacji multimedialnych. Zakres obsługi obejmuje wychodzące i przychodzące połączenia telefoniczne, powiadomienia email oraz obsługę zdarzeń pochodzących ze stron internetowych. Moduł serwera nazwany jest Interaction Center Server i oparty jest na systemie Windows Server 2012 w połączeniu z modułem PBX lub protokołem SIP dla Voice Over IP. Server IC integruje się z serwerem poczty elektronicznej, serwerem bazy danych, serwerem usług Web poprzez sieć LAN lub WAN dla optymalizacji swobody komunikacji. Informatyczna platforma Interaction Center pozwala administratorom systemu oraz obsłudze na kontrolę systemu z poziomu klienta dla ułatwienia integracji z innymi systemami oraz dla uproszczenia zarządzania systemem.

Customer Interaction Center (CIC) jest systemem opartym na platformie Interaction Center stanowiąc zintegrowaną aplikację zarządzającą szeroko rozumianą komunikacją biznesową. Działanie CIC uzupełniane jest przez interfejsy rozszerzające funkcjonalność platformy.

Organizacyjnie Centrum Obsługi Telefonicznej tworzy obecnie 6 TJO ZUS zlokalizowanych w: Grudziądzu, Jaśle, Miastku, Mińsku Mazowieckim, Nowym Sączu i Węgrowie.

Dodatkowo w dwóch jednostkach TJO ZUS w Rzeszowie i Przeworsku znajdują się stanowiska pracy pracowników DOK odsłuchujących i oceniających rozmowy konsultantów COT.

Produkcyjna infrastruktura sprzętowa

Nazwa	Urządzenie	Ilość	Opis
Serwery bazy danych: SDBP-CIT SDBZ-CIT	HP 380DL G7	2	Serwery bazodanowe MS SQL Server pracujące w klastrze Active-Standby i podpięte do zewnętrznej macierzy dyskowej. Odpowiedzialne za przechowywanie danych historycznych oraz ustawień aplikacyjnych.
Serwery Kampanii Wydzwanianych: SDP-CIT SDZ-CIT	HP 380DL G7	2	Serwery Dialera. Odpowiadają za automatyczne dzwonienie do klientów w ramach zdefiniowanych call list.
Serwery IC: SICP4-CIT SICZ4-CIT	HP 380DL G7	2	Serwery systemu CIC. Centralne serwery koordynujące pracę innych komponentów. Główna usługa Interaction Center. Główny proces w ramach usługi: Notifier – odpowiada za komunikację między pozostałymi procesami systemu.
Serwery Mediów:	HP 380DL G7 x 2	3	Serwery mediów odpowiadają za

SMEDP-CIT SMEDZ-CIT SMEDZ2-CIT	HP DL360 G9		nagrywanie, kompresowanie, odtwarzanie komunikatów dla drzewa zapowiedzi głosowych (IVR).
Serwery MRCP dla IVONA TTS: STTSP-CIT STTSZ-CIT	HP 380DL G7	2	Odpowiadają za przetwarzanie tekstu na głos w czasie rzeczywistym za pośrednictwem protokołu MRCP.
Serwery przeznaczone pod CallScripter: SWEBP-CIT SWEBZ-CIT	HP 380DL G7	2	Serwery z aplikacjami www oraz z webservice dla Bazy Wiedzy
Macierze dyskowe: MD1-CIT MD2-CIT	HP P2000 G3 MSA Array	2	Macierze dyskowe wykorzystywane do przechowywania baz danych i zarejestrowanych interakcji.
Bramy głosowe E1/SIP: VGW1-CIT VGW2-CIT VGW3-CIT VGW4-CIT	Urządzenie Appliance AudioCodes Mediant 1000B-MSBG1	4	Serwery appliance odpowiedzialne za konwersję E1->SIP.
Przełączniki sieciowe: SW1-CIT SW2-CIT	HP A5500-48G SI Switch (JD370A)	2	Przełączniki sieciowe w Centrali Zamawiającego.
Przełączniki sieciowe w TJO: SW1-CIT_M SW1-CIT_W SW1-CIT_G SW1-CIT_MI SW1-CIT-J SW1-CIT-NS	HP E8206-44G-PoE+-2XG v2 zl x 4 HP 5406-zl2 x 2	6	Przełączniki sieciowe w TJO, do których podpięto telefony, skonfigurowane dla potrzeb obsługi ruchu telefonicznego (VLAN_VOICE).
Telefony IP	Polycom 321/331 Polycom VVX201	247 122	Aparaty telefoniczne IP Polycom wraz z zestawami słuchawkowymi.
Serwery rejestracji ekranów stacji roboczych: SSRP-CIT_M SSRP-CIT_W SSRP-CIT_G SSRP-CIT_MI SSRP-CIT_J SSRP-CIT_NS	IBM x3550m3 4 szt. HP Proliant BL460c Gen9 2szt.	6	Serwery odpowiadające za rejestrowanie i przechowywanie zarejestrowanych ekranów stacji roboczych konsultantów oraz serwery replikacyjne dla Bazy Wiedzy.

Infrastruktura serwerowa w Centrali ZUS w Warszawie:

System COT uruchomiono na:

- Dwóch serwerach centralnych (IC – Interaction Center) (serwery: SICP4-CIT, SICZ4-CIT),
- Trzech serwerach mediów (serwery: SMEDP-CIT, SMEDZ-CIT, SMEDZ2-CIT),
- Dwóch serwerach obsługi kampanii wychodzących (Campaign Server)(serwery:SDP-CIT, SDZ-CIT),

- Dwóch serwerach syntezy mowy (TTS –Text To Speech) (serwery: STTSP-CIT, STTSZ-CIT),
- Dwóch serwerach z aplikacjami WWW (serwery: SWEBP-CIT, SWEBZ-CIT),
- Dwóch serwerach bazodanowych MS SQL Server pracujących w klastrze Active Standbay (serwery: SDBP-CIT, SDBZ-CIT),
- Dwóch macierzach wykorzystywanych do przechowywania baz danych i zarejestrowanych interakcji (MD1-CIT, MD2-CIT).

Specyfikacja techniczna:

Nazwa	Specyfikacja
Szafa Rack: HP 10642 G2 Shock Universal Rack	Ilość zainstalowanych modułów zasilających: 2 Ilość zainstalowanych list zasilających: 8 (po 4 na moduł) Ilość zainstalowanych modułów KVM: 1 Redundantne zasilanie: Redundantne zasilanie, awaria pojedynczego zasilacza nie powoduje przerwy w pracy jakiegokolwiek urządzenia znajdującego się w obudowie. Wysokość obudowy: 42U Wolna przestrzeń 8U
Serwer bazy danych: SDBP-CIT SDBZ-CIT Tryb pracy: Klaster MS Windows HP 380DL G7 – 2 szt.	Serwery bazodanowe MS SQL Server pracujące w klastrze Active-Standby i podpięte do zewnętrznej macierzy dyskowej. Odpowiedzialne za przechowywanie danych historycznych oraz ustawień aplikacyjnych. Liczba zainstalowanych procesorów: 2 Ilość zainstalowanej pamięci operacyjnej: 48 GB Liczba interfejsów Ethernet: 4 Liczba interfejsów Mgm ILO: 1 Liczba modułów interfejsów iSCSI: 2 Liczba interfejsów iSCSI w module: 4 Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 4 Ilość zasilaczy: 2 Moc wymagana: 505 W Wysokość: 2U Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź Rodzaj procesora: Czterordzeniowy procesor Quad Core Intel(R) Xeon(R) E5506, 64 bit w architekturze x86-64, przystosowany do pracy w serwerach dwuprocesorowych. Rodzaj pamięci: Trzy moduły HP 4GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Rodzaj serwera: Serwer montowany w szafie Rack. Rodzaje dysków: Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1, Dwa dyski 300 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1 Typ interfejsu sieci: Ethernet Gigabit Ethernet Typ zasilaczy: HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply System operacyjny Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise SP2 64 bit

Nazwa	Specyfikacja
<p>Serwer Kampanii Wydzwanianych: SDP-CIT SDZ-CIT</p> <p>Tryb pracy: FailOver</p> <p>HP 380DL G7 – 2 szt.</p>	<p>Serwery Dialera. Odpowiadają za automatyczne dzwonienie do klientów w ramach zdefiniowanych call list.</p> <p>Liczba zainstalowanych procesorów: 2</p> <p>Ilość zainstalowanej pamięci operacyjnej: 6 GB</p> <p>Liczba interfejsów Ethernet: 4</p> <p>Liczba interfejsów Mgm ILO: 1</p> <p>Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 4</p> <p>Ilość zasilaczy: 2</p> <p>Moc wymagana: 505 W</p> <p>Wysokość: 2U</p> <p>Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź</p> <p>Rodzaj procesora: Czterordzeniowy procesor Quad Core Intel(R) Xeon(R) E5506, 64 bit w architekturze x86-64, przystosowany do pracy w serwerach dwuprocesorowych.</p> <p>Rodzaj pamięci: Trzy moduły HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9</p> <p>Rodzaj serwera: Serwer montowany w szafie Rack.</p> <p>Rodzaje dysków:</p> <p>Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1, Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1</p> <p>Typ interfejsu sieci: Ethernet Gigabit Ethernet</p> <p>Typ zasilaczy: HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply</p> <p>System operacyjny Microsoft Windows 2012 Server Standard R2</p>
<p>Serwer IC: SICP4-CIT SICZ4-CIT</p> <p>Tryb pracy: Oba serwery pracują na zasadzie wymiany informacji i konfiguracji między sobą, oraz na utrzymywaniu stałej łączności - tzw. Heartbeat</p> <p>HP 380DL G7 – 2 szt.</p>	<p>Serwery systemu CIC. Centralne serwery koordynujące pracę innych komponentów. Główna usługa Interaction Center. Główny proces w ramach usługi: Notifier – odpowiada za komunikację między pozostałymi procesami systemu.</p> <p>Liczba zainstalowanych procesorów: 2</p> <p>Ilość zainstalowanej pamięci operacyjnej: 6 GB</p> <p>Liczba interfejsów Ethernet: 4</p> <p>Liczba interfejsów Mgm ILO: 1</p> <p>Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 6</p> <p>Ilość zasilaczy: 2</p> <p>Moc wymagana: 505 W</p> <p>Wysokość: 2U</p> <p>Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź</p> <p>Rodzaj procesora: Czterordzeniowy procesor Quad Core Intel(R) Xeon(R) E5506, 64 bit w architekturze x86-64, przystosowany do pracy w serwerach dwuprocesorowych.</p> <p>Rodzaj pamięci: Trzy moduły HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9</p> <p>Rodzaj serwera: Serwer montowany w szafie Rack.</p> <p>Rodzaje dysków:</p> <p>Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1, Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1 Dwa dyski 1.2 TB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1 (objęcie opieką serwisową od 21.07.2020 r.)</p> <p>Typ interfejsu sieci: Ethernet Gigabit Ethernet</p> <p>Typ zasilaczy: HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply</p> <p>System operacyjny Microsoft Windows 2012 Server Standard R2</p>

Nazwa	Specyfikacja
<p>Serwer mediów: SMEDP-CIT SMEDZ-CIT HP 380DL G7 – 2 szt.</p> <p>Tryb pracy: Load balancing</p> <p>SMEDZ2-CIT HP 360DL G9 – 1 szt.</p>	<p>Serwery mediów odpowiadają za nagrywanie, kompresowanie, odtwarzanie komunikatów dla drzewa zapowiedzi głosowych (IVR).</p> <p>Liczba zainstalowanych procesorów: 2</p> <p>Ilość zainstalowanej pamięci operacyjnej:</p> <p>SMEDP-CIT – 12 GB</p> <p>SMEDZ-CIT – 12 GB</p> <p>SMEDZ2-CIT – 16GB</p> <p>Liczba interfejsów Ethernet: 4</p> <p>Liczba interfejsów Mgm ILO: 1</p> <p>Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 4</p> <p>Ilość zasilaczy: 2</p> <p>Moc wymagana: 505 W</p> <p>Wysokość: 2U</p> <p>Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź</p> <p>Rodzaj procesora: Czterordzeniowy procesor Quad Core Intel(R) Xeon(R) E5506, 64 bit w architekturze x86-64, przystosowany do pracy w serwerach dwuprocesorowych.</p> <p>Rodzaj pamięci: Trzy moduły HP 4GB 2Rx4 PC3-10600R-9</p> <p>Rodzaj serwera: Serwer montowany w szafie Rack.</p> <p>Rodzaje dysków (SMEDP-CIT i SMEDZ-CIT):</p> <p>Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1,</p> <p>Dwa dyski 300 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1</p> <p>Rodzaje dysków (SMEDZ2-CIT):</p> <p>Dwa dyski 300 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1,</p> <p>Dwa dyski 300 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1</p> <p>Typ interfejsu sieci: Ethernet Gigabit Ethernet</p> <p>Typ zasilaczy: HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply</p> <p>System operacyjny Microsoft Windows 2012 Server Standard R2</p> <p>Serwer SMEDZ2- CIT będzie podlegał opiece serwisowej od 03.06.2020r.</p>
<p>Serwer MRCP dla IVONA TTS: STTSP-CIT STTSZ-CIT</p> <p>Tryb pracy: Load balancing</p> <p>HP 380DL G7 – 2 szt.</p>	<p>Odpowiadają za przetwarzanie tekstu na głos w czasie rzeczywistym za pośrednictwem protokołu MRCP.</p> <p>Liczba zainstalowanych procesorów: 2</p> <p>Ilość zainstalowanej pamięci operacyjnej: 6 GB</p> <p>Liczba interfejsów Ethernet: 4</p> <p>Liczba interfejsów Mgm ILO: 1</p> <p>Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 4</p> <p>Ilość zasilaczy: 2</p> <p>Moc wymagana: 505 W</p> <p>Wysokość: 2U</p> <p>Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź</p> <p>Rodzaj procesora: Czterordzeniowy procesor Quad Core Intel(R) Xeon(R) E5506, 64 bit w architekturze x86-64, przystosowany do pracy w serwerach dwuprocesorowych.</p> <p>Rodzaj pamięci: Trzy moduły HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9</p> <p>Rodzaj serwera: Serwer montowany w szafie Rack.</p> <p>Rodzaje dysków:</p> <p>Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1,</p> <p>Dwa dyski 300 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1</p> <p>Typ interfejsu sieci: Ethernet Gigabit Ethernet</p> <p>Typ zasilaczy: HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply</p> <p>System operacyjny RedHat 6.1 ES x86_64bit</p>

Nazwa	Specyfikacja
<p>Serwer przeznaczony pod EasyScripter: SWEBP-CIT SWEBZ-CIT</p> <p>Tryb pracy: Load balancing</p> <p>HP 380DL G7 – 2 szt.</p>	<p>Serwery z aplikacjami www.</p> <p>Liczba zainstalowanych procesorów: 2</p> <p>Ilość zainstalowanej pamięci operacyjnej: 6 GB</p> <p>Liczba interfejsów Ethernet: 4</p> <p>Liczba interfejsów Mgm ILO: 1</p> <p>Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 4</p> <p>Ilość zasilaczy: 2</p> <p>Moc wymagana: 505 W</p> <p>Wysokość: 2U</p> <p>Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź</p> <p>Rodzaj procesora: Czterordzeniowy procesor Quad Core Intel(R) Xeon(R) E5506, 64 bit w architekturze x86-64, przystosowany do pracy w serwerach dwuprocesorowych.</p> <p>Rodzaj pamięci: Trzy moduły HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9</p> <p>Rodzaj serwera: Serwer montowany w szafie Rack.</p> <p>Rodzaje dysków:</p> <p>Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1, Dwa dyski 146 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1</p> <p>Typ interfejsu sieci: Ethernet Gigabit Ethernet</p> <p>Typ zasilaczy: HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply</p> <p>System operacyjny Microsoft Windows 2012 Server Standard R2</p>
<p>Macierz dyskowa: MD1-CIT</p> <p>HP P2000 G3 MSA Array – 1 szt.</p>	<p>Macierz dyskowa wykorzystywana do przechowywania baz danych i zarejestrowanych interakcji.</p> <p>Liczba modułów interfejsów iSCSI: 2</p> <p>Liczba interfejsów iSCSI w module: 4</p> <p>Liczba interfejsów Mgm ILO w module: 1</p> <p>Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 14</p> <p>Ilość zasilaczy: 2</p> <p>Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź</p> <p>Rodzaj macierzy: Macierz montowana w szafie Rack.</p> <p>Rodzaje dysków:</p> <p>14 dysków 600 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 5</p> <p>Wolne miejsce na dyski: 10</p> <p>Typ interfejsu iSCSI: Ethernet Gigabit Ethernet</p> <p>Wsparcie SUN Backup: Tak</p> <p>Wsparcie dla Storage monitoring: Tak</p> <p>Wsparcie dla system Insight Manager: Tak</p> <p>Wsparcie klastrowania: Windows, Linux, HP-UX, OpenVMS</p> <p>Wysokość: 2U</p>

Nazwa	Specyfikacja
<p>Macierz dyskowa: MD2-CIT</p> <p>HP P2000 G3 MSA Array – 1 szt.</p>	<p>Macierz dyskowa wykorzystywana do przechowywania baz danych i zarejestrowanych interakcji.</p> <p>Liczba modułów interfejsów iSCSI: 2</p> <p>Liczba interfejsów iSCSI w module: 4</p> <p>Liczba interfejsów Mgm ILO w module: 1</p> <p>Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 4</p> <p>Ilość zasilaczy: 2</p> <p>Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź</p> <p>Rodzaj macierzy: Macierz montowana w szafie Rack.</p> <p>Rodzaje dysków:</p> <p>10 dysków 600 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 5</p> <p>Wolne miejsce na dyski: 14</p> <p>Typ interfejsu iSCSI: Ethernet Gigabit Ethernet</p> <p>Wsparcie SUN Backup: Tak</p> <p>Wsparcie dla Storage monitoring: Tak</p> <p>Wsparcie dla system Insight Manager: Tak</p> <p>Wsparcie klastrowania: Windows, Linux, HP-UX, OpenVMS</p> <p>Wysokość: 2U</p> <p>6 dysków będzie podlegało opiece serwisowej od 02.06.2020 r.</p>

Infrastruktura serwerowa w jednostkach COT:

Mińsk Mazowiecki (M), Węgrów(W), Grudziądz (G), Miastko (Mi), Jasło (J), Nowy Sącz (NS)

Nazwa	Sprzęt
<p>Serwer</p> <p>SSRP–CIT-M</p> <p>SSRP–CIT-W</p> <p>SSRP–CIT-G</p> <p>SSRP–CIT-Mi</p> <p>SSRP–CIT-J</p> <p>SSRP–CIT-NS</p> <p>IBM x3550m 3-4szt</p>	<p>Serwery odpowiadające za rejestrowanie i przechowywanie zarejestrowanych ekranów stacji roboczych konsultantów oraz replikację Bazy Wiedzy COT.</p> <p>Parametry serwerów w lokalizacjach M, G,W, Mi:</p> <p>Liczba zainstalowanych procesorów: 2</p> <p>Liczba zainstalowanej pamięci operacyjnej: 8GB</p> <p>Liczba interfejsów Ethernet: 4</p> <p>Liczba interfejsów Mgm IMM: 1</p> <p>Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 8</p> <p>Ilość zasilaczy: 2</p> <p>Moc wymagana: 675 W</p> <p>Wysokość: 1U</p> <p>Rodzaj medium interfejsu Ethernet: miedź</p> <p>Rodzaj procesora: Czterordzeniowy procesor Quad Core Intel(R) Xeon(R) E5620, 64 bit w architekturze x86-64, przystosowany do pracy w serwerach dwuprocesorowych.</p> <p>Rodzaj pamięci: Dwa moduły 4GB 2Rx8 PC3L-10600 CL9 ECC</p> <p>Rodzaj serwera: Serwer montowany w szafie Rack</p> <p>Rodzaje dysków:</p> <p>2 dyski 300 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1</p>

	<p>Sześć dysków 900 GB zestawionych w sprzętowym trybie pracy RAID 5 Typ interfejsu iSCSI: Ethernet Gigabit Ethernet Typ zasilacza: IBM 675W AC Power Supply System operacyjny Microsoft Windows 2012 Server Standard R2 Parametry serwerów w lokalizacjach J i NS:</p> <p>Liczba zainstalowanych procesorów: 2 Ilość zainstalowanej pamięci operacyjnej: 96GB Liczba interfejsów Ethernet: 4 Rodzaj medium interfejsu Ethernet: FC Liczba interfejsów Mgm IMM: 1 Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 2 Rodzaj procesora: Xeon(R) E52660,64 bit: w architekturze; x86-64, Rodzaj pamięci: sześć modułów 16GB DDR 4 2133 MHz Rodzaj serwera: Serwer typu blade montowany w obudowie BladeSystem c3000, Rodzaje dysków: Dwa dyski 136 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1, Licencja na system operacyjny Microsoft Windows 2012 Server Standard R2 Sprzęt nie będzie podlegał opiece serwisowej.</p>
<p>Macierz dyskowa J i NS</p> <p>MSA 2040 SAN</p>	<p>Liczba interfejsów Mgm ILO w module: 1 Rodzaj medium interfejsu Ethernet: FC Liczba wolnych zatok na dyski: 6 Typ obsługiwanych dysków: SAS Dyski HP MSA 900GB – 6 szt. Format SFF – 2,5”, Interfejs SAS Opiece serwisowej podlegają tylko dyski twarde. Serwis od 02.06.2020 r.</p>

Infrastruktura sieciowa w Centrali ZUS w Warszawie

Obecne rozwiązanie opiera się na połączeniach ISDN oferowanych przez operatora telekomunikacyjnego w ilości 16 PRA (480 kanałów), rozdzielonych na 4 bramy głosowe Mediant AudioCodes 1000B (MSBG1 Appliance) z następującymi modułami:

2 x interfejs PSTN EI RJ-48c - 2 moduły
4 x interfejs Ethernet. (3 LAN, 1 WAN) - 1 moduł
2 x zasilacz

Nazwa	Urządzenie	Ilość	Opis
<p>Bramy głosowe E1/SIP:</p> <p>VGW1-CIT</p> <p>VGW2-CIT</p> <p>VGW3-CIT</p> <p>VGW4-CIT</p>	<p>Urządzenie Appliance AudioCodes Mediant 1000B- MSBG1</p>	4	Serwery Appliance odpowiedzialne za konwersję E1->SIP
<p>Przełączniki sieciowe:</p> <p>SW1-CIT</p> <p>SW2-CIT</p>	<p>HP A5500-48G SI Switch (JD370A)</p>	2	Przełączniki sieciowe w Centrali Zamawiającego

Infrastruktura sieciowa w jednostkach COT:

Mińsk Mazowiecki (M], Węgrów (W), Grudziądz (G), Miastko (MI), Jasło (J), Nowy Sącz (NS);

W każdym z dotychczasowo użytkowanych Centrów Obsługi Telefonicznej wszystkie telefony konsultantów wykorzystują technologie Power-over-Ethernet i podłączone są do przełączników HP 8206 z następującymi modułami:

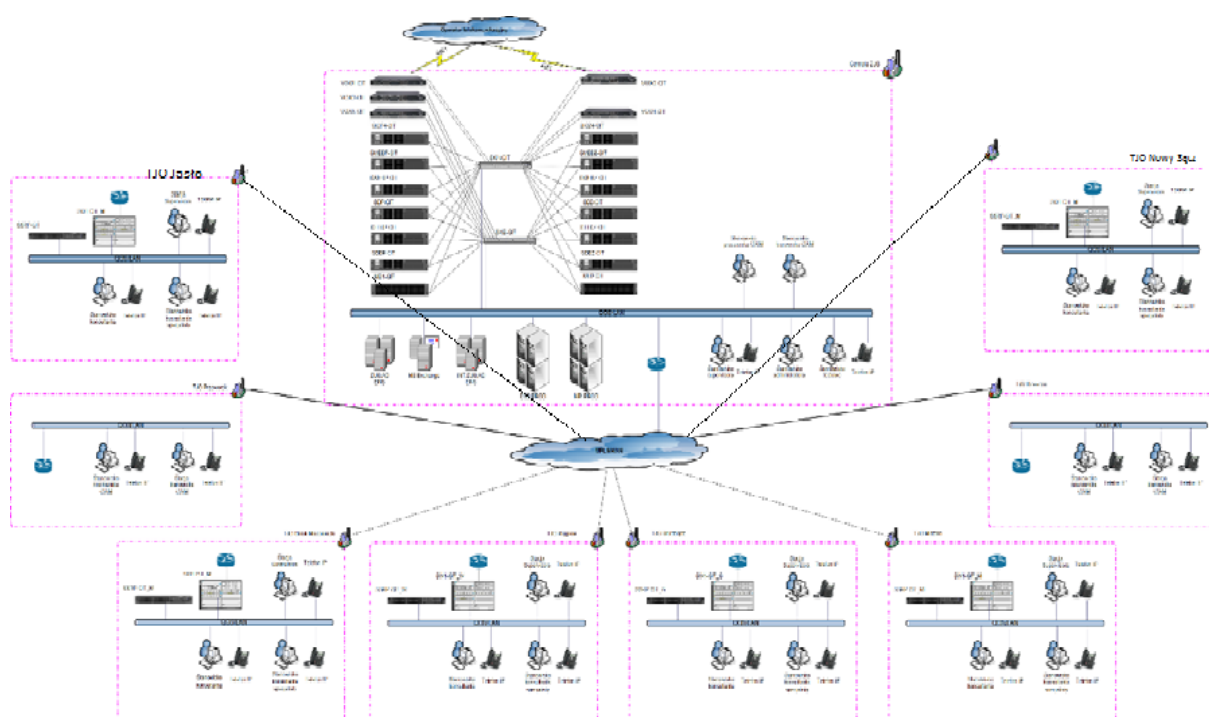
2 x MM (J9092A)

xSSM (J9093A)

2x 24port Gig-T PoE+ [J9534A)

1 x 20 port: Gig PoE+ /2 port SFP (J9536A)

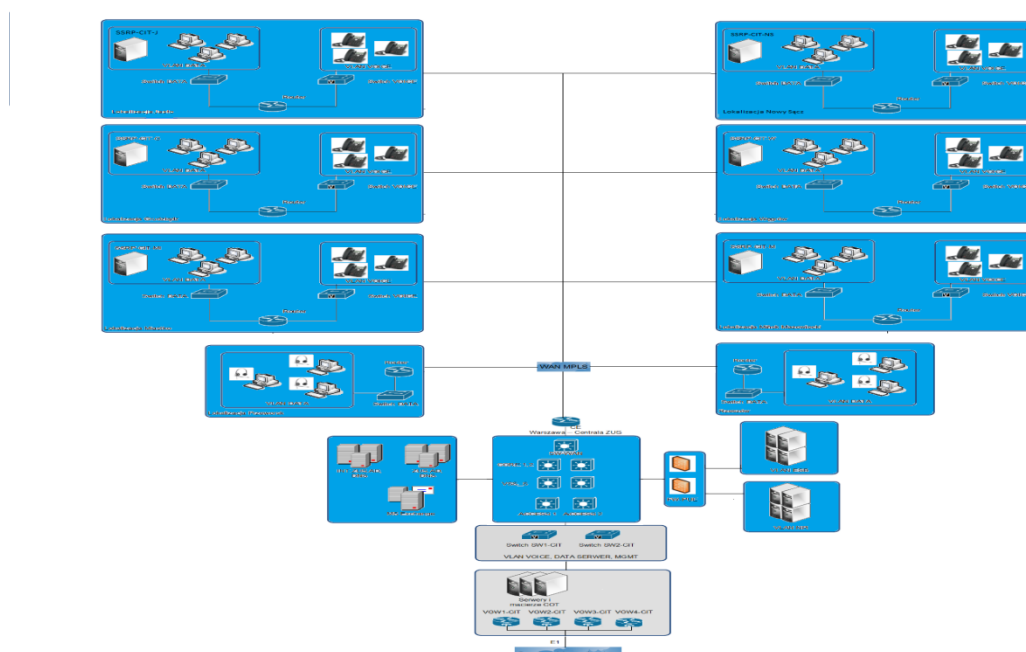
Nazwa	Urządzenie	Ilość	Opis
Przełączniki sieciowe w jednostkach: SW1-CIT_M SW1-CIT_W SW1-CIT_G SW1-CIT_Mi SW1-CIT_J SW1-CIT_NS	HP E8206-44G-PoE+-2XG v2 zl – 4 szt HP 5406-zl2 – 2 szt	6	Przełącznik) sieciowe wTJO, do których podpięto telefony, skonfigurowane dla potrzeb obsługi ruchu telefonicznego (VLAN_.VQICE).
Telefony IP	Polycom 321/331 Polycom VVX201	247 122	Aparaty telefoniczne IP Polycom wraz z zestawami słuchawkowymi.



Architektura fizyczna środowiska produkcyjnego COT.

Infrastruktura sieciowa w Centrali ZUS w Warszawie:

Nazwa	Urządzenie	Ilość	Opis
Brama głosowa: VGWT1-COT	Urządzenie Appliance AudioCodes Mediant 1000B- MSBG1	1	Serwer appliance odpowiedzialny za konwersję E1->SIP.
Przełącznik sieciowy: SWT1-COT	HP A5500-48G SI Switch (JD37DA)	1	Przełącznik sieciowy w Centrali Zamawiającego.
Przełącznik sieciowy: SWT2-COT	HP E8206-44G-PoE+- 2XG v2 zl	1	Przełącznik sieciowy, do którego podpięto telefony, skonfigurowany dla potrzeb obsługi ruchu
Telefony IP	Polycom 321/331 Polycom VVX201	5 1	Aparaty telefoniczne IP Polycom wraz z zestawami słuchawkowymi.



Architektura sieciowa środowiska produkcyjnego COT.

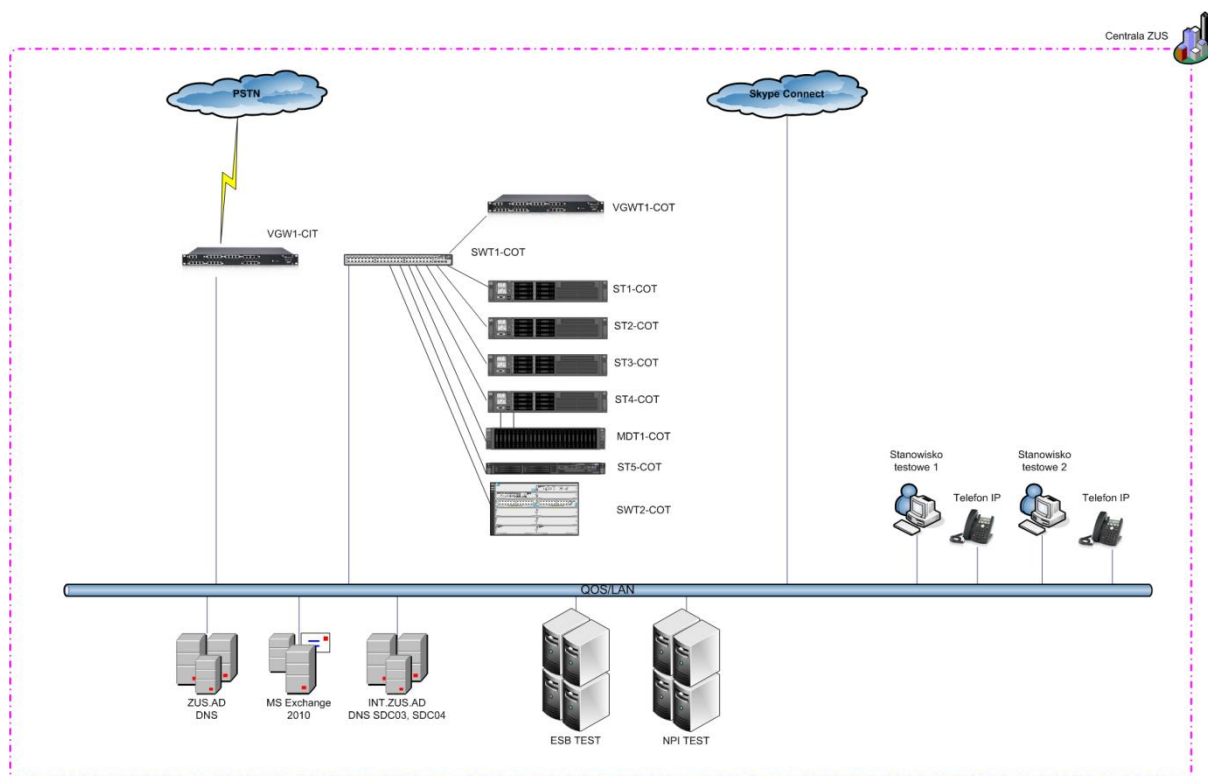
Środowisko testowe

Zamawiający posiada następującą testową infrastrukturę sprzętową, na którą składają się:

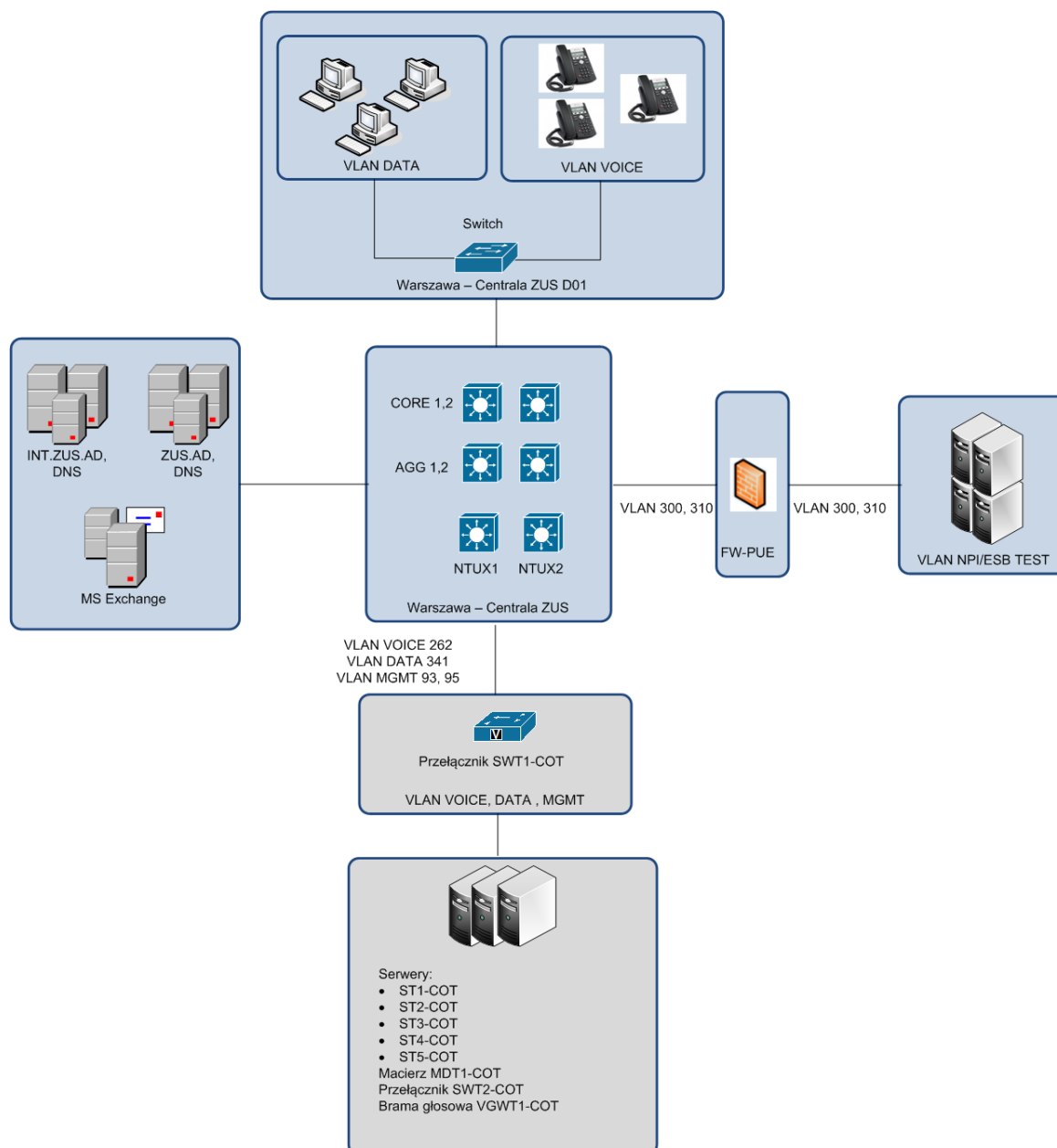
Nazwa	Urządzenie	Ilość	Opis
Serwer bazy danych: ST4-COT	IBM x3550 M3	1	Serwer bazodanowy MS SQL Server podpięty do zewnętrznej macierzy dyskowej. Odpowiedzialne za

			przechowywanie danych historycznych oraz ustawień aplikacyjnych.
Serwer Mediów ST5-COT	HP 380DL G7	1	Serwery mediów odpowiadają za nagrywanie, kompresowanie, odtwarzanie komunikatów dla drzewa zapowiedzi głosowych (IVR). Na serwerze rejestrowane są również ekrany testowych stacji roboczych.
Serwer IC: ST1-COT	HP 380DL G7	1	Serwer systemu CIC. Centralny serwer, koordynuje pracę innych komponentów. Główna usługa Interaction Center. Główny proces w ramach usługi: Notifier – odpowiada za komunikację między pozostałymi procesami.
Serwery Kampanii Wydzwanianych: ST2-COT	HP 380DL G7	1	Serwer Dialera. Odpowiada za automatyczne dzwonienie do klientów w ramach zdefiniowanych call list.
Serwer MRCP dla IVONA TTS: ST3-COT	HP 380DL G7	1	Odpowiadają przetwarzanie tekstu na głos w czasie rzeczywistym za pośrednictwem protokołu MRCP.
Macierz dyskowa: MDT1-COT	HP P2000 G3 MSA Array	1	Macierz dysków wykorzystywana do przechowywania baz danych i zarejestrowanych interakcji.
Brama głosowa: VGWT1-COT	Urządzenie Appliance AudioCodes Mediant 1000B-MSBG1	1	Serwer appliance odpowiedzialny za konwersję E1->SIP.
Przełącznik sieciowy: SWT1-COT	HP 5500-48 SI Switch (JD370A)	1	Przełącznik sieciowy w Centrali Zamawiającego.
Przełącznik sieciowy: SWT2-COT	HP E8206-44G-PoE+-2XG v2 zl	1	Przełącznik sieciowy, do którego podpięto telefony, skonfigurowany dla potrzeb obsługi ruchu telefonicznego (VLAN_VOICE).
Telefony IP	Polycom 321 Polycom VVX201	5 1	Aparaty telefoniczne IP Polycom wraz z zestawami słuchawkowymi.

Sprzęt środowiska testowego znajduje się w Centrali Zamawiającego.



Architektura fizyczna środowiska testowego COT.



Architektura sieciowa środowiska testowego COT.

Środowisko testowe jest:

- zintegrowane z serwerem MS Exchange,
- zintegrowane z systemem backupu EMC Networker,
- skonfigurowane z testową szyną danych ESB,
- skonfigurowane z testowym portalem NPI,
- skonfigurowane z testową usługą Skype Connect,
- skonfigurowane z numerem testowym Infolinii uruchomionym na produkcyjnych bramach głosowych.

Oprogramowanie standardowe oraz oprogramowanie dedykowane zainstalowane w środowisku testowym jest własnością ZUS.

Środowisko testowe COT, odzwierciedla środowisko produkcyjne COT z wyłączeniem elementów

niezawodnościowych/ redundantnych/wydajnościowych zarówno aplikacyjnych jak i sprzętowych. Specyfika środowiska testowego umożliwia zmniejszenie ilości sprzętu w stosunku do środowiska produkcyjnego z zachowaniem tej samej funkcjonalności.

Środowisko testowe COT musi zapewniać:

- równoczesną pracę co najmniej 7 konsultantów, 2 supervisorów i 1 administratora,
- możliwość przyjęcia co najmniej 10 połączeń przychodzących lub wygenerowania co najmniej 10 połączeń wychodzących.

Dla potrzeb testów automatycznej obsługi Klientów Zamawiającego została wykorzystana funkcjonalność komponentu Serwera Mediów (serwer ST5-COT) i serwera TTS (ST3-COT). Komponent Serwer Mediów został również wykorzystany do rejestracji i kompresji interakcji telefonicznych. Na serwerze z komponentem IC (ST1-COT), została zaimplementowana logika działania testowego Systemu COT w zakresie dystrybucji wszystkich obsługiwanych interakcji: połączenia głosowe, email, chat, zapytania ze stron WWW oraz uruchomiona rejestracja interakcji email, chat i zapytań ze stron WWW.

Serwer bazodanowy (ST4-COT) został wykorzystany do przechowywania danych konfiguracyjnych, zarejestrowanych interakcji, danych wykorzystywanych w automatycznych kampaniach wychodzących oraz raportowych systemu testowego COT. Na serwerze z komponentem Screen Recorder (ST5-COT) są rejestrowane ekrany testowych stacji roboczych. Serwer z komponentem Central Campaign Server (ST2-COT) jest wykorzystywany do uruchamiania telefonicznych kampanii wychodzących.

System COT oparty jest na oprogramowaniu:

Oprogramowanie standardowe		
Wyszczególnienie	Producent i nazwa oprogramowania	Ilość licencji
Oprogramowanie systemów operacyjnych	• Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	3
	• Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	16
	• Red Hat Linux 6.1 ES 64-bit	3
Klient pocztowy do komunikacji z serwerem pocztowym MS Exchange	• MS Outlook Client 2010	7
Oprogramowanie bazy danych	• Microsoft SQL Server 2008 Standard 64-bit	1

Oprogramowanie dedykowane		
Wyszczególnienie	Producent i nazwa oprogramowania	
Oprogramowanie Contact	• Advanced Server	1

Center firmy Interactive Intelligence

• Switchover clone	1
• Interaction Dialer	1
• Interaction Dialer COM API	1
• IceLIB API	1
• Text Processing Tools	1
• IPA Server	1
• Scheduled Reports	1
• e-FAQ	1
• e-FAQ Tools	1
• Interaction Optimizer and RTA Server	1
• Media Server Software Only	3
• Interaction Media Server G.729 add-on	625
• Business Client	3
• Contact center level 3	370
• IPA Designer add-on	3
• IPA Group-routed add-on	367
• Interaction Supervisor add-on	76
• Interaction Recorder IVR Recording	1
• Interaction Recorder add-on	392
• Interaction Quality Manager	392
• Interaction Dialer add-on	243
• Interaction Optimizer add-on	457
• CallScripter Script Editor	7
• CallScripter Agent Desktop	245

	<ul style="list-style-type: none"> • Basic Session 	508
	<ul style="list-style-type: none"> • Advanced Session 	508
	<ul style="list-style-type: none"> • Media Session 	598
	<ul style="list-style-type: none"> • Screen Recorder Session 	354
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction Report Assistance 	79
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction Optimizer Supervisor Plug-in 	29
	<ul style="list-style-type: none"> • Conference Session 	90
Oprogramowanie niestandardowe	<ul style="list-style-type: none"> • B3System COT Aplikacja Biznesowa • B3System COT SOZT • Moduł MAPK • Moduł Monitoring COT • Moduł Księgi Wiedzy • Moduł Ankiętowania • Baza Wiedzy 	1 1 1 1 1 1 1
Oprogramowanie do syntezy mowy firmy IVONA	<ul style="list-style-type: none"> • TTS MRCP • TTS Studio 	30 2
Oprogramowanie do integracji z platformą monitorowania firmy BMC (informacja o zainstalowanym oprogramowaniu, które nie wchodzi w zakres utrzymania)	<ul style="list-style-type: none"> • BMC ProactiveNet Performance Management - Event Management • BMC ProactiveNet Performance Management – Service Impact • BMC ProactiveNet Performance Management – Server Monitoring and Analytics 	

Oprogramowanie niestandardowe

1. B3System CIT Aplikacja Biznesowa (B3System CIT AB)

Aplikacja ta funkcjonuje w powiązaniu z aplikacją Interaction Desktop realizując:

- dostęp do czynności biznesowych w ramach kontekstu zautoryzowanego Klienta
- dostęp bezinterakcyjny do konta klienta w PUE
- dostęp do funkcjonalności około biznesowych, optymalizujących obsługę Klienta.

2. B3System COT SOZT

Moduł SOZT służy do integracji Portalu Konsultanta CIT oraz Portalu Pracownika ZUS w ramach Systemu Obsługi Zadań Trudnych. Pytania / zadania, które wykraczają poza kompetencje Konsultanta lub Konsultanta Specjalisty, są przekazywane do DOK poprzez Portal Konsultanta CIT – moduł SOZT.

Moduł SOZT służy do integracji Portalu Konsultanta CIT oraz Portalu Pracownika ZUS w ramach

Systemu Obsługi Zadań Trudnych. Pytania / zadania, które wykraczają poza kompetencje Konsultanta lub Konsultanta Specjalisty, są przekazywane do GWM (Grupy Wsparcia Merytorycznego) poprzez Portal Konsultanta CIT – moduł SOZT.

3. Moduł MAPK

Moduł MAPK umożliwia automatyczne reagowanie w sytuacjach obciążenia telefonicznego COT i przełączania Klientów do wybranych TJO w przypadku wzrostu przychodzących połączeń na wybranych kolejkach tematycznych.

4. Moduł Monitoring COT

Aplikacja monitoruje pracę systemu CIC, przekazuje i gromadzi dane do prezentacji dla użytkowników. Pozwala na wyświetlanie parametrów i wskaźników pracy systemu COT w formacie przyjaznym dla użytkownika, zapewniającym przejrzystość i łatwą kontrolę nad aktualnym stanem pracy COT.

Aplikacja podzielona jest na trzy moduły:

- Konsola Zarządu

Moduł Konsoli Zarządu jest przeznaczony do monitorowania stanu Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS przez członków Zarządu. Jest przeznaczony do prezentacji na ekranach multimedialnych, a więc nie zakłada interakcji z użytkownikiem.

Moduł ten składa się z dwóch widoków, które są odświeżane i wyświetlane na przemian w odstępach 1 minuty (parametr do konfiguracji w aplikacji terminalowej).

- Konsola Menadżerska

Moduł Konsoli Menadżerskiej jest przeznaczony do monitorowania stanu Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS przez kadrę menadżerską. Konsola Menadżerska zawiera widoki dostępne w Konsoli Zarządu oraz jeden dodatkowy widok – Parametry dla Lokalizacji.

Tak jak Konsola Zarządu, Konsola Menadżerska przeznaczona jest do prezentacji na ekranach multimedialnych, a więc nie zakłada interakcji z użytkownikiem. Składa się z trzech widoków, które są odświeżane i wyświetlane na przemian w odstępach 1 minuty.

- Aplikacja Terminalowa

Aplikacja terminalowa jest przeznaczona dla Pracowników Departamentu Obsługi Klientów. Jest przeznaczona dla komputerów klasy PC, wobec czego nie jest samoobsługowa, a nawigacja jest realizowana za pomocą menu. W jednym z widoków (przy uprawnieniach administratora) umożliwia wprowadzenie zmian konfiguracyjnych takich jak:

- prezentowane w systemie ilości dostępnych linii dla poszczególnych kanałów komunikacji,
- wartości progów ostrzegawczych i alarmowych dla poszczególnych parametrów,
- parametr niezbędny do wyznaczenia Poziomu Obsługi Klienta,
- częstotliwości zmian ekranów w Konsolach Zarządu i Menadżerskiej.

Konsole są przeznaczone do prezentacji na ekranach multimedialnych w postaci ekranów telewizyjnych o rozdzielczości Full HD. Będą w praktyce bezobsługowe.

Aplikacja Terminalowa jest przeznaczona dla komputerów klasy PC.

5. Moduł Księgi Wiedzy

Moduł wspomagający pracę konsultanta. Udostępnia:

- pomoc merytoryczną
- FAQ (ang. Frequently Asked Questions) - stanowi zbiór często zadawanych pytań i odpowiedzi na nie
- opisy procedur obsługowych

6. Moduł Ankietywania

Moduł Ankietywania umożliwia prowadzenie stałego monitoringu jakości obsługi klientów ZUS z wykorzystaniem Centrum Obsługi Telefonicznej za pośrednictwem systemu IVR (ang. Interactive Voice Response) oraz konsultantów COT. Badania obejmują dwie grupy klientów: klienci COT i klienci

SOK w terenowych jednostkach organizacyjnych (TJO) ZUS. Badania satysfakcji klientów ZUS polegają na telefonicznym kontaktowaniu się z klientami i przeprowadzaniu krótkich ankiet, mających na celu pozyskanie informacji o poziomie satysfakcji z jakości obsługi w COT i SOK.

7. Baza wiedzy dla COT

W ramach architektury fizycznej przewidziano następujące typy stanowisk

Serwer centralny SDBP-CIT,SDBZ-CIT – serwer, na którym zainstalowano bazę danych (Microsoft SQL Server), będący faktycznym repozytorium danych, przechowującym konfigurację systemu oraz profile poszczególnych użytkowników (konsultantów). W celu zwiększenia poziomu bezpieczeństwa serwer bazy danych działa w układzie klastrowym. Dodatkowo wykonywana jest cykliczna kopia bezpieczeństwa do **Systemu Backupu**. Serwer bazy danych wykorzystywany jest przez poszczególne moduły aplikacyjne.

Moduł Zarządzania (Administrator BW) – jest aplikacją umożliwiającą zarządzanie podstawowymi parametrami systemu. Dane parametryzacji systemu zapisywane są w Bazie Danych na serwerze centralnym. Moduł przeznaczony jest dla osób zarządzających systemem.

Moduł Edytora (Moderator BW) – jest aplikacją umożliwiającą aktualizację bazy wiedzy, wprowadzanie nowych treści, edycję istniejących, organizację oraz późniejszą reorganizację struktury wiedzy. Moduł przeznaczony jest dla osób zarządzających centralnie składnicą wiedzy oraz dla Departamentów, odpowiedzialnych za poszczególne grupy tematyczne.

Moduł Konsultanta (Konsultant BW) – jest aplikacją przeznaczoną dla osób z Centrum Obsługi Telefonicznej, odpowiedzialnych za bezpośredni kontakt z kontaktującymi się klientami. Moduł dostarcza konsultantom niezbędnych informacji merytorycznych pochodzących z Centralnej Bazy Danych.

Lokalna Stacja Aktualizacji serwery SSRP w lokalizacji – jest lokalnym serwerem, buforującym ruch związany z aktualizacją baz danych (treści, formatowanie, metadane). Lokalna Stacja Aktualizacji znajduje się w każdej lokalizacji Centrum Obsługi Telefonicznej i umożliwia minimalizację obciążenia łączy sieciowych z centralą, poprzez jednorazową aktualizację treści (buforowanie). Stacje Konsultantów będą aktualizowały się znacznie szybciej za pośrednictwem sieci LAN, a obciążenie łączy z centralą będzie ograniczone do jednorazowej aktualizacji porcji danych na każdą lokalizację COT.

Lokalna Baza Danych – lokalna replika umiejscowiona na stacjach roboczych konsultantów.

Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz serwisowej Systemu Centrum Obsługi Telefonicznej

**ZAŁĄCZNIK NR 2
LOKALIZACJA SPRZĘTU/OPROGRAMOWANIA**

Lokalizacja sprzętu/oprogramowania

1. Centrala Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Warszawa, Szamocka 3, 5
2. Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS, Oddział w Toruniu, Grudziądz, ul. Wybickiego 39
3. Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS, Oddział w Słupsku, Miastko, ul. Królowej Jadwigi 13
4. Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS, Oddział w Siedlcach, Mińsk Mazowiecki, ul. Warszawska 84
5. Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS, Oddział w Siedlcach, Węgrów, ul. Wieniawskiego 15
6. Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS, Oddział w Jaśle, Jasło, ul. Rynek 18b
7. Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS, Oddział w Nowym Sączu, Nowy Sącz, Sienkiewicza 77

Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz serwisowej Systemu Centrum Obsługi Telefonicznej

**ZAŁĄCZNIK NR 3
FORMULARZ OFERTY
(zostanie załączony po wyborze oferty)**

ZAŁĄCZNIK 4
INTEGRACJA SYSTEMÓW OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ

OPIS STRUKTURY KOMUNIKATÓW WYKORZYSTYWANYCH DO KOMUNIKACJI W ZGŁOSZENIACH SERWISOWYCH

1. OPIS FUNKCJONALNOŚCI

W celu obsługi Zgłoszeń Serwisowych (ZS), skierowanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych do wykonawców w ramach obowiązujących umów, w systemie obsługi zgłoszeń Zakładu - HP Service Manager (HP SM) - został zaimplementowany moduł. Komunikacja pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń Zakładu i Wykonawcy realizowana jest przy użyciu usługi sieciowej (web service).

Usługa sieciowa (web service 'ZgloszeniaZS') dostępna jest pod adresem: <https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgloszeniaZS.wsdl>

Usługa sieciowa służy do rejestrowania komunikatów w HP SM.

Analogiczna usługa sieciowa musi być udostępniana przez Wykonawcę w celu rejestrowania komunikatów dot. ZS w systemie obsługi zgłoszeń Wykonawcy.

Komunikacja pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń wykorzystuje certyfikaty SSL. Jeśli Wykonawca integrujący swój system obsługi zgłoszeń z HP SM nie dysponuje certyfikatem wystawionym przez zewnętrzny urząd certyfikacji, ani nie ma możliwości wygenerować samemu certyfikatu self-signed, może zwrócić się do Zakładu o wygenerowanie certyfikatu podpisanego przez CC ZUS. W tym celu przesyła na skrzynkę cwizpe@zus.pl prośbę o wygenerowanie certyfikatu.

Dostęp do usługi sieciowej odbywa się bez przerw za wyjątkiem sytuacji awaryjnych i planowej przerwy technologicznej, która ma miejsce zawsze we wtorek w godzinach 18:00 – 20:00.

2. Implementacja komunikacji w zakresie obsługi ZS pomiędzy HP SM a systemem obsługi zgłoszeń Wykonawcy

Wdrożenie komunikacji w zakresie obsługi ZS poprzedzone jest zawsze testami przedprodukcyjnymi w środowisku testowym HP SM i środowisku testowym Wykonawcy. Dla odpowiedniego zamodelowania usług Wykonawcy konieczny jest bezpośredni kontakt technologów odpowiedzialnych za wdrożenie po obu stronach i przekazanie danych dotyczących metryk świadczonych usług takich jak:

- nazwa umowy serwisowej,
- nazwy świadczonych usług,
- programy serwisowe dla usług (określające priorytety świadczonych usług),
- wskazany adres webservice dedykowany do komunikacji zgłoszeniowej,
- powołane usługi wewnętrzne w ZUS wspierające usługi Dostawcy,
- harmonogram testów i wdrożenia.

Po zamodelowaniu środowisk testowych testy przebiegają z udziałem centrum wsparcia informatyki, które docelowo obsługiwać ma zgłoszenia Dostawcy. W czasie testów symulowana jest obsługa wszystkich możliwych komunikatów jakie obsługuje opisana w dokumencie funkcjonalność.

Po zakończeniu pomyślnym testów ustalona zostaje data implementacji rozwiązania w środowisku produkcyjnym.

Należy pamiętać, że jednostronne wprowadzanie nie testowanych zmian w konfiguracji komunikacji i strukturze komunikatów jest niedopuszczalne i może skutkować błędami w przetwarzaniu komunikatów.

3. Typy komunikatów przekazywanych z HP SM do systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy.

- **O** – Otwarcie. Rejestracja Zgłoszenia serwisowego w systemie Wykonawcy, z pustym WsIdZew.
- **A** – Aktualizacja. Wypełnione WsId i WsIdZew. Obowiązkowy WsTresc, możliwy WsParametry.
- **I** – Nieformalna wiadomość. Zwykły komunikat informacyjny z HP SM do systemu Wykonawcy. Wypełnione WsId i WsIdZew. Obowiązkowy element WsTresc, możliwy element WsParametry.
- **R** – Reklamacja. Wypełnione atrybuty WsId i WsIdZew. Obowiązkowy WsTresc.
- **ZP** – Żądanie zmiany programu serwisowego. Wypełnione atrybuty WsId i WsIdZew oraz WsUmowa, WsPoziom zawierający proponowany poziom (program serwisowy) w HP SM,
- **ZNN** – Negacja przedstawionych przez Wykonawcę zaleceń naprawczych. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz Obowiązkowy WsTresc.
- **Z** – Zamknięcie. Informacja o zamknięciu zgłoszenia w SM. Komunikat ma znaczenie wyłącznie informacyjne i oznacza zakończeni obsługi ZS w HP SM - po tym komunikacie ZS nie jest już aktualizowane,
- **ZT** – Potwierdzenie skuteczności zaproponowanego przez Wykonawcę obejścia. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz opcjonalny WsTresc.
- **ZTN** - Negacja zaproponowanego przez Wykonawcę obejścia. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz Obowiązkowy WsTresc.

Komunikat typu „O” będzie powodował utworzenie ZS.

<WsParametry>

```
<param id="1" name="Login SWEZ" war="Maria.Nowak100"/>
<param id="2" name="Moduł SWEZ" war="HR-Płace"/>
<param id="3" name="Źródłowe EK:" war="RT1#01 (SAP_HRT_200)"/>
<param id="4" name="Podkategoria:" war="service catalog"/>
<param id="5" name="Typ produktu:" war="service catalog"/>
<param id="6" name="Typ problemu:" war="service catalog"/>
```

</WsParametry>

4. Typy komunikatów rejestrowanych w HP SM przekazywanych z systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy.

- **O** – Rejestracja w serwisie Wykonawcy i nadanie numeru zewnętrznego. Wypełnione WsId i WsIdZew.
- **A** - Komunikat aktualizacyjny stosowany przez Wykonawcę w sytuacji, gdy odpowiedź zostanie pozyskana wcześniej, przed wysyłką komunikatu „A” z HP SM.
- **P** – Pytanie do użytkownika. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz Obowiązkowy WsTresc zawierający treść pytania.
- **I** – Nieformalna wiadomość. Zwykły komunikat informacyjny od Wykonawcy do HP SM.
- **D** – Diagnoza zgłoszenia. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz Obowiązkowy WsTresc z opisem diagnozy.
- **R** – Reklamacja usługi i poziomu ZS. Wypełnione WsId, WsIdZew i WsTresc oraz WsUmowa, WsPoziom z sugerowaną inną usługą i poziomem. Oczekiwanym komunikatem ze strony HP SM jest ZP.
- **ZN** – Zalecenia naprawcze. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz Obowiązkowy WsTresc z zaleceniami naprawczymi. Spodziewaną odpowiedzią ze strony ZUS jest zamknięcie ZS lub negacja zaleceń naprawczych (rozwiązania) – komunikat typu ZNN.
- **ZP** – Potwierdzenie rejestracji żądania programu serwisowego. Wypełnione WsId i WsIdZew.
- **ZT** – Zalecenia tymczasowe. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz obowiązkowy WsTresc z zaleceniami tymczasowymi (obejściem). Spodziewanym komunikatem ze strony HP SM jest potwierdzenie obejścia komunikat ZT lub komunikat ZTN.
- **Z** – Prośba o zamknięcie. Wypełnione WsId i WsIdZew.

UWAGA: Komunikatem potwierdzającym przyjęcie do obsługi ZS jest komunikat typu „O” wysyłany do HP SM. **Dopiero po przyjęciu do obsługi zgłoszenia** Wykonawca może przekazywać komunikaty pozostałych typów.

Po otrzymaniu z HP SM komunikatu informacyjnego typu „Z” (o zamknięciu ZS) nie ma już możliwości rejestracji komunikatów dotyczących danego ZS.

5. Parametry usługi sieciowej ZgloszeniaZS.wsdl

ZgloszeniaZS		
Usługa sieciowa		
Adres WSDL		https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgloszeniaZS.wsdl
Metody web service		
UpdateZS	Metoda wywoływana w celu rejestracji komunikatu w HP SM.	
	Parametry metody:	
	WsId	Identyfikator zgłoszenia w ZUS
	WsIdZew	Identyfikator zgłoszenia w systemie Wykonawcy
	WsUslEk	Identyfikator usługi Wykonawcy
	WsUmowa	Identyfikator umowy serwisowa
	WsPoziom	Poziom umowy serwisowej
	WsType	Typ wiadomości, możliwe wartości: [A O I R P D ZE ZN ZT ZP Z]
	WsTresc	Treść, opis wiadomości
	WsParametry	Dodatkowe parametry przekazywane do Wykonawcy
	WsModyfikacja	Numer modyfikacji
	WsPrzyczyna	Przyczyna powstania incydentu, „brak funkcjonalności”, „błąd użytkownika”, dotyczy umowy na Serwis korekty i aktualizacji danych
	WsRozwiazanie	Metoda naprawy, „rozwiązanie standardowe” lub „rozwiązanie złożone”, dotyczy umowy na Serwis korekty i aktualizacji danych
	WsImie	Imię osoby zgłaszającej
	WsNazwisko	Nazwisko osoby zgłaszającej
	WsLokalizacja	Lokalizacja osoby zgłaszającej
	WsEmail	Adres email osoby zgłaszającej
	WsTelefon	Telefon osoby zgłaszającej

	WsData	Data rejestracji komunikatu
--	--------	-----------------------------

ZgłoszeniaZS		
Usługa sieciowa		
Adres WSDL		https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgloszeniaZS.wsdl
Metody web service		
CreateZS	Metoda wywoływana w celu rejestracji pierwszego komunikatu konsultacji w HP SM.	
	Parametry metody:	
	WsId	Identyfikator zgłoszenia w ZUS
	WsIdZew	Identyfikator zgłoszenia w systemie Wykonawcy
	WsUslEk	Identyfikator usługi Wykonawcy
	WsUmowa	Identyfikator umowy serwisowa
	WsPoziom	Poziom umowy serwisowej
	WsType	W celu zarejestrowania w ZUS konsultacji przysyłać należy komunikat typu „0”
	WsTresc	Treść, opis wiadomości

Usługa sieciowa umożliwia dodawanie załączników (binarne oraz tekstowe za wyjątkiem plików wykonywalnych *.exe, *.bat, *.jsf i potencjalnie uznanych przez strony komunikacji za niebezpieczne). Załącznik nie może przekraczać rozmiaru 10MB.

6. Kod źródłowy usługi sieciowej ZgłoszeniaZS.wsdl.

```
<?xml version="1.0"?>
<definitions targetNamespace="http://servicecenter.peregrine.com/PWS" xsi:schemaLocation="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/
http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"
xmlns:cmn="http://servicecenter.peregrine.com/PWS/Common"
xmlns:http="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/http/"
xmlns:mime="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/mime/"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:ns="http://servicecenter.peregrine.com/PWS"
xmlns="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
>
<types>
<xs:schema attributeFormDefault="unqualified" elementFormDefault="qualified"
targetNamespace="http://servicecenter.peregrine.com/PWS" version="2018-05-29 Rev 1">
<xs:import namespace="http://servicecenter.peregrine.com/PWS/Common" schemaLocation="Common.xsd"/>
<xs:complexType name="ZgloszeniaZSKeysType">
<xs:sequence>
<xs:element minOccurs="0" name="WsId" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="updatecounter" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="ZgloszeniaZSInstanceType">
<xs:sequence>
<xs:element minOccurs="0" name="WsId" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsUslEk" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsParametry" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsPrzyczyna" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsRozwiazanie" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsModyfikacja" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsIdZew" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsUmowa" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsPoziom" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsType" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsTresc">
<xs:complexType>
<xs:complexContent>
<xs:extension base="cmn:ArrayType">
<xs:sequence>
```

```

<xs:element maxOccurs="unbounded" minOccurs="0" name="WsTresc" type="cmn:StringType"/>
</xs:sequence>
</xs:extension>
</xs:complexContent>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element minOccurs="0" name="WsData" nillable="true" type="cmn:DateTimeType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsImie" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsNazwisko" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsLokalizacja" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsEmail" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="WsTelefon" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="attachments" nillable="true" type="cmn:AttachmentsType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="uniquequery" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="recordid" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="updatecounter" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="ZgloszeniaZSModelType">
<xs:sequence>
<xs:element name="keys" type="ZgloszeniaZSKeysType"/>
<xs:element name="instance" type="ZgloszeniaZSInstanceType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
</xs:complexType>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="updatecounter" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="more" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>

```

```

<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="updatecounter" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element maxOccurs="unbounded" name="keys" type="ZgloszeniaZSKeysType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="more" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSListRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element maxOccurs="unbounded" name="keys" type="ZgloszeniaZSKeysType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="updatecounter" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentType" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSListResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element maxOccurs="unbounded" name="instance" type="ZgloszeniaZSInstanceType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="more" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="UpdateZSZgloszeniaZSRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>

```

```

<xs:attribute default="-1" name="updateconstraint" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="UpdateZSZgloszeniaZSResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="CreateZSZgloszeniaZSRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="-1" name="updateconstraint" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="CreateZSZgloszeniaZSResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:schema>
</types>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSRequest">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSRequest" name="RetrieveZgloszeniaZSRequest"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSResponse">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSResponse" name="RetrieveZgloszeniaZSResponse"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest" name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse" name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSListRequest">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSListRequest" name="RetrieveZgloszeniaZSListRequest"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSListResponse">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSListResponse" name="RetrieveZgloszeniaZSListResponse"/>
</message>
<message name="UpdateZSZgloszeniaZSRequest">
<part element="ns:UpdateZSZgloszeniaZSRequest" name="UpdateZSZgloszeniaZSRequest"/>
</message>
<message name="UpdateZSZgloszeniaZSResponse">

```



```

<part element="ns:UpdateZSZgloszeniaZSResponse" name="UpdateZSZgloszeniaZSResponse"/>
</message>
<message name="CreateZSZgloszeniaZSRequest">
<part element="ns:CreateZSZgloszeniaZSRequest" name="CreateZSZgloszeniaZSRequest"/>
</message>
<message name="CreateZSZgloszeniaZSResponse">
<part element="ns:CreateZSZgloszeniaZSResponse" name="CreateZSZgloszeniaZSResponse"/>
</message>
<portType name="ZgloszeniaZS">
<operation name="RetrieveZgloszeniaZS">
<documentation/>
<input message="ns:RetrieveZgloszeniaZSRequest"/>
<output message="ns:RetrieveZgloszeniaZSResponse"/>
</operation>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZSKeysList">
<documentation/>
<input message="ns:RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest"/>
<output message="ns:RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse"/>
</operation>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZSList">
<documentation/>
<input message="ns:RetrieveZgloszeniaZSListRequest"/>
<output message="ns:RetrieveZgloszeniaZSListResponse"/>
</operation>
<operation name="UpdateZSZgloszeniaZS">
<documentation/>
<input message="ns:UpdateZSZgloszeniaZSRequest"/>
<output message="ns:UpdateZSZgloszeniaZSResponse"/>
</operation>
<operation name="CreateZSZgloszeniaZS">
<documentation/>
<input message="ns:CreateZSZgloszeniaZSRequest"/>
<output message="ns:CreateZSZgloszeniaZSResponse"/>
</operation>
</portType>
<binding name="ZgloszeniaZS" type="ns:ZgloszeniaZS">
<soap:binding style="document" transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZS">
<soap:operation soapAction="Retrieve" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZSKeysList">
<soap:operation soapAction="RetrieveKeysList" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZSList">
<soap:operation soapAction="RetrieveList" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
<operation name="UpdateZSZgloszeniaZS">
<soap:operation soapAction="UpdateZS" style="document"/>

```

```

<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
<operation name="CreateZSZgłoszeniaZS">
<soap:operation soapAction="CreateZS" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
</binding>
<service name="ZgłoszeniaZS">
<port binding="ns:ZgłoszeniaZS" name="ZgłoszeniaZS">
<soap:address location="http://10.3.5.149:14000/sc62server/ws"/>
</port>
</service>
</definitions>

```

7. Scenariusze Testowe

Poniżej zamieszczono standardowy scenariusz testów wymiany komunikatów XML między systemami Dostawcy a Zamawiającego przed integracją na środowisku produkcyjnym.

NR KROKU	OPIS KROKU SCENARIUSZA	OCZEKIWANY WYNIK
1	Komunikat typu O do SZ - otwarcie ZS w ZUS	Założony ZS po stronie SZ
2	Komunikat typu O do ZUS – potwierdzenie przyjęcia zs do obsługi	Zarejestrowany idSC w ZUS – start czasu obsługi zgłoszenia
3	Komunikat typu D - diagnoza	Zarejestrowana Diagnoza w historii ZS
4	Komunikat I do SZ – Czas obsługi bez zmian	Zarejestrowany w SZ komunikat typu I – czas obsługi bez zmian
5	Komunikat typu ZN do ZUS	Zarejestrowane zalecenia naprawcze w ZUS – wstrzymany czas obsługi ZS
6	Komunikat typu ZNN do SZ – wznowiony czas obsługi ZS w ZUS	Zarejestrowany w SZ komunikat typu ZNN
7	Komunikat typu P do ZUS	Zarejestrowane w ZUS pytanie do użytkownika – wstrzymany czas obsługi
8	Komunikat typu A do SZ – wznowiony czas obsługi	Zarejestrowana aktualizacja w SZ
9	Komunikat typu ZT do ZUS	Zarejestrowane Obejście w ZUS – wstrzymany czas obsługi ZS
10	Komunikat ZTN do SZ – wznowia czas obsługi ZS	Zarejestrowany ZTN w SZ
11	Komunikat ZN do ZUS	Zarejestrowane zalecenia naprawcze w ZUS – wstrzymywany czas obsługi ZS
12	Komunikat typu Z do SZ – zamknięcie zgłoszenia	Zarejestrowany komunikat typu Z

Prawidłowy obieg komunikatów:

Komunikaty z HP SM ZUS (czynność/typ)	Oczekiwany komunikat od Dostawcy
---------------------------------------	----------------------------------

komunikatu)	(czynność/typ komunikatu)
Otwarcie zgłoszenia/O	Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia/O
	Przekazania diagnozy/D
	Przekazanie zaleceń tymczasowych/ZT
	Przekazanie zaleceń naprawczych/ZN
Potwierdzenia lub negacja zaleceń tymczasowych lub naprawczych/ZT, ZTN, ZNN*	
	Prośba o zamknięcie zgłoszenia/Z
Zamknięcie zgłoszenia/Z	

Opcjonalnie w razie potrzeby w obsłudze Zgłoszenia serwisowego mogą pojawić się w obiegu następujące kroki:


	Reklamacja poziomu usługi/R
Żądanie zmiany programu serwisowego/ZP	
	Potwierdzenie zmiany programu serwisowego/ZP
Aktualizacja – przekazanie dodatkowych danych/A	
Komunikaty z HP SM ZUS (czynność/typ komunikatu)	Oczekiwany komunikat od Dostawcy (czynność/typ komunikatu)
Otwarcie zgłoszenia/O	Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia/O
	Przekazanie diagnozy/D
	Przekazanie zaleceń tymczasowych/ZT
	Przekazanie zaleceń naprawczych/ZN
Potwierdzenia lub negacja zaleceń tymczasowych lub naprawczych/ZT, ZTN, ZNN*	
	Prośba o zamknięcie zgłoszenia/Z
Zamknięcie zgłoszenia/Z	

Opcjonalnie w razie potrzeby w obsłudze zgłoszenia serwisowego mogą pojawić się w obiegu następujące kroki:

Komunikaty z HP SM ZUS (czynność/typ komunikatu)	Oczekiwany komunikat od Dostawcy (czynność/typ komunikatu)
	Reklamacja poziomu usługi/R
Żądanie zmiany programu serwisowego/ZP	
	Potwierdzenie zmiany programu serwisowego/ZP
	Pytanie do użytkownika /P
Aktualizacja – przekazanie dodatkowych danych/A	

•

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

Formularz Zgłoszenia serwisowego		 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH
Nr Zgłoszenia serwisowego:	Data i godzina Zgłoszenia serwisowe:	
Dane Zgłaszającego (zakres informacji zgodny z umową):		
Model urządzenia/Nazwa aplikacji:		
Opis Zgłoszenia serwisowego:		
Data i godzina potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia serwisowego:		
Rozwiązanie:		
Data i godzina dostarczenia rozwiązania Zgłoszenia serwisowego:		
Uwagi Zgłaszającego (w przypadku zakwestionowania skuteczności rozwiązania)		
Podpis Zgłaszającego potwierdzający skuteczność rozwiązania Zgłoszenia serwisowego:		

PROTOKÓŁ POTWIERDZENIA INTEGRACJI SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WYKONAWCY Z SYSTEMEM OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ZAMAWIAJĄCEGO

Zgodnie z umową nr z dnia zespół w składzie:

Przedstawiciele Dostawcy

Przedstawiciele Zamawiającego

1.

1.

2.

2.

potwierdza, że integracja systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego
nastąpiła w dniu

Przedstawiciele Dostawcy

Przedstawiciele Zamawiającego

1.

1.

2.

2.

....., dnia.....

Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz serwisowej Systemu Centrum Obsługi Telefonicznej

ZAŁĄCZNIK 5

ORGANIZACJA REALIZACJI UMOWY ORAZ PROCEDURY DLA REALIZACJI UMOWY

I. STRUKTURA ORGANIZACYJNA	69
1. KOMITET STERUJĄCY	69
2. DYREKTOR UMOWY ZUS I DYREKTOR UMOWY WYKONAWCY	70
3. OSOBY WIODĄCE.....	70
4. BIURO PROJEKTU	71
II. PROCEDURY DLA REALIZACJI UMOWY	71
5. ZASADY UDZIELANIA USŁUG DODATKOWYCH	71
6. PROCEDURA ODBIORU USŁUG DODATKOWYCH	72
7. ZADANIA KIEROWNIKÓW PROJEKTU.....	73
8. PROCEDURA PRZEKAZYWANIA I ODBIORU KODÓW ŹRÓDŁOWYCH.....	73
9. ZARZĄDZANIE KOMUNIKACJĄ	76
10. OBSŁUGA SPOTKAŃ.....	76
11. PROCEDURA ESKALACJI	77
12. PROCEDURY UTRZYMANIA SYSTEMU	77
13. PROCEDURA ZARZĄDZANIA RYZYKIEM	82
14. PROCEDURA ZARZĄDZANIA ZMIANAMI.....	83
15. WZORY DOKUMENTÓW	83

I. STRUKTURA ORGANIZACYJNA

Strony powołują następującą strukturę organizacyjną dla realizacji Umowy:

1. Komitet Sterujący;
2. Dyrektorzy Umowy;
3. Osoby Wiodące;
4. Biuro Projektu.

1. KOMITET STERUJĄCY

Strony ustalają następujący Regulamin Komitetu Sterującego:

1. Komitet Sterujący jest organem kolegialnym nadzorującym wykonywanie Umowy.
2. W skład Komitetu Sterującego mogą wejść w szczególności:
 - 2.1. osoba wyznaczona przez Zamawiającego jako Przewodniczący Komitetu Sterującego;
 - 2.2. osoby wyznaczone przez Wykonawcę;
 - 2.3. Dyrektor Umowy ZUS i Dyrektor Umowy Wykonawcy.
3. W przypadku nieobecności Przewodniczącego Komitetu Sterującego, zastępuje go umocowana przez niego osoba. O powyższym wyznaczeniu, druga Strona zostanie poinformowana w formie pisemnej.
4. Posiedzenia Komitetu Sterującego będą odbywały się w okresie obowiązywania Umowy raz w miesiącu, w siedzibie Zamawiającego. Ponadto każdy członek Komitetu Sterującego może wystąpić do Przewodniczącego Komitetu Sterującego o zwołanie posiedzenia w trybie pilnym w sprawach szczególnej wagi.
5. Tematyka każdego posiedzenia jest ustalana w planie posiedzenia, którego projekt jest opracowywany przez Wykonawcę i przedstawiany do akceptacji Zamawiającego na 7 dni przed wyznaczonym terminem posiedzenia. W przypadku posiedzeń zwoływanych w trybie pilnym o tematyce posiedzenia decyduje Przewodniczący Komitetu Sterującego.
6. Komitet Sterujący podejmuje ustalenia i decyzje na zasadzie jednomyślności, przy czym dla ważności każdej decyzji obecni muszą być Przewodniczący Komitetu oraz przynajmniej jeden członek Komitetu Sterującego ze strony Wykonawcy.
7. Do zadań Komitetu Sterującego należy w szczególności:
 - 7.1. okresowe ocenianie stanu realizacji Umowy;
 - 7.2. ustalanie sposobów rozwiązania problemów zaistniałych w trakcie realizacji Umowy;
 - 7.3. rozstrzyganie spraw oraz problemów zgłaszanych przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.
8. Przebieg ustaleń z posiedzeń Komitetu Sterującego jest dokumentowany w formie Protokołu. Protokoły sporządzane są w dwóch egzemplarzach i wymagają podpisów Przewodniczącego Komitetu oraz przynajmniej jednego członka Komitetu Sterującego ze strony Wykonawcy.

2. DYREKTOR UMOWY ZUS I DYREKTOR UMOWY WYKONAWCY

1. Zamawiający powołuje Dyrektora Umowy ZUS. Wykonawca powołuje Dyrektora Umowy Wykonawcy.
2. Dyrektorzy Umowy mają za zadanie nadzór nad poprawną realizacją Umowy i Zleceń udzielanych Wykonawcy na podstawie Umowy oraz rozwiązywanie pojawiających się problemów i sporów.
3. Dyrektorzy Umowy są odpowiedzialni za nadzór nad realizacją Zleceń, w szczególności odpowiadają przed Komitetem Sterującym za realizację wszystkich zadań w ustalonym czasie, zakresie, kosztach i jakości.
4. Dyrektor Umowy ZUS i Dyrektor Umowy Wykonawcy nadają statusy zgłoszeniom ryzyk i problemów, uzgadniają sposób obsługi zgłoszeń ryzyk i problemów, zarządzają procedurą ich kontroli i oceniają stan realizacji prac zespołów projektowych.
5. Przez cały okres realizacji Umowy Dyrektor Umowy ZUS i Dyrektor Umowy Wykonawcy zobowiązani są do wzajemnej współpracy, co oznacza w szczególności przekazywanie wszelkich informacji w zakresie koniecznym dla wykonania Umowy oraz dokonywanie bez zbędnej zwłoki wszelkich uzgodnień.
6. Dyrektorzy Umowy zatwierdzają dokumenty przekazania i odbioru zadań wynikających z przedmiotu Umowy.
7. Dyrektorzy Umowy, lub inne umocowane osoby upoważniają w formie pisemnej wskazaną osobę do zastępstwa na czas nieobecności Dyrektora Umowy. Dyrektorzy Umowy, lub inne umocowane osoby informują drugą Stronę o upoważnieniu do zastępstwa na czas nieobecności Dyrektora Umowy.
8. Do podstawowych obowiązków Dyrektora Umowy Wykonawcy należy:
 - 8.1. zapewnienie realizacji w ustalonych ramach czasowych wszystkich zobowiązań w stosunku do Zamawiającego wynikających z postanowień Zlecenia;
 - 8.2. kontrola stanu zaawansowania prac;
 - 8.3. identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w realizacji Zleceń;
 - 8.4. opracowywanie propozycji zmian istotnych dla przebiegu Zleceń.
9. Do podstawowych obowiązków Dyrektora Umowy ZUS należy:
 - 9.1. współdziałanie z Dyrektorem Umowy Wykonawcy w celu zapewnienia właściwej organizacji projektu, jego planowania oraz monitorowania;
 - 9.2. współdziałanie z Dyrektorem Umowy Wykonawcy w przedstawianiu sprawozdań o przebiegu Umowy;
 - 9.3. odbieranie Rezultatów prac, wzywanie do spełnienia świadczeń umownych, w tym poprawy Rezultatów prac;
 - 9.4. dostarczanie Dyrektorowi Umowy Wykonawcy lub osobie przez niego upoważnionej, wszelkich informacji niezbędnych do wykonania Umowy oraz informowanie o rozszerzeniach, zmianach i modyfikacjach, które nastąpią w trakcie trwania prac.

3. OSOBY WIODĄCE

1. Strony powołują Osoby Wiodące.

2. W ciągu 10 dni roboczych od zawarcia Umowy, dla każdej Usługi utrzymania opisanej Metryką, Strony wyznaczą Osoby Wiodące (po jednej osobie ze strony ZUS i ze strony Wykonawcy), których zadaniem jest bieżący nadzór nad poprawnym funkcjonowaniem usług. Wykaz tych osób z przypisaniem do Metryk umieszczony będzie w Rejestrze Osób Wiodących utrzymywanym i aktualizowanym przez Zamawiającego.
3. W szczególności do zadań Osób Wiodących należy:
 - 7.1. nadzorowanie Parametrów Usługi,
 - 7.2. nadzorowanie obsługi zgłoszeń związanych z Usługą,
 - 7.3. kontrola realizacji zadań procesów utrzymania dotyczących Usługi,
 - 7.4. okresowa analiza uwarunkowań utrzymywania Usługi,
 - 7.5. inicjowanie doskonalenia utrzymania Usługi,
 - 7.6. rozwiązywanie bieżących problemów związanych z Usługą,
 - 7.7. przygotowanie nowych i propozycji zmian Metryk.

4. BIURO PROJEKTU

1. Rolą Biura Projektu jest:
 - 1.1. administracja przepływem informacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą;
 - 1.2. wykonywanie prac administracyjnych na rzecz Dyrektora Umowy ZUS, opracowywanie harmonogramów spotkań roboczych, dystrybucja zawiadomień o posiedzeniach i spotkaniach, sporządzanie i dystrybucja protokołów i notatek z posiedzeń i spotkań;
 - 1.3. dbałość o kompletowanie dokumentacji projektowej oraz jej właściwe systematyzowanie i zabezpieczenie;
 - 1.4. monitorowanie zobowiązań wynikających z realizacji Umowy i Zleceń.
2. Do zadań Biura Projektu należy administracja Rejestrem Ryzyk projektowych.
3. Do zadań Biura Projektu należy kontrola formalno-prawna dokumentacji projektowej.
4. Do zadań Biura Projektu należy obsługa Repozytorium, aktualizacja Repozytorium oraz dbałość o jego kompletność.
5. Do zadań Biura Projektu należy utrzymywanie i aktualizacja Rejestru Osób Wiodących.

II. PROCEDURY DLA REALIZACJI UMOWY

Zamawiający stosuje obowiązujące w organizacji Zamawiającego zasady zarządzania projektem oraz zarządzania portfelem projektów. W niniejszym Załączniku przedstawione są procedury i procesy realizowane z udziałem dostawców zewnętrznych.

1. ZASADY UDZIELANIA USŁUG DODATKOWYCH

2. Zlecenia Usług dodatkowych mogą obejmować w szczególności wykonywanie prac w zakresie określonym w Załączniku nr 1 do Umowy.

3. Dyrektor Umowy ZUS, na podstawie zgłoszenia z komórki wnioskującej o wykonanie Usług dodatkowych, przedstawia Dyrektorowi Umowy Wykonawcy Zapotrzebowanie na wykonanie Usług dodatkowych, zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 1.
4. Dyrektor Umowy Wykonawcy przedstawia Dyrektorowi Umowy ZUS w ciągu 7 dni od otrzymania zapotrzebowania pisemną ofertę wykonania wnioskowanych Usług dodatkowych, zawierającą w szczególności: termin jej ważności (nie krótszy niż 30 dni), opis niezbędnych do wykonania prac, przewidywany wpływ na usługi IT ZUS, warunki niezbędne dla realizacji usługi, kategorie specjalistów, kalkulację pracochłonności, harmonogram realizacji z podziałem na ewentualne etapy oraz osobę odpowiedzialną po stronie Wykonawcy za prowadzenie uzgodnień.
5. Strony, w trybie negocjacji, uzgadniają i potwierdzają w formie protokołu warunki realizacji Usługi dodatkowej w szczególności zakres i harmonogram prac z podziałem na ewentualne etapy, kalkulację pracochłonności oraz przedmiot odbioru usług przedstawionych w ofercie Wykonawcy.
6. Wynik uzgodnień warunków realizacji Usługi dodatkowej przeprowadzonych zgodnie z trybem określonym w pkt 4 potwierdza osoba upoważniona ze strony ZUS, poprzez wystawienie Zlecenia wykonania Usługi dodatkowej, wskazując Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego.
7. Dyrektor Umowy Wykonawcy w ciągu 7 dni po otrzymaniu Zlecenia wykonania Usługi dodatkowej przekazuje potwierdzenie przyjęcia przez Wykonawcę Zlecenia do realizacji wraz ze wskazaniem Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy lub informację o braku możliwości przyjęcia Zlecenia ze wskazaniem powodów.

Jeśli w trakcie trwania Zlecenia zaistnieją okoliczności istotnie wpływające na uzgodnione warunki i zakres prac, Kierownicy Projektu uzgodnią i potwierdzą pisemnie ich zmianę. Jeżeli uzgodnione zmiany wpływają na zmianę wynagrodzenia Wykonawcy, osoba upoważniona ze strony ZUS wystawia korektę Zlecenia, a niezwłocznie po jej otrzymaniu, Dyrektor Umowy Wykonawcy potwierdza przyjęcie jej do realizacji.

2. PROCEDURA ODBIORU USŁUG DODATKOWYCH

1. Odbiorowi będą podlegały Rezultaty prac Wykonawcy, wskazane w Zleceniu.
2. Przedmiot odbioru przekazywany jest Kierownikowi Projektu Zamawiającego przez Kierownika Projektu Wykonawcy wraz z Protokołem przekazania przedmiotu odbioru w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron. Kierownik Projektu Zamawiającego podpisuje i przekazuje niezwłocznie do Wykonawcy jeden egzemplarz protokołu.
3. O ile Zlecenie nie stanowi inaczej, Kierownik Projektu Zamawiającego w ciągu 7 dni od przekazania Rezultatów prac stanowiących przedmiot odbioru, dokonuje ich weryfikacji i w tym czasie ma prawo zgłaszania do nich uwag.
4. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Kierownik Projektu Wykonawcy przedstawia w formie pisemnej swoje stanowisko do uwag oraz usuwa zastrzeżenia będące przedmiotem uwag w uzgodnionym przez Kierowników Projektu obu stron terminie, określającym nowy planowany dzień odbioru Zlecenia. W przypadku uwzględnienia wszystkich uwag Zamawiającego przez Wykonawcę, Kierownik Projektu Zamawiającego przekazuje zaakceptowany przez Dyrektora Umowy Zamawiającego Protokół odbioru Zlecenia Usług dodatkowych lub Protokół odbioru etapu Zlecenia Usług dodatkowych. Jeżeli nie wszystkie uwagi zostały uwzględnione Kierownicy Projektu Zamawiającego i Wykonawcy ustalają sposób procedowania z pozostałymi przypadkami uwag.

3. ZADANIA KIEROWNIKÓW PROJEKTU

1. W wyniku Zlecenia wykonania Usług dodatkowych, każda ze Stron zobowiązana jest do wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za podejmowanie działań umożliwiających ich wykonanie. Osoby takie pełnią rolę Kierowników Projektu.
2. Kierownicy Projektu są wskazani imiennie w Zleceniu.
3. Kierownicy Projektu Zamawiającego i Wykonawcy mają za zadanie nadzór nad poprawną realizacją Zlecenia, decydowanie o szczegółowym sposobie jego realizacji w razie sporu, oraz odpowiadają za rozwiązywanie problemów.
4. Zadaniem Kierowników Projektu po obu stronach jest koordynacja prac niezbędnych do wykonania usług będących przedmiotem Zlecenia oraz zarządzanie zespołem po swojej stronie.
5. Zadaniem Kierownika Projektu Wykonawcy jest nadzór nad pracami związanymi z realizacją Zlecenia, wykonywanych przez Wykonawcę.
6. Kierownik Projektu Zamawiającego jest uprawniony do dokonania odbioru Rezultatów prac będących przedmiotem Zlecenia.
7. Kierownicy Projektu zobowiązani są do współpracy ze sobą, co oznacza w szczególności przekazywanie nawzajem wszelkich informacji i materiałów w zakresie koniecznym dla wykonania Zlecenia oraz dokonywanie bez zwłoki wszelkich uzgodnień.

4. PROCEDURA PRZEKAZYWANIA I ODBIORU KODÓW ŹRÓDŁOWYCH

1. PRZEDMIOT PROCEDURY

Niniejsza procedura dotyczy procesu przekazywania Kodów źródłowych KSI ZUS w zakresie:

- 1.1. aktualizacji Oprogramowania użytkowego będących wynikiem realizacji Dokumentów kontraktowych,
- 1.2. Oprogramowania wspomagającego zarządzanie IT, opracowanego lub zmodyfikowanego w wyniku realizacji Dokumentów kontraktowych.

2. ZAKRES I TERMIN PRZEKAZANIA KODÓW ŹRÓDŁOWYCH

2.1. Na bieżąco podczas prac nad aktualizacją lub modyfikacją w/w oprogramowania:

2.1.1. Wykonawca przekazuje wytwarzane Kody źródłowe po ich wytworzeniu do udostępnionego przez Zamawiającego Repozytorium Kodów Źródłowych, z wykorzystaniem oprogramowania Git, zgodnie z obowiązującymi Procedurami eksploatacyjnymi i Standardami eksploatacyjnymi.

2.1.2. Przekazanie zaktualizowanego Kodu źródłowego następuje co najmniej w cyklu dwutygodniowym oraz w momentach kluczowych dla realizacji prac.

2.2. W terminie 3 Dni roboczych Zamawiającego od wdrożenia w Środowisku produkcyjnym:

2.2.1. Wykonawca przekazuje wytworzone Kody źródłowe w sposób określony w pkt 3, w tym:

2.2.1.1. wszystkie elementy Kodów źródłowych wymagane przez Standardy eksploatacyjne, w tym wersje źródłowe wszystkich warstw Oprogramowania, przekazywane są w archiwach *.zip,

- 2.2.1.2. do każdego pliku archiwum *.zip Wykonawca dołącza instrukcję kompilacji zawierającą opis przekazanych Kodów źródłowych i oprogramowania umożliwiającego wytworzenie i konfigurację Środowiska do kompilacji przekazanych Kodów źródłowych wraz z procedurą kompilacji.

3. SPOSÓB PRZEKAZANIA

- 3.1. Wykonawca przekazuje Dyrektorowi Umowy Zamawiającego *Protokół przekazania/odbioru Kodów źródłowych*, potwierdzający fakt umieszczenia kodów w Repozytorium Kodów Źródłowych ZUS zgodnie z pkt. 2.1.1.
- 3.2. *Protokół przekazania Kodów źródłowych* podpisany jest przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

4. SPRAWDZENIE I WERYFIKACJA

- 4.1. Wykonawca potwierdza i gwarantuje, że przekazane Zamawiającemu Kody źródłowe będą autentyczne, kompletne, spójne i odpowiednie, a instrukcja kompilacji, o której mowa w pkt 2.2.1.2 będzie pozwalała na skompilowanie Kodów źródłowych.
- 4.2. Zamawiający w terminie 5 Dni roboczych od otrzymania Kodów źródłowych dokonuje sprawdzenia autentyczności, integralności, kompletności i spójności przekazywanych Kodów źródłowych.
- 4.3. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w trakcie sprawdzania, o którym mowa w pkt 4.2., Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zauważonych nieprawidłowościach i odstąpi od odbioru do czasu ich usunięcia.
- 4.4. W przypadku pozytywnego wyniku sprawdzenia, o którym mowa w pkt 4.2., Zamawiający odbiera Kody źródłowe albo informuje Wykonawcę o zamiarze weryfikacji Kodów źródłowych.
- 4.5. W celu przeprowadzenia weryfikacji autentyczności, integralności, kompletności i spójności przekazywanych Kodów źródłowych, Zamawiający wskaże Wykonawcy termin przeprowadzenia weryfikacji przekazanych Kodów źródłowych, który będzie przypadał nie wcześniej niż na 5 Dni roboczych od dnia powiadomienia Wykonawcy na piśmie. Jeżeli Wykonawca, z ważnych przyczyn, nie jest w stanie przeprowadzić weryfikacji we wskazanym przez Zamawiającego terminie, Zamawiający wskaże kolejny termin po konsultacji z Wykonawcą. Weryfikacja Kodów źródłowych nastąpi w Środowisku weryfikacji kodów źródłowych udostępnionym przez Wykonawcę lub jeśli takowe istnieje na środowisku Zamawiającego.
- 4.6. W terminie wyznaczonym zgodnie z pkt 4.5, w przygotowanym przez Wykonawcę izolowanym Środowisku weryfikacji kodów źródłowych lub jeśli takowe istnieje na środowisku Zamawiającego, przedstawiciele Zamawiającego i Wykonawcy weryfikują Kody źródłowe poprzez:
- 4.6.1. skompilowanie oprogramowania wg Instrukcji, o której mowa w pkt. 2.2.1.2,
- 4.6.2. weryfikację poprawności przebiegu procesu kompilacji oraz ocenę poprawności jego wyników.

Zamawiający zastrzega prawo zbadania zgodności Środowiska weryfikacji kodów źródłowych z instrukcją kompilacji, o której mowa w pkt 2.2.1.2.

- 4.7. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości w trakcie weryfikacji, o której mowa w pkt 4.6., w szczególności, gdy przebieg kompilacji nie był prawidłowy, dostarczone Kody źródłowe nie spełniały wymogów określonych w pkt. 4.1, dostarczone Kody źródłowe lub instrukcja kompilacji, o której mowa w pkt 2.2.1.2. nie pozwalały na przeprowadzenie prawidłowej kompilacji Kodów źródłowych, skompilowane oprogramowanie nie działało lub działało nieprawidłowo, Środowisko weryfikacji kodów źródłowych było niezgodne z instrukcją kompilacji, o której mowa w pkt 2.2.1.2, Zamawiający odstąpi od odbioru Kodów źródłowych do czasu usunięcia wszystkich powyższych nieprawidłowości.
- 4.8. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od odbioru Kodów Źródłowych, Wykonawca – w terminie nie dłuższym niż 10 kolejnych Dni roboczych od dnia zakończenia weryfikacji – przekaże Zamawiającemu do odbioru poprawione Kody źródłowe lub instrukcję kompilacji (tj. po usunięciu stwierdzonych nieprawidłowości). Po ponownym przekazaniu przez Wykonawcę Kodów źródłowych do odbioru, Strony uzgodnią nowy termin weryfikacji Kodów źródłowych stosując pkt 4.5. oraz przystąpią do ponownej weryfikacji Kodów źródłowych zgodnie z pkt 4.6.
- 4.9. W przypadku, gdy wynik ponownej weryfikacji Kodów źródłowych, o którym mowa powyżej, nie będzie pozytywny (przy czym przez pozytywny wynik weryfikacji Strony rozumieją brak jakichkolwiek nieprawidłowości, o których mowa powyżej), Zamawiający - według własnego wyboru - może albo zdecydować o ponownym przekazaniu Kodów źródłowych do poprawienia przez Wykonawcę zgodnie z pkt 4.8, aż do uzyskania pozytywnego wyniku weryfikacji, albo wszcząć procedurę eskalacji przewidzianą w Załączniku 5 do Umowy. W przypadku dokonywania kolejnej weryfikacji Kodów źródłowych niniejszy punkt znajduje ponowne zastosowanie.
- 4.10. Zamawiający ma prawo odmawiać odbioru Kodów źródłowych do czasu, gdy będą całkowicie spełniały wymogi określone w pkt 4.1.
- 4.11. W przypadku pozytywnego wyniku weryfikacji, o której mowa w pkt 4.6, Zamawiający dokonuje odbioru Kodów źródłowych.

5. ODBIÓR

- 5.1. W celu dokonania przez Zamawiającego odbioru Kodów źródłowych Wykonawca przekazuje Dyrektorowi Umowy Zamawiającego *Protokół przekazania/odbioru Kodów źródłowych*.
- 5.2. Zamawiający dokonuje odbioru Kodów źródłowych poprzez podpisanie przez Dyrektora Umowy Zamawiającego lub osobę upoważnioną przez Dyrektora Umowy Zamawiającego *Protokołu przekazania/odbioru Kodów źródłowych*.
- 5.3. Dyrektor Umowy ZUS lub osoba upoważniona przez Dyrektora Umowy ZUS podpisuje i przekazuje Wykonawcy *Protokół odbioru Kodów źródłowych*.

6. AUDYT KODÓW

- 6.1. Zamawiający ma prawo dokonać sprawdzenia i weryfikacji dowolnych, przekazanych i odebranych uprzednio Kodów źródłowych.
- 6.2. W celu przeprowadzenia audytu Kodów źródłowych Zamawiający wskaże Wykonawcy termin przeprowadzenia audytu, który będzie przypadał nie wcześniej niż na 10 Dni roboczych od dnia powiadomienia Wykonawcy na piśmie. Jeżeli Wykonawca, z ważnych przyczyn nie jest w stanie przeprowadzić audytu we wskazanym przez Zamawiającego terminie, Zamawiający wskaże kolejny termin po konsultacji z Wykonawcą. Audyt Kodów źródłowych nastąpi w Środowisku weryfikacji kodów źródłowych.

- 6.3. Do realizacji audytu Kodów źródłowych mają zastosowanie odpowiednio punkty 4.6 – 4.9.
- 6.4. Wykonawca będzie usuwał wszystkie Błędy będące wynikiem przeprowadzonego audytu w ramach i terminie określonym w pkt 4.8.

5. ZARZĄDZANIE KOMUNIKACJĄ

1. PRZEDMIOT PROCEDURY

Niniejsza procedura dotyczy zarządzania komunikacją podczas realizacji przedmiotu Umowy.

2. FORMAT I SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI

- 2.1. Obowiązującym językiem komunikacji jest język polski.
- 2.2. Korespondencja związana z realizacją Umowy odbywać się będzie w formie elektronicznej pod warunkiem opatrzenia przekazu kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

3. ZASADY KOMUNIKACJI

- 3.1. Obieg korespondencji pomiędzy Stronami odbywa się za pośrednictwem Dyrektora Umowy ZUS i Dyrektora Umowy Wykonawcy lub osób przez nich wyznaczonych.
- 3.2. Wszelkie uzgodnienia dotyczące projektu muszą być przekazywane do Dyrektora Umowy ZUS i Dyrektora Umowy Wykonawcy.
- 3.3. Szczegółowe zasady komunikacji zostaną opracowane przez Dyrektora Umowy ZUS i przekazane Wykonawcy w terminie 7 Dni Roboczych po zawarciu Umowy.

6. OBSŁUGA SPOTKAŃ

1. PRZEDMIOT PROCEDURY

Niniejsza procedura dotyczy obsługi spotkań dotyczących realizacji przedmiotu Umowy lub Zlecenia.

2. OBSŁUGA SPOTKANIA

- 2.1. Prowadzącym spotkanie, o ile Strony nie uzgodnią inaczej, jest bezpośredni inicjator spotkania.
- 2.2. Do zadań prowadzącego spotkanie należy:
- 2.2.1. ustalenie terminu i miejsca spotkania;
 - 2.2.2. przygotowanie Agendy;
 - 2.2.3. informowanie uczestników o spotkaniu;
 - 2.2.4. prowadzenie spotkania;
 - 2.2.5. nadzorowanie sporządzenia protokołu lub notatki wraz z uzyskaniem podpisów uczestników spotkania.
- 2.3. Funkcje sekretarza spotkania pełni przedstawiciel Wykonawcy, o ile Strony nie ustalą inaczej.
- 2.4. Do zadań sekretarza spotkania należy:
- 2.4.1. kontrolowanie listy obecności;

- 2.4.2. protokołowanie spotkania;
 - 2.4.3. przedstawienie Protokołu prowadzącemu;
 - 2.4.4. zebranie podpisów uczestników pod Protokołem;
 - 2.4.5. dystrybuowanie Protokołu.
- 2.5. Uczestnicy spotkania powinni uzgodnić treść i podpisać Protokół ze spotkania na spotkaniu, nie później jednak niż w terminie 3 dni po spotkaniu.
- 2.6. Osoba inicjująca spotkanie informuje o nim uczestników najpóźniej na 3 dni przed spotkaniem. Uczestnicy w ciągu jednego dnia od daty otrzymania informacji potwierdzają uczestnictwo albo uzasadniają nieobecność.
- 2.7. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się zorganizowanie spotkania w trybie nagłym.

7. PROCEDURA ESKALACJI

1. Przedmiotem eskalacji może być:
 - 1.1. każdy nierozstrzygnięty na danym poziomie zarządczym spór wynikający z realizacji prac projektowych,
 - 1.2. każdy problem projektowy, którego rozwiązanie przekracza odpowiedzialność decyzyjną danego poziomu zarządczego, w szczególności eskalacja może dotyczyć zakresu, harmonogramu, kosztu Zlecenia.
2. Przedmiot eskalacji powinien być szczegółowo opisany.
3. Każda ze Stron może zgłosić eskalację do nadrzędnego poziomu zarządczego.
4. Hierarchia poziomów zarządczych zdefiniowana jest w strukturze organizacyjnej.
5. Każdy poziom zarządczy podejmuje działania zmierzające do rozwiązania przedmiotu eskalacji.
6. Komitet Sterujący jest ostatecznym ciałem projektowym, na poziomie którego muszą zostać podjęte decyzje w zakresie eskalowanych problemów.
7. Spory, których Strony nie rozwiążą w sposób polubowny, są rozstrzygane przez sąd powszechny.

8. PROCEDURY UTRZYMANIA SYSTEMU

1. PROCEDURA ZMIANY STANDARDÓW IT ZUS ORAZ PROCEDUR EKSPLOATACYJNYCH

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
1	Propozycja zmiany (dodania nowego, zmiany istniejącego, wycofania) standardu wchodzącego w zakres Standardów IT ZUS (tzw. propozycja zmiany standardu) lub Propozycja nowej Procedury eksploatacyjnej, zmiany istniejącej Procedury eksploatacyjnej albo uzasadnienie wycofania istniejącej Procedury eksploatacyjnej (tzw. propozycja zmiany procedury)	Zamawiający/Wykonawca	Przygotowana propozycja zmiany procedury / Przygotowana propozycja zmiany standardu	Propozycja nowej procedury/nowego standardu tworzona jest zgodnie z szablonem procedury/standardu. Załączniki do procedur powstają w oparciu o szablon załącznika do procedury. Propozycja aktualizacji istniejącej procedury/istniejącego standardu powstaje na bazie istniejącej procedury/standardu. Propozycja zmiany procedury/propozycja zmiany standardu uwzględnia powiązania z innymi już obowiązującymi procedurami / standardami. Procedury eksploatacyjne oraz Standardy IT ZUS utrzymywane są na zasobie Zamawiającego.
2	Zgłoszenie propozycji zmiany Procedury eksploatacyjnej. Zgłoszenie propozycji zmiany standardu.	Zamawiający/Wykonawca	Propozycja zmiany Procedury eksploatacyjnej / propozycja zmiany Standardu eksploatacyjnego zgłoszona do Zespołu ds. Procedur Eksploatacyjnych ZUS (ZRPE ZUS). Propozycja zmiany standardu zgłoszona do Zamawiającego (dla pozostałych standardów).	Propozycja zgłaszana jest na dedykowane skrzynki pocztowe
3	Ocena propozycji zmiany Procedury eksploatacyjnej / propozycji zmiany standardu. Przekazanie propozycji zmiany Procedury eksploatacyjnej / propozycji zmiany standardu do zaopiniowania do Wykonawcy	ZRPE ZUS / Zamawiający	Ocena ZRPE ZUS (dla Procedur eksploatacyjnych i Standardów eksploatacyjnych) / Ocena Zamawiającego (dla pozostałych standardów). Propozycje Zmiany przekazane do opinii Wykonawcy.	Do opinii Wykonawcy przekazywane są te Propozycje Zmiany Procedury/ Propozycje Zmiany Standardu, które dotyczą lub są realizowane przez Wykonawcę. Niezależnie od opisanego trybu, Wykonawca może zgłosić propozycje zmian do Standardów IT oraz Procedur eksploatacyjnych.
4	Opinia propozycji zmiany Procedury eksploatacyjnej/ propozycji zmiany Standardu IT ZUS	Wykonawca	Opinia propozycji zmiany Procedury eksploatacyjnej/ propozycji zmiany Standardu IT ZUS przekazana do ZUS	Wykonawca może zgłosić uzasadnione zastrzeżenia, w szczególności w przypadku, gdy zmiana zagraża należytemu

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
				wykonywaniu Usług przez Wykonawcę lub skutkuje znacznym wzrostem kosztów po stronie Wykonawcy. Opinia Wykonawcy zgłaszana jest na dedykowaną skrzynkę pocztową.
5	Uwzględnienie przez ZRPE ZUS / Zamawiającego opinii zgłoszonych przez Wykonawcę lub uzasadnienie braku możliwości ich przyjęcia i przekazanie propozycji zmiany Procedury eksploatacyjnej / zmiany Standardu eksploatacyjnego do zatwierdzenia do ZRPE ZUS / propozycji zmiany standardu do Zamawiającego (dla pozostałych standardów)	ZRPE ZUS / Zamawiający	Propozycja zmiany Procedury eksploatacyjnej/ propozycja zmiany Standardu eksploatacyjnego zgłoszona do zatwierdzenia do ZRPE ZUS. Propozycja zmiany standardu zgłoszona do Zamawiającego do zatwierdzenia przez Zamawiającego (dla pozostałych standardów).	Informacja o nieuwzględnieniu opinii/części opinii Wykonawcy, przekazywana jest do Wykonawcy. W przypadku podtrzymania zastrzeżeń, Wykonawca postępuje zgodnie z procedurą eskalacji.
6	Nowa, zmieniona, wycofana Procedura eksploatacyjna/nowy, zmieniony, wycofany Standard IT ZUS podlega zatwierdzeniu	ZRPE ZUS (dla Procedur eksploatacyjnych i Standardów eksploatacyjnych) / Zamawiający (dla pozostałych standardów)	Nowa, zmieniona, wycofana Procedura eksploatacyjna / nowy, zmieniony, wycofany Standard IT ZUS	Procedury eksploatacyjne oraz Standardy IT ZUS utrzymywane są na zasobie Zamawiającego

2. OPRACOWYWANIE PROCEDUR DLA REALIZACJI UMOWY

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
1	Zgłoszenie potrzeby wprowadzenia nowej procedury lub zmiany procedury obowiązującej lub usunięcia istniejącej procedury	Zamawiający/Wyk onawca	Wniosek o wprowadzenie nowej procedury lub zmianę obowiązującej procedury lub usunięcie procedury	Wniosek zgłaszany na posiedzeniu Komitetu Sterującego
2	Opracowanie procedury lub zmiany procedury	Zamawiający/Wyk onawca	Projekt tekstu procedury	Przedstawiciele wyznaczeni przez Komitet Sterujący
3	Zatwierdzenie tekstu procedury lub zatwierdzenie usunięcia procedury	Komitet Sterujący	Modyfikacja Załącznika 5 do Umowy	

3. PROCEDURA UZGODNIENI MIESIĘCZNYCH RAPORTÓW POZIOMU ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISU I UTRZYMANIA

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
1	Opracowanie i przekazanie Wykonawcy <i>Miesięcznych raportów poziomu świadczenia Usług Serwisu i Utrzymania</i>	Osoby Wiodące Zamawiającego	Opracowane i przekazane raporty	Raporty są przekazywane w terminie do 5 Dni Roboczych po zakończeniu miesiąca i przekazywane są drogą elektroniczną z wyznaczonej skrzynki pocztowej Zamawiającego na wyznaczoną skrzynkę pocztową Wykonawcy.
2	Weryfikacja i uzgodnienie raportów	Osoby Wiodące	Uzgodnione i podpisane raporty	W przypadku braku zastrzeżeń zgłoszonych do danego raportu w terminie 3 Dni Roboczych od przekazania, raport uznaje się za uzgodniony. Strony podpisują wersję papierową raportów.
3	Wniesienie zastrzeżeń przez Wykonawcę do raportów	Osoby Wiodące Wykonawcy	Zastrzeżenia w formie pisemnej wniesione do raportów	Zastrzeżenia mogą zostać wniesione do raportów w terminie do 3 Dni Roboczych od przekazania raportu.
4	Uzgodnienie raportów	Osoby Wiodące	Uzgodnione i podpisane raporty	W sytuacji braku uzgodnienia raportu w terminie 14 dni od dnia przekazania raportu należy przeprowadzić procedurę eskalacji.
5	Eskalacja zastrzeżeń na poziom Dyrektorów Umowy	Osoby Wiodące Wykonawcy	Uzgodniony raport do końca danego miesiąca	Eskalacja zgodnie z procedurą Zarządzanie eskalacją

4. POWOŁANIE NOWEJ LUB ZMIANA METRYKI USŁUGI SERWISU LUB UTRZYMANIA

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
1	Zgłoszenie potrzeby powołania nowej / zmienionej Metryki	Zamawiający/Wykonawca	Zgłoszenie przyjęte przez Komitet Sterujący	Zgłoszenie zawiera ogólną charakterystykę nowej / zmienionej usługi opisanej Metryką i uzasadnienie jej powołania
2	Uzgodnienie zakresu nowej / zmienionej usługi opisanej Metryką	Zamawiający/Wykonawca	Uzgodnione uwarunkowania, zakres oraz działania niezbędne do objęcia utrzymaniem nowej / zmienionej usługi	
3	Przygotowanie projektu nowej / zmienionej Metryki	Zamawiający	Propozycja Metryki	
4	Wniosek o powołanie nowej / zmienionej usługi	Zamawiający	Dokument: <i>Wniosek o powołanie / zmianę</i>	Do wniosku załączona jest propozycja Metryki.

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
	opisanej Metryką		<i>Metryki</i>	Wniosek o powołanie / zmianę Metryki jest przedkładany na posiedzenie Komitetu Sterującego.
5	Uzgodnienie zakresu Metryki	Zamawiający/Wykonawca	Uzgodnione warunki nowej / zmienionej usługi	Uzgodnień dokonują osoby wskazane przez Dyrektorów Umowy Zamawiającego i Wykonawcy. Strony uzgadniają m.in. zakres, datę rozpoczęcia świadczenia usługi opisanej Metryką.
6	Zatwierdzenie nowej / zmienionej Metryki	Komitet Sterujący	Zatwierdzona Metryka	Metryka jest zatwierdzana przez strony ZUS i Wykonawcy na posiedzeniu Komitetu Sterującego
7	Zawarcie Aneksu dotyczącego nowej / zmienionej Metryki	Pełnomocnicy Zamawiającego i Wykonawcy	Aneks do Umowy	Dotychczasowa treść Załączników nr 6 lub 7 do Umowy zostaje zastąpiona zaktualizowanym tekstem jednolitym uwzględniającym wprowadzone zmiany .
8	Rozpoczęcie świadczenia nowej / zmienionej Metryki	Wykonawca	Świadczona nowa / zmieniona Metryka	Rozpoczęcie świadczenia nowej / zmienionej usługi opisanej Metryką następuje po podpisaniu Aneksu i jest realizowana od pierwszego dnia miesiąca następującego po tym zdarzeniu.

5. ZAPRZESTANIE ŚWIADCZENIA METRYKI USŁUGI SERWISU LUB UTRZYMANIA

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
1	Zgłoszenie potrzeby wycofania usługi opisanej Metryką	Zamawiający/Wykonawca	Zgłoszenie przyjęte przez Komitet Sterujący	Zgłoszenie zawiera uzasadnienie
2	Wnioskowanie o zaprzestanie świadczenia usługi opisanej Metryką	Zamawiający	Dokument: <i>Wniosek o zaprzestanie świadczenia usługi</i>	Wniosek o zaprzestanie świadczenia usługi opisanej Metryką jest przedkładany na posiedzenie Komitetu Sterującego.
3	Określenie wpływu zaprzestania świadczenia usługi na pozostałe Metryki / środowiska ZUS	Wykonawca	Ocena wpływu zaprzestania świadczenia usługi opisanej Metryką na pozostałe usługi. Zakres zmian do wykonania w pozostałych Metrykach. Zakres zmian do wprowadzenia w środowiskach ZUS.	Wynik jest przygotowywany przez Wykonawcę w postaci raportu. Szczegółowy zakres raportu jest uzgadniany pomiędzy stroną ZUS i stroną Wykonawcy.

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
4	Zatwierdzenie zaprzestania świadczenia usługi opisanej Metryką	Komitet Sterujący	Zatwierdzone zaprzestanie świadczenia usługi opisanej Metryką	Usunięcie Metryki jest zatwierdzane przez strony ZUS i Wykonawcy na posiedzeniu Komitetu Sterującego.
5	Zawarcie Aneksu dotyczącego zaprzestania świadczenia usługi pisanej Metryką	Pełnomocnicy Zamawiający i Wykonawcy	Aneks do Umowy	Dotychczasowa treść Załączników nr 6 lub 7 do Umowy zostaje zastąpiona zaktualizowanym tekstem jednolitym uwzględniającym wprowadzone zmiany.
6	Zaprzestanie świadczenia usługi opisanej Metryką	Wykonawca	Wycofana Metryka	Zaprzestanie świadczenia usługi następuje po podpisaniu Aneksu i jest realizowane od pierwszego dnia miesiąca następującego po tym zdarzeniu.

9. PROCEDURA ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

1. Za zarządzanie ryzykiem w Umowie odpowiadają Dyrektorzy Umowy.
2. Kierownicy Projektów odpowiadają za identyfikację ryzyk w realizowanych Zleceniach. Uzgadniają prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka, nadają statusy zgłoszeniom ryzyk, uzgadniają sposób obsługi zgłoszonych ryzyk, właścicieli ryzyk, monitorują i oceniają stan obsługi ryzyk.
3. Dyrektorzy Umowy na podstawie informacji uzyskanych od Kierowników projektu uzgadniają prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka, nadają statusy zgłoszeniom ryzyk, uzgadniają sposób obsługi zgłoszonych ryzyk, właścicieli ryzyk, monitorują i oceniają stan obsługi ryzyk.
4. Dyrektor Umowy ZUS odpowiedzialny jest za identyfikację ryzyk, wyznaczanie właścicieli ryzyk, realizację działań zapobiegawczych, a także weryfikację prawidłowości wykonania działań zapobiegawczych po stronie Zamawiającego.
5. Dyrektor Umowy Wykonawcy odpowiedzialny jest za identyfikację ryzyk, wyznaczanie właścicieli ryzyk, realizację działań zapobiegawczych, a także weryfikację prawidłowości wykonania działań zapobiegawczych po stronie Wykonawcy.
6. Ryzyka mogą być zgłaszane przez przedstawicieli Komitetu Sterującego.
7. Zidentyfikowane i zgłoszone przez Strony ryzyka ewidencjonowane są w rejestrze ryzyk.
8. Rejestr ryzyk prowadzony jest wspólnie przez Dyrektorów Umowy, o ile Strony nie ustalą inaczej.
9. Rejestr ryzyk zawiera przynajmniej następujące informacje: data zgłoszenia, zgłaszający, właściciel ryzyka, opis zidentyfikowanego ryzyka, prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka, zagrożenia wynikające z opisanego ryzyka, ocena ryzyka, działania zapobiegawcze, stan realizacji.
10. Przegląd rejestru ryzyk jest dokonywany na posiedzeniach Komitetu Sterującego, o ile Strony nie ustalą inaczej.

10. PROCEDURA ZARZĄDZANIA ZMIANAMI

1. PRZEDMIOT PROCEDURY

Niniejsza procedura reguluje zmiany przyjętych do realizacji zleceń Usług dodatkowych.

2. ZAKRES ZMIANY

Zakres zmian Usługi dodatkowej nie może być sprzeczny z Umową ani przepisami Prawa zamówień publicznych.

3. ZGŁASZANIE ZMIANY

Strony Umowy mogą zgłaszać zmiany przyjętej do realizacji Usługi dodatkowej w formie *Wniosku o zmianę*. Wniosek o zmianę wystawia Dyrektor Umowy strony wnioskującej i przekazuje odpowiednio Dyrektorowi Umowy drugiej strony.

4. UZGADNIANIE ZMIANY

Dyrektor Umowy strony otrzymującej *Wniosek o zmianę* w ciągu 3 Dni Roboczych od daty otrzymania *Wniosku* zobowiązany jest do przekazania rekomendacji Dyrektorowi Umowy strony wnioskującej. Odpowiedź udzielana jest w ciągu 3 Dni Roboczych od daty otrzymania rekomendacji.

5. AKCEPTACJA ZMIAN

5.1. Dyrektor Umowy ZUS i Dyrektor Umowy Wykonawcy akceptują zmianę, podpisując Wniosek o zmianę. Podpisany wniosek o zmianę stanowi podstawę sporządzenia przez Dyrektora Umowy Wykonawcy projektu Aneksu do Zlecenia.

5.2. W przypadku niemożności uzgodnienia wspólnego stanowiska przez Strony zastosowanie ma Procedura eskalacji.

5.3. Każda ze Stron ma prawo do odrzucenia zmiany, także zgłoszonej przez siebie.

11. PROCEDURA INFORMOWANIA O ZAGROŻENIU NIEDOTRZYMANIA PARAMETRÓW


Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
1	Identyfikacja przyczyn zagrożenia niedotrzymania parametrów Usług Wykonawcy	Wykonawca	Zdiagnozowana oraz sklasyfikowana przyczyna zagrożenia niedotrzymania parametrów Usług Wykonawcy	Przyczyny, dla których Wykonawca może zgłosić zagrożenia niedotrzymania gwarantowanych parametrów Usług Wykonawcy: a. niepoprawne działanie infrastruktury techniczno-systemowej wykorzystywanej w usłudze Wykonawcy b. niespełnione uwarunkowania świadczenia Usługi Wykonawcy, zawarte w jego Metryce c. niepoprawna realizacja procesów utrzymania i zarządzania IT przez ZUS lub Innych wykonawców

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
2	Opracowanie i przekazanie komunikatu o zagrożeniu niedotrzymania parametrów Usług Wykonawcy i potencjalnym ograniczeniu odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu utrzymania parametrów Usługi Wykonawcy	Wykonawca	Komunikat o zagrożeniu	<p>Zakres komunikatu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Zdiagnozowane oraz sklasyfikowane przyczyny zagrożenia b. Uzasadnienie klasyfikacji przyczyn zagrożenia c. Imię i Nazwisko oraz nr telefonu do osoby rejestrującej zagrożenie d. Lista Usług Wykonawcy, których dotyczy komunikat e. Termin wystąpienia zagrożenia <p>Wykonawca przekazuje komunikat niezwłocznie po identyfikacji zagrożenia.</p>
3	Potwierdzenie przyjęcia komunikatu o zagrożeniu	Zamawiający	Potwierdzenie przyjęcia komunikatu	Przekazanie do Wykonawcy identyfikatora komunikatu u Zamawiającego
4	Obsługa komunikatu o zagrożeniu	Zamawiający	Informacja o ustaniu zagrożenia	
5	Opracowanie i przekazanie informacji o zdiagnozowanych skutkach zagrożenia i ich wpływie na parametry Usług Wykonawcy (Raportu Wpływu)	Wykonawca	<p>Potwierdzenie przez Wykonawcę ustania zagrożenia.</p> <p>Informacja o wpływie i skutkach zagrożenia.</p> <p>Informacja o zakresie ograniczeń odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu utrzymania Usług IT.</p>	<p>Wykonawca sporządza i dostarcza pierwszą wersję Raportu Wpływu w terminie 5 Dni roboczych od terminu wskazanego na raporcie jako początek okresu ograniczenia odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu utrzymania parametrów Usług, ale nie później niż do końca pierwszego Dnia roboczego następującego po okresie rozliczeniowym, którego raport dotyczy.</p> <p>W przypadku niespełnienia przez Wykonawcę powyższych uwarunkowań dany komunikat PO1 uznaje się za zamknięty bez Raportu Wpływu.</p>

Krok	Czynność	Realizujący czynność	Wynik	Uwagi
6	Weryfikacja zakresu ograniczeń odpowiedzialności Wykonawcy	Zamawiający	Odniesienie do zakresu ograniczeń	<p>Niezwłocznie po przekazaniu przez Wykonawcę Raportu Wpływu Strony przystępują do jego uzgodnienia.</p> <p>Raport, który w terminie 3 Dni roboczych od daty przekazania przez Wykonawcę nie zostanie uzgodniony będzie podlegał procedurze eskalacji.</p> <p>Wynik weryfikacji Raportu przekazywany jest przez Zamawiającego do Wykonawcy.</p> <p>Pozytywny wynik weryfikacji kończy obsługę komunikatu.</p> <p>W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji, Zamawiający uzasadnia swoje stanowisko, a obsługa komunikatu powraca do kroku 5.</p>

12. WZORY DOKUMENTÓW


W toku realizacji Umowy oraz Zleceń obowiązują wzory agendy, protokołów, zgłoszeń, raportów, notatek, wniosków, dzienników, szablonów i sprawozdań Zamawiającego.

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr _____ zawartej dnia _____ Zapotrzebowanie na Usługę dodatkową*	Logo Wykonawcy
---	--	-----------------------

1. Data wystawienia dokumentu	
2. Znak dokumentu	ZUD _____ (nr Usługi dodatkowej *)
3. Numer Usługi dodatkowej	
4. Nazwa Usługi dodatkowej	
5. Podstawa Usługi dodatkowej	
wskazać spośród: <ul style="list-style-type: none"> • <i>legislacyjna</i> • <i>procesowa</i> (optymalizująca proces mająca wpływ na funkcjonalność systemu informatycznego) • <i>komfort pracy użytkownika</i> (wynikająca z doświadczenia użytkownika oprogramowania i zwiększająca komfort pracy użytkownika lub do wykorzystania w zamkniętym okresie (jednorazowego, akcyjnego)) • <i>optymalizacja systemu</i> (wynikająca z doświadczenia użytkownika oprogramowania wpływająca na poprawę systemu) 	
6. Waga Usługi dodatkowej*	
wskazać spośród: <ul style="list-style-type: none"> • <i>kluczowa</i> (niezbędna, która musi być bezwzględnie zrealizowana) • <i>ważna</i> (która powinna być zrealizowana) • <i>usprawniająca</i> (która może ale nie musi być zrealizowana) 	
7. Opis Usługi dodatkowej	
podać zgodnie z odpowiednią podstawą: <ul style="list-style-type: none"> • legislacyjna: rodzaj aktu prawnego (z określeniem artykułu lub paragrafu, ustępu, punktu, podpunktu/litery), miejsce jego publikacji (Dziennik Ustaw lub Dzienniki Urzędowe z określeniem daty, numeru oraz pozycji) • procesowa: nazwa regulacji, nr Uchwały Zarządu ZUS i/lub Zarządzenie wewnętrzne Prezesa ZUS • komfort pracy użytkownika: opis doświadczeń i celu tej Usługi dodatkowej, krótkie uzasadnienie wprowadzenia Usługi dodatkowej • optymalizacja systemu: opis przyczyny, opis doświadczeń i celu tej Usługi dodatkowej, krótkie uzasadnienie wprowadzenia Usługi dodatkowej 	
8. Planowany termin realizacji Usługi dodatkowej	
9. Podstawa Zapotrzebowania	
wskazać przedmiot z Umowy	
10. Kierownik Projektu Zamawiającego	
11. Dyrektor Umowy ZUS	Podpis

11. Wypełnia Wykonawca – potwierdzenie otrzymania	
11.1. Kierownik Projektu Wykonawcy	
11.3. Dyrektor Umowy Wykonawcy	
Data podpisu	Podpis

*niepotrzebne skreślić

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr _____ zawartej dnia _____	Logo Wykonawcy
	Zlecenie Usługi dodatkowej	


1. Data Zlecenia					
2. Znak Zlecenia					ZL/____/____ Nr Usługi dodatkowej /kolejny numer Zlecenia;
3. Sygnatura oferty					
4. Znak aneksu (podać znaki aneksów do danej oferty)					
6. Numer Usługi dodatkowej					
7. Nazwa Usługi dodatkowej					
8. Przedmiot Zlecenia (podać zapis zgodny z Umową)					
9. Podstawa rozliczenia					
10. Wartość Zlecenia					
Tytuł wynagrodzenia	Cena roboczogodziny brutto [PLN]	Liczba jednostek	Wartość netto (bez VAT) [PLN]	Wartość brutto (z VAT) [PLN]	
Usługa dodatkowa					
łącznie					

11. Termin wykonanie Zlecenia	
11.1. Odbiór Usługi dodatkowej	
11.2. Sposób potwierdzenia wykonania Zlecenia	
11.3. Specyficzne uwarunkowania	

12.1 Harmonogram wykonania Rezultatu prac (powtarzać dla każdego Rezultatu prac)	
Zadanie	Data

13. Podpis (Dyrektora Umowy ZUS lub Osoby upoważnionej)	
--	--

14. Potwierdzenie przyjęcia Zlecenia do realizacji przez Wykonawcę (wypełnić na kopii Zlecenia)	
Data podpisu	Podpis (Dyrektora Umowy Wykonawcy lub Osoby upoważnionej)

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr zawartej dnia	Logo Wykonawcy
	Dziennik z testów akceptacyjnych / wydajnościowych*	

1. Data dziennika	
2. Sygnatura dziennika	
3. Numer Usługi dodatkowej	
4. Nazwa Usługi dodatkowej	
5. Numer Zlecenia	

6. Podstawa wykonania testów

(Wymienić dokumentację wchodzącą w skład Planu Testów Akceptacyjnych/Wydajnościowych* oraz w przypadku weryfikacji zastrzeżeń – datę i sygnaturę dziennika z testów akceptacyjnych/wydajnościowych*, w trzeciej kolumnie wpisać „dziennik”; w przypadku testów nieprzewidzianych w Planie testów akceptacyjnych/wydajnościowych* w pierwszej kolumnie wpisać nd., w drugiej – podać numer załącznika z opisem przypadku testowego oraz zestawu danych dla przypadku testowego, w trzeciej-wpisać „przypadki testowe ZUS”)

Data odbioru PTA/PTW*/dziennika	Sygnatura Protokołu Odbioru PTA/PTW*/dziennika/nr załącznika	Sygnatura dokumentacji wchodzącej w skład Planu Testów Akceptacyjnych (PTA)/Wydajnościowych (PTW)*

7. Testowany System

Symbol	Nr wersji	Nazwa

8. Wykaz pakietów instalacyjnych

Sygnatura pakietu	Nr wersji	Nazwa pakietu

9. Data przeprowadzenia testów

--

10. Przypadki testowe


Nr przypadku testowego	Nazwa przypadku testowego	Wynik przypadku testowego (poprawny/ niepoprawny)	Miejsce wystąpienia zastrzeżeń	Opis zastrzeżenia	Typ zastrzeżenia (blokujące/ krytyczne/ istotne/inne)	Usunięte zastrzeżenia (dotyczy weryfikacji) [T/N]

11. Osoby przeprowadzające testy	Organizacja/Departament	Podpis

Dziennik został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla ZUS, a drugi dla Wykonawcy.

12. Podpis Kierownika Projektu ZUS/Wykonawcy

* niepotrzebne skreślić


 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr _____ zawartej dnia _____	Logo Wykonawcy
	Raport z testów akceptacyjnych / wydajnościowych*	

1. Data Raportu			
2. Sygnatura Raportu z testów akceptacyjnych			
3. Numer Usługi dodatkowej			
4. Nazwa Usługi dodatkowej			
5. Numer Zlecenia			
6. Podstawa wykonania raportu			
Data dziennika		Sygnatura dziennika z testów akceptacyjnych / wydajnościowych*	
7. Data przeprowadzenia testów			
8. Przypadki testowe			
Liczba przypadków testowych	Wynik przypadków testowych	Typ zastrzeżenia	
	Poprawny	X	
	Niepoprawny	Blokujące	
	Niepoprawny	Krytyczne	
	Niepoprawny	Istotne	
	Niepoprawny	Inne	

Raport został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla ZUS, a drugi dla Wykonawcy.

9. Podpis Kierownika Projektu ZUS / Wykonawcy	
--	--


* niepotrzebne skreślić

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	<i>Realizacja Umowy nr</i> <i>zawartej dnia</i> Raport z testów bezpieczeństwa	Logo Wykonawcy
---	--	-----------------------

1. Data Raportu	
2. Sygnatura Raportu z testów bezpieczeństwa	
3. Numer Usługi dodatkowej	
4. Nazwa Usługi dodatkowej	
5. Numer Zlecenia	
6. Data przeprowadzenia testów	
7. Podsumowanie testów	
8. Wykaz zastosowanych narzędzi	
9. Zagrożenia/Podatności	
Identyfikator zagrożenia/podatności	Ocena Zalecenia Dowód przypadku
	Krytyczna
	Średnia
	Niska

Raport został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla ZUS, a drugi dla Wykonawcy.

10. Podpis Kierownika Projektu ZUS	
---	--

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr _____ zawartej dnia _____	Logo Wykonawcy
	Protokół przekazania/odbioru Usługi dodatkowej*	

1. Data przekazania/odbioru*	
2. Sygnatura protokołu	
3. Numer Usługi dodatkowej	
4. Nazwa Usługi dodatkowej	
5. Numer Zlecenia	
6. Wniosek o zmianę <i>(jeśli nie było Wniosku, wpisać nd.)</i>	
7. Aneks do Zlecenia <i>(jeśli nie było Aneksu, wpisać nd.)</i>	

8. Z chwilą podpisania niniejszego protokołu Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do niżej wymienionych utworów w rozumieniu przepisów Prawa autorskiego zgodnie z paragrafem 8 Umowy^{x)}: ^{x)} Wartość brutto (z podatkiem VAT) wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych do poszczególnego utworu nie przekracza kwoty 3 500,00 zł. <i>(Poniżej wymienić poszczególne utwory, podając ich nazwę lub opis. W wykazie należy uwzględnić również przekazane w ramach Zlecenia kody źródłowe.)</i>	
8.1	
8.2	
8.3.	
8.n.	


Protokół został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla ZUS, a drugi dla Wykonawcy.

9. Podpis Protokołu przekazania <i>(dla Protokołu odbioru wpisać w pola nd.)</i>	
9.1. Dyrektor Umowy Wykonawcy	
9.1.1. Data podpisu Protokołu	
9.1.2. Podpis	
9.2. Dyrektor Umowy ZUS	
9.2.1. Data podpisu Protokołu	
9.2.2. Podpis	


10. Podpis Protokołu odbioru <i>(dla Protokołu przekazania wpisać w pola nd.)</i>	
10.1. Dyrektor Umowy Wykonawcy - potwierdzam kompletne i zgodne z wymaganiami wykonanie prac	
10.1.1. Data podpisu Protokołu	
10.1.2. Podpis	
10.2. Kierownik Projektu ZUS	
10.2.1. Data podpisu Protokołu	

10.2.2. Podpis	
10.3. Dyrektor Umowy ZUS -potwierdzam odbiór bez zastrzeżeń	
10.3.1. Data podpisu Protokołu	
10.3.2. Podpis	

* niepotrzebne skreślić

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr zawartej dnia Agenda	Logo Wykonawcy
---	--	-----------------------

1. Data spotkania				
2. Miejsce spotkania				
Adres			Sala	
3. Uczestnicy spotkania				
Lp.	Imię i nazwisko	Organizacja	Departament	
4. Porządek spotkania				
Lp.	Temat	Prowadzący	Czas	


 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr	zawartej dnia
	Notatka/protokół* ze spotkania	
Logo Wykonawcy		

1. Data spotkania							
2. Miejsce spotkania							
Adres				Sala			
3. Tematy							
4. Sekretarz							
Imię i nazwisko				Organizacja			
5. Uczestnicy spotkania							
Lp.	Imię i nazwisko			Organizacja		Podpis	
6. Sprawozdanie							

W trakcie posiedzenia ustalono, co następuje:

7. Podjęte zobowiązania			
Lp.	Zobowiązanie	Termin realizacji	Odpowiedzialny

* niepotrzebne skreślić


 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr zawartej dnia Aneks do Zlecenia dla Usługi dodatkowej	Logo Wykonawcy
---	---	-----------------------

1. Data aneksu Zlecenia	
2. Znak aneksu Zlecenia	
3. Data Zlecenia	
4. Znak Zlecenia	
5. Data wniosku o zmianę	
6. Znak wniosku o zmianę	
7. Sygnatura wniosku o zmianę	
8. Numer Usługi dodatkowej	
9. Nazwa Usługi dodatkowej	

10. Ulega zmianie	

11. Podpis (Dyrektora Umowy ZUS lub osoby upoważnionej)	
--	--

12. Potwierdzenie przyjęcia aneksu do Zlecenia (wypełnić na kopii aneksu Zlecenia)	
Data	Podpis (Dyrektora Umowy Wykonawcy lub osoby upoważnionej)

	<p>Realizacja Umowy nr zawartej dnia</p> <p>Miesięczny raport wykonanych Usług opieki serwisowej i Usług opieki utrzymaniowej</p>	<p>Logo Wykonawcy</p>
---	--	------------------------------

1. Data raportu	dd.mm.rrrr
2. Numer raportu	rrrrmm_nr
3. Raport za okres	mm rrrr

Identyfikator usługi serwisu			COT_USM_ODI		
Wersja metryki usługi					
Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Symbol pomiaru parametru	Definicja spełnienia parametru	Wartość osiągniętego parametru w okresie raportowym
ODI.OB1	Zgłoszenie serwisowe na Poziomie Niskim	Zgłoszenie serwisowe na Poziomie Niskim: ≤ 24 godziny	Liczony od momentu wystania 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	
ODI.OB2	Zgłoszenie serwisowe na Poziomie Średnim	Zgłoszenie serwisowe na Poziomie Średnim: ≤ 8 godzin	Liczony od momentu wystania 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	
ODI.OB3	Zgłoszenie serwisowe na Poziomie Krytycznym	Zgłoszenie serwisowe na Poziomie Krytycznym: ≤ 4 godziny	Liczony od momentu wystania 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	

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% zamkniętych zgłoszeń	
KON	Konsultacja	Konsultacja: <= 48 Godzin roboczych	Czas liczony od momentu zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego do momentu przekazania rezultatu Konsultacji przez Wykonawcę		


Identyfikator usługi utrzymania		COT#00.CTL			
Wersja metryki usługi					
Symbol parametru	Nazwa parametru			Definicja spełnienia parametru	Wartość osiągniętego parametru w okresie raportowym
COT.CTL	Dostępność usługi COT - Lokalizacje			D >= 98 %	%

Identyfikator usługi utrzymania		COT#00.CTS			
Wersja metryki usługi					
Symbol parametru	Nazwa parametru			Definicja spełnienia parametru	Wartość osiągniętego parametru w okresie raportowym
COT.CTS	Dostępność usługi COT – Serwer Centralny			D >= 98 %	%

5. Lista zgłoszeń otwartych				
Wersja Metryki Usługi				
Nr ZS	Data wysłania	Data potwierdzenia	Usługa serwisowa	Krótki opis

Raport został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla ZUS, a drugi dla Wykonawcy

6. Podpis Dyrektora Umowy Wykonawcy	
7. Podpis Dyrektora Umowy ZUS	


 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr zawartej dnia Wniosek o zmianę Usługi dodatkowej	Logo Wykonawcy
---	--	-----------------------

1. Data wniosku	
2. Znak wniosku (wypełnia Zamawiający)	
3. Sygnatura wniosku (wypełnia Wykonawca)	
4. Zgłaszający wniosek	
5. Numer Usługi dodatkowej	
6. Nazwa Usługi dodatkowej	
7. Zakres zmiany Usługi dodatkowej	
8. Opis zmiany Usługi dodatkowej	
9. Uzasadnienie zmiany Usługi dodatkowej	
10. Zadania niezbędne do realizacji zmiany Usługi dodatkowej	
11. Skutki wprowadzenia/niewprowadzenia zmiany Usługi dodatkowej	

12. Stanowisko	Data	Imię i Nazwisko
ZUS/Wykonawca*		

13. Akceptacja	Data	Podpis
13.1. Podpis Dyrektora Umowy Wykonawcy		
13.2. Podpis Dyrektora Umowy ZUS		

* niepotrzebne skreślić

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr zawartej dnia Wniosek o powołanie / zmianę Metryki /*	Logo Wykonawcy
---	---	-----------------------

1. Data wniosku	
2. Numer wniosku	W/ZU/..../rrrr

A1. Dane Usługi

1. Identyfikator Usługi	
2. Wersja Metryki Usługi	
3. Opis wprowadzanych zmian	
4. Uzasadnienie wprowadzenia zmian	
5. Data rozpoczęcia świadczenia Usługi o zmienionym zakresie	


[. . .]

A[n] Dane Usługi

1. Identyfikator Usługi	
2. Wersja Metryki Usługi	
3. Opis wprowadzanych zmian	
4. Uzasadnienie wprowadzenia zmian	
5. Data rozpoczęcia świadczenia Usługi o zmienionym zakresie	

6. Podpis Dyrektora Umowy ZUS	
--------------------------------------	--

* niepotrzebne skreślić

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr	zawartej dnia
	Wniosek o zaprzestanie świadczenia usługi	
Logo Wykonawcy		

1. Data wniosku	
2. Numer wniosku	W/ZS/..../rrrr

A1. Dane Usługi


1. Identyfikator Usługi	
2. Wersja Metryki Usługi	
3. Uzasadnienie wycofania Usługi	
4. Data zakończenia świadczenia Usługi	

[. . .]

A [n] Dane Usługi

1. Identyfikator Usługi	
2. Wersja Metryki Usługi	
3. Uzasadnienie wycofania Usługi	
4. Data zakończenia świadczenia Usługi	

6. Podpis Dyrektora Umowy ZUS	
--------------------------------------	--

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr zawartej dnia Protokół przekazania/odbioru* Kodów źródłowych		Logo Wykonawcy
1. Data przekazania/odbioru*			
2. Sygnatura protokołu			
2.1 Sygnatura protokołu przekazania (na podst. którego sporządzony został protokół odbioru)			
3. Numer Umowy/Numer Zlecenia			
4. Wniosek o zmianę <i>(jeśli nie było Wniosku, wpisać nd.)</i>			
5. Aneks do Umowy/Zlecenia <i>(jeśli nie było Aneksu, wpisać nd.)</i>			
6. Wykaz obszarów <i>(powtarzać dla każdego obszaru)</i>			
6.1.1. Symbol obszaru/Elementu architektury <i>(jeśli nie określono, wpisać nd)</i>			
6.1.2. Nazwa obszaru /Elementu architektury <i>(jeśli nie określono, wpisać nd)</i>			
6.1.3. Wykaz aplikacji <i>(jeśli nie określono, wpisać nd)</i>			
Symbol aplikacji	Nr wersji	Nazwa aplikacji	
Nr commita <i>(należy wprowadzić cały numer)</i>			

Protokół został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.


7. Podpis Protokołu przekazania <i>(dla Protokołu odbioru wpisać w pola nd.)</i>	
7.1. Dyrektor Umowy Wykonawcy/ osoby upoważnionej przez Dyrektora Umowy Wykonawcy	
7.1.1. Data	
7.1.2. Podpis	
7.2. Dyrektor Umowy ZUS/ osoby upoważnionej przez Dyrektora Umowy ZUS	
7.2.1. Data	
7.2.2. Podpis	

8. Weryfikujący kody źródłowe <i>(dla Protokołu przekazania i protokołu odbioru)</i>	
8.1. Data	
8.2. Podpis	

9. Podpis Protokołu odbioru <i>(dla Protokołu przekazania wpisać w pola nd.)</i>	
9.1. Dyrektor Umowy Wykonawcy/ osoby upoważnionej przez Dyrektora Umowy Wykonawcy	
9.1.1. Data	
9.1.2. Podpis	

9.2. Kierownik Projektu ZUS	
9.2.1. Data	
9.2.2. Podpis	
9.3. Dyrektor Umowy ZUS/ osoby upoważnionej przez Dyrektora Umowy ZUS	
9.3.1. Data	
9.3.2. Podpis	

* niepotrzebne skreślić

 ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH	Realizacja Umowy nr zawartej dnia Protokół odbioru Rozbudowy środowiska COT	Logo Wykonawcy
1. Data odbioru		
2. Sygnatura protokołu		
3. Zakres odbioru		
3.1. Opis dostarczonej i wdrożonej Bramy głosowej wraz ze sprzętem i licencjami (wskazać model, numer seryjny urządzenia, oprogramowanie oraz licencje)		
4. Podpis Protokołu odbioru		
4.1. Dyrektor Umowy Wykonawcy - potwierdzam kompletne i zgodne z wymaganiami wykonanie prac		
4.1.1. Data podpisu Protokołu		
4.1.2. Podpis		
4.3. Dyrektor Umowy ZUS -potwierdzam odbiór bez zastrzeżeń		
4.3.1. Data podpisu Protokołu		
4.3.2. Podpis		

**Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz serwisowej Systemu Centrum Obsługi
Telefonicznej**

**ZAŁĄCZNIK NR 6
ZAKRES ORAZ POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKI SERWISOWEJ**

W załączniku przedstawione zostały Metryki identyfikujące utrzymanie Usług serwisowych, określające zakres zobowiązań oraz warunki realizacji tych zobowiązań w ramach świadczenia Usług utrzymania w organizacji ZUS w Środowisku produkcyjnym

I. Definicje

Definicje pojęć użytych w niniejszym Załączniku zawiera **Załącznik 1 do Umowy**.

II. Warunki świadczenia Usług opieki serwisowej

A. Dostępność CS Wykonawcy oraz dostępność Usług opieki serwisowej

1. CS Wykonawcy jest dostępne w trybie 24/7.
2. Nie częściej niż raz w miesiącu dopuszczalne jest 12-godzinne ograniczenie serwisowe godzin pracy CS Wykonawcy, w czasie weekendu (piątek 22:00 -niedziela 22:00).
3. Wprowadzenie i uzgodnienie powyższych ograniczeń między stronami będzie realizowane z co najmniej 1-tygodniowym wyprzedzeniem.
4. Dostępność Usług opieki serwisowej (kalendarz świadczenia usługi) określają Metryki usług opieki serwisowej.

B. Zasady zgłaszania i obsługi Zgłoszeń serwisowych

1. Każda ze Stron Umowy dysponuje pojedynczym punktem kontaktu do wzajemnej komunikacji.
2. Przez pojedynczy punkt kontaktu rozumie się organizację serwisową Strony dysponującą dedykowanym narzędziem wspomagającym obsługę Zgłoszeń serwisowe.
3. Zgłoszenia serwisowe będą przekazywane Wykonawcy automatycznie za pośrednictwem posiadanego przez Zamawiającego systemu HP Service Manager. W przypadku awarii tego kanału dopuszczalny jest kontakt mailowy.
4. W okresie przejściowym, do czasu integracji systemów zgłoszeniowych Stron, CZ Zamawiającego do komunikacji z CS Wykonawcy będzie wykorzystywało komunikację mailową.
5. Zgłoszenie serwisowe przekazywane będzie z zastosowaniem Formularza Zgłoszenia serwisowego z wypełnionymi obowiązkowymi polami informacyjnymi.
6. W pierwszym dniu obowiązywania umowy Strony wymienią adresy poczty elektronicznej, numery telefonów służące do kontaktów między Centrum Serwisowym Wykonawcy a Centrum Zgłoszeniowym Zamawiającego, oraz wskażą uprawnione do tego osoby.
7. Zamawiający decyduje o poziomie zgłoszeń serwisowych (incydentów).

III. Metryki Usług opieki serwisowej

Metryki identyfikują usługi serwisowe świadczone przez Wykonawcę. Obsługa Zgłoszeń serwisowych realizowana jest przez CS Wykonawcy w zakresie określonym w Metrykach Usług opieki serwisowej.

A. Legenda Metryki usługi serwisu

W legendzie wyjaśniono poszczególne pola Metryki, ich znaczenie i wpływ na świadczenie usługi:

1. Dane identyfikacyjne
 - 1) *Identyfikator usługi serwisu Wykonawcy* – unikalny identyfikator usługi Wykonawcy, składający się ze słowa: „[oznaczenie_Wykonawcy]_” oraz sufiksu jednoznacznie identyfikującego usługę.
 - 2) *Wersja Metryki* - numer Metryki określający kolejność powstawania wersji usługi, składający się z członu numeru głównego, członu numeru dodatkowego oraz członu numeru poprawki. Poszczególne człony są oznaczane kolejnymi wartościami liczb naturalnych oddzielonych od siebie kropką:
 - a. numer główny zmienia się w wyniku zmiany zakresu usługi ,
 - b. numer dodatkowy zmienia się w wyniku zmiany charakterystyki usługi serwisu bądź uwarunkowań świadczenia usługi,
 - c. numer poprawki zmienia się w wyniku pozostałych zmian.
 - 3) *Okres obowiązywania* - termin rozpoczęcia obowiązywania „od”.
 - 4) *Nazwa usługi serwisu* - opisowa nazwa usługi, charakteryzująca jej zakres
 - 5) *Poziomy świadczenia usługi* - lista dostępnych dla danej usługi serwisu poziomów jej świadczenia. Poziomy świadczenia usługi różnicowane są przez wartości gwarantowanych parametrów usługi.
 - 6) *Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego* – przedstawiciel Zamawiającego odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Wykonawcy.
 - 7) *Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy* - przedstawiciel Wykonawcy odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Zamawiającego.
2. Zakres usługi - opis zakresu prac realizowanych w ramach świadczenia usługi obejmujący:
 - 1) *Etap obsługi* – opis kroku realizacji usługi wraz z określeniem wykonawcy
 - 2) *Działania* – opis kluczowych zadań realizowanych w ramach etapu obsługi wraz z określeniem ewentualnych wymagań dla tych działań
 - 3) *Komunikacja z Zamawiającym* – określenie komunikatów przekazywanych między CZ Zamawiającego, a CS Wykonawcy w ramach realizacji etapu usługi wraz z określeniem wymagań dotyczących wymiany informacji.
3. Kalendarz świadczenia usługi - terminy świadczenia (dostępności) usługi.
4. Zakres danych przekazywanych w zgłoszeniu / Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zgłoszenia serwisowego - określony zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zgłoszenia serwisowego w CS Wykonawcy lub przekazywanych do zarejestrowania w CZ Zamawiającego.
5. Warunki wymagane do realizacji usługi - opis uwarunkowań niezbędnych do świadczenia usługi serwisu na określonych poziomach jej świadczenia
6. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:
 - 1) *Nazwa parametru* – nazwa i krótka charakterystyka parametru
 - 2) *Symbol parametru* – unikalny identyfikator parametru
 - 3) *Wartość parametru* (jedn.) – miernik poziomu świadczenia usługi wyrażony w jednostce pomiaru
 - 4) *Sposób pomiaru parametru* – opis metody pomiaru parametru, lub wskazanie miejsca tego opisu
 - 5) *Definicja spełnienia parametru* – opis kryteriów dotrzymania / niedotrzymania parametru lub wskazanie miejsca tego opisu
7. Raportowanie – raporty wytwarzane przez Zamawiającego z określeniem częstotliwości ich dostarczania. Osoby Wiodące uzgodnią terminy przekazywania poszczególnych raportów.

B. Wykaz metryk Usług opieki serwisowej:

Lp.	Identyfikator usługi	Nazwa usługi
1	COT_USM_ODI	Obsługa i Diagnozowanie Zgłoszeń serwisowych, w tym Serwis Modyfikacji
2	COT_USM_KON	Konsultacje utrzymaniowe

C. Metryki Usług opieki serwisowej

1. Obsługa i diagnozowanie Zgłoszeń serwisowych [UU_USM_ODI]

1) Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi serwisu	COT_USM_ODI
Wersja metryki usługi	
Okres obowiązywania	
Nazwa usługi serwisu	Obsługa Zgłoszeń serwisowych
Poziom świadczenia usługi	Zgłoszenie serwisowe na poziomie niskim Zgłoszenie serwisowe na poziomie średnim Zgłoszenie serwisowe na poziomie krytycznym
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 Systemu, w tym: rejestrację Zgłoszenia serwisowego, klasyfikację, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydu, przekazanie wyników Diagnozy, Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania, udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania.

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia serwisowego	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia <i>Realizuje Zamawiający</i>	Przekazanie Zgłoszenia serwisowego do CS Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego: <ul style="list-style-type: none"> Za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy Przekazanie Zgłoszenia serwisowego pocztą e-mail pod wskazany adres. Zgłoszenia serwisowe zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne.	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń serwisowych do CS Wykonawcy</u> <u>Wypełniony Formularz Zgłoszenia serwisowego</u> OBSŁUGA – START CZAS POTWIERDZENIA - START
B	Zarejestrowanie Zgłoszenia serwisowego <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Zarejestrowanie Zgłoszenia serwisowego w CS Wykonawcy . Status Incydu na zakończenie Etapu: Incydent przyjęty	Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia serwisowego w CS Wykonawcy do zgłaszającego. Przekazanie informacji o przyjęciu Zgłoszenia serwisowego lub odrzuceniu Zgłoszenia serwisowego.

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia serwisowego	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
			CZAS SPOTWIERDZENIA - STOP
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 CZ 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 serwisowego. Uzgodnienie z Zamawiającym ewentualnej zmiany klasyfikacji lub kategoryzacji	Przekazanie informacji o zmianie kategoryzacji lub klasyfikacji Zgłoszenia serwisowego
F	Postawienie Diagnozy. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Diagnozowanie Zgłoszenia serwisowego. Przekazanie do Zamawiającego wyników Diagnozy I. <u>Status Zgłoszeń serwisowych na zakończenie Etapu:</u> 1) zdiagnozowany (w przypadku konieczności przez Wykonawcę dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania dla Zgłoszenia serwisowego) 2) rozwiązany (w przypadku przekazania Diagnozy będącej Rozwiązaniem Zgłoszenia) 3) eskalowany (w przypadku ustalenia w wyniku Diagnozy, że przyczyną Zgłoszenia serwisowego nie jest Błąd za naprawę którego odpowiada Wykonawca).	Przekazanie wyników Diagnozy do Zamawiającego wraz z propozycją dalszego działania. Incydent eskalowany, za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy przekazuje Zgłoszenie serwisowe 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

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia serwisowego	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
			Wykonawcę Obejścia czas SLA jest zatrzymywany na 336 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 wznowiany (OBSŁUGA – START), a za każdy dzień opóźnienia naliczana jest kara. Rekomendacja odnośnie trybu wprowadzenia zmiany zawierającej udostępnione Rozwiązanie
I	Potwierdzenie skuteczności Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CZ 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 serwisowego <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Status Incydenty na zakończenie Etapu: zamknięte.	

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

3) Kalendarz świadczenia usługi

- Usługa serwisowa świadczona jest w trybie 24/7.

4) Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zgłoszenia serwisowego:

- Identyfikator niniejszej usługi
- Identyfikator usługi, której dotyczy Zgłoszenie serwisowe
- Parametr usługi, której dotyczy Zgłoszenie serwisowe
- Poziom świadczenia obsługi
- Kategoryzacja Zgłoszenia serwisowego
- Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail)
- Dane jednoznacznie określające pracownika, u którego wystąpiła nieprawidłowość (imię, nazwisko, telefon, mail) (jeżeli dotyczy)
- Informacje dotyczące zgłoszonej nieprawidłowości (jeżeli są znane):
 - Informacja o aplikacji, w której wystąpiła - (w tym wersja aplikacji)
 - Rola, w której pracował zgłaszający w chwili pojawienia się nieprawidłowości

- 3) Numer sprawy, której dotyczy zgłaszana nieprawidłowość
- 4) Dokładny opis zdarzenia i sytuacji (kontekstu), w której pojawia się nieprawidłowość
- 5) Częstotliwość występowania nieprawidłowości (przypadek, często, zawsze, w określonej sytuacji)
- 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 serwisowe i/lub logi systemu, na którym pracuje element ITS

5) Warunki wymagane do realizacji usługi:

1. Zgłoszeń serwisowych 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 serwisowych 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 serwisowego 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. 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	ODI.OB1	Zgłoszenie serwisowe na poziomie niskim	Zgłoszenie serwisowe na poziomie niskim: <=24 godziny	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 wznowiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	ODI.OB2	Zgłoszenie serwisowe na poziomie średnim	Zgłoszenie serwisowe na poziomie średnim: <= 8 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	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
				nieskuteczne, naliczanie czasu obsługi jest wznowiane.	
	ODI.OB3	Zgłoszenie serwisowe na poziomie krytycznym	Zgłoszenie serwisowe na poziomie krytycznym: <= 4 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 wznowiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	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% zamkniętych zgłoszeń

7) Raportowanie

Raport ze stanu usługi – raport miesięczny.

2. Konsultacje utrzymaniowe [COT_USM_KON]

1) Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi	COT_USM_KON
Wersja metryki usługi	
Okres obowiązywania	
Nazwa usługi serwisu	Obsługa Konsultacji Utrzymaniowych
Poziomy świadczenia usługi	Poziom niski
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 Konsultacji Utrzymaniowych nie ma na celu transferu ogólnej wiedzy na temat ubezpieczeń społecznych a także wiedzy dotyczącej procesów biznesowych ZUS, organizacji procesu przetwarzania danych, budowy oraz funkcjonowania aplikacji wynikającej z istniejącej i dostępnej dla zgłaszającego Zapotrzebowanie dokumentacji, w tym w szczególności dokumentacji zamieszczonej w Repozytorium.

Usługa Konsultacji Utrzymaniowych nie ma na celu zlecenia wykonania prac analitycznych, projektowych lub programistycznych innym uczestnikom procesu Konsultacji.

Usługa obejmuje swym zakresem działania niezbędne do: rejestracji Zapotrzebowania na Konsultacje Utrzymaniowe (dalej zwane „Konsultacjami”), klasyfikacji Zapotrzebowania, zidentyfikowania obszaru Konsultacji, udostępnienia Konsultacji.

Dla potrzeb niniejszej Metryki uczestników procesu Konsultacji określa się następująco:

- 1) Zgłaszający Zapotrzebowanie na Konsultacje („Zamawiający”) oraz
- 2) Udzielający Konsultacji („Wykonawca”).

Zamawiający – strona niniejszej Umowy określany jest w Metryce jako „ZUS”.

Centra Serwisowe/Zgłoszeniowe Stron określane są wspólnym skrótem „CS”.

Zapotrzebowania zgłaszane do ZUS jako Wykonawcy obsługiwane są zawsze z poziomem jak dla Błędu Innego.

Lp.	Etap obsługi Zapotrzebowania	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zapotrzebowania <i>Realizuje CS Zamawiającego</i>	Przekazanie Zapotrzebowania do CS Wykonawcy przez osoby upoważnione: <ul style="list-style-type: none"> • Za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CS Zamawiającego i CS Wykonawcy • Przekazanie Zgłoszenia serwisowego pocztą e-mail pod wskazany adres lub telefonicznie. <p>Zgłoszenia serwisowe zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne.</p> <p>Zapotrzebowania zgłaszane przez Innych Wykonawców upoważnionych do zgłaszania zapotrzebowania na Konsultacje zgłaszane są za pośrednictwem CS Zamawiającego.</p>	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania zgłoszeń do CS Wykonawcy</u> <u>Wypełniony formularz Zgłoszenia serwisowego</u> <u>KONSULTACJE – START</u> <u>CZAS POTWIERDZENIA - START</u>
B	Zarejestrowanie Zapotrzebowania <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Zarejestrowanie Zapotrzebowania w CS Wykonawcy na zgłoszonym Poziomie. Status Konsultacji: Zapotrzebowanie przyjęte	Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia serwisowego w CS Wykonawcy do zgłaszającego. Przekazanie informacji o przyjęciu Zapotrzebowania, odrzuceniu Zapotrzebowania. <u>CZAS POTWIERDZENIA - STOP</u>
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 udzielenia Konsultacji	Przekazanie zapytania do CZ Zamawiającego. <u>KONSULTACJE – STOP</u>
D**	Przekazanie dodatkowych informacji <i>Realizuje Zamawiający</i>	Przekazanie przez Zamawiającego dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do udzielenia Konsultacji	Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności <u>KONSULTACJE – START</u>
E	Weryfikacja klasyfikacji i kategoryzacji. <i>Realizuje w uzgodnieniu z Zamawiającym CS Wykonawcy</i>	Przeprowadzenie weryfikacji klasyfikacji i kategoryzacji Zapotrzebowania. Uzgodnienie z Zamawiającym ewentualnej zmiany klasyfikacji lub kategoryzacji	Przekazanie informacji o zmianie kategoryzacji lub klasyfikacji Zapotrzebowania
F	Analiza <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Analiza zapotrzebowania oraz sformułowanie rezultatu Konsultacji	
G	Udzielenie Konsultacji <i>Realizuje CS Wykonawcy</i> Potwierdzenie przyjęcia lub odrzucenie Konsultacji <i>Realizuje CS Zamawiającego</i>	Przekazanie do Zamawiającego rezultatu Konsultacji. <u>Status Zapotrzebowania:</u> 1. Zamknięty: 1) w przypadku przekazania informacji wykazującej, że:	Przekazanie rezultatów Konsultacji do Zamawiającego <u>KONSULTACJE -STOP</u> Przekazanie informacji przez Zamawiającego o przyjęciu lub

Lp.	Etap obsługi Zapotrzebowania	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
		a) Zapotrzebowanie dotyczy zagadnień nie mogących być przedmiotem Konsultacji, b) dotyczy wiedzy ogólnej z dziedziny ubezpieczeń lub informatyki lub zagadnień opisanych w dostępnej Zamawiającemu dokumentacji c) za Konsultację danego zagadnienia odpowiada Inny Wykonawca. 2) w przypadku udzielenia Konsultacji 2. Otwarty: 1) W przypadku odrzucenia Konsultacji, CS Wykonawcy kontynuuje Analizę	odrzuceniu Konsultacji KONSULTACJE – START (jeżeli odrzucono Konsultację)
I	Zamknięcie Zapotrzebowania <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Status Zgłoszenia serwisowego: zamknięte	

**) Punkty C i D są opcjonalne i dotyczą przypadku, gdy podczas obsługi Zapotrzebowania, CS Wykonawcy zwraca się do CS Zamawiającego z prośbą o dodatkowe informacje dotyczące Zapotrzebowania.

3) Kalendarz świadczenia usługi serwisu

Usługa świadczona jest w dni robocze w godzinach 08:00-16:00

4) Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zapotrzebowania:

1. Identyfikator niniejszej usługi
2. Poziom obsługi Zapotrzebowania
3. Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail)
4. Informacje dotyczące Zapotrzebowania na Konsultację:
 - 1) Informacja o aplikacji lub procesie którego dotyczy Zapotrzebowanie (w tym wersja aplikacji)
 - 2) Dokładny opis Zapotrzebowania
 - 3) Zrzuty ekranu
 - 4) Logi ze stacji
 - 5) Dane identyfikacyjne obiektu: ubezpieczony, płatnik, zdarzenie, korekta.

5) Warunki wymagane do realizacji usługi:

1. Zapotrzebowania mogą zgłaszać osoby upoważnione przez ZUS.
2. ZUS umożliwia dostęp do Repozytorium w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi.
3. Czas bieżącej obsługi Zapotrzebowania, w przypadku udokumentowanego braku bezpośredniego dostępu do Repozytorium ulega wydłużeniu o okres wymagany do jego przywrócenia.
4. Opis Zapotrzebowania powinien pozwolić na:
 - 1) identyfikację zagadnienia,
 - 2) powiązanie zagadnienia z określoną aplikacją lub procesem, którego dotyczy.
5. Zamawiający dostarczy posiadane informacje i materiały niezbędne do udzielenia Konsultacji.
6. W sytuacji awarii komunikacji pomiędzy CS i CZ, leżącej po stronie Zamawiającego Czas obsługi Zgłoszenia serwisowego 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
Parametr y usługi	KON_AP	Czas Konsultacji	<= 48 Godzin roboczych	Czas liczony od momentu wysłania Zapotrzebowania do CS WYKONAWCY do momentu przekazania do CZ ZAMAWIAJĄCEGO rezultatu Konsultacji	Spełnienie wartości parametru dla minimum 100% zamkniętych Zapotrzebowań
Parametr y 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 parametru dla 100% zamkniętych Zapotrzebowań

7) Raportowanie

Raport ze stanu usługi – raport miesięczny

**Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz Serwisowej Systemu Centrum Obsługi
Telefonicznej**

**ZAŁĄCZNIK NR 7
ZAKRES ORAZ POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUG OPIEKI UTRZYMANIOWEJ**

I. Metryki usług aplikacyjnych IT

W załączniku przedstawione zostały Metryki identyfikujące utrzymanie Usług aplikacyjnych, określające zakres zobowiązań oraz warunki realizacji tych zobowiązań w ramach świadczenia Usług utrzymania w organizacji ZUS w środowisku produkcyjnym.

A. Legenda metryki Usług Opieki Utrzymaniowej Systemu COT

W legendzie są wyjaśnione poszczególne pola Metryki, ich znaczenie i wpływ na utrzymanie Usługi:

1. Dane identyfikacyjne Usługi Wykonawcy

- 1) Identyfikator Usługi – unikalny identyfikator Usługi Wykonawcy w Umowie, składający się ze słowa: „COT_” oraz sufiksu jednoznacznie identyfikującego Usługę.
- 2) Wersja Metryki Usługi - numer Metryki określający kolejność powstawania wersji Usługi Wykonawcy, składający się z członu numeru głównego, członu numeru dodatkowego oraz członu numeru poprawki. Poszczególne człony są oznaczane kolejnymi wartościami liczb naturalnych oddzielonych od siebie kropką.
- 3) Okres obowiązywania od – początkowa data obowiązywania wersji Metryki Usługi Wykonawcy.
- 4) Nazwa Usługi – nazwa jednoznacznie określająca Usługę świadczoną przez Wykonawcę, zbudowana ze słów: „Wsparcie utrzymania Usługi_” oraz:
 - a) nazwy Usługi IT z Katalogu Usług Zamawiającego (dla typu Usługi IT: aplikacyjna)
 - b) opisowej nazwy charakteryzującej zakres wspieranych Usług IT (dla pozostałych typów Usług IT).
- 5) Zakres Usługi - opis zakresu świadczonej Usługi Wykonawcy.
- 6) Opis celu świadczenia Usługi IT - Opis celu świadczenia Usługi IT Zamawiającego.
- 7) Typ Usługi IT - Aplikacyjna.
- 8) Grupa Usług IT- przypisanie Usługi IT do obszaru w Katalogu Usług Zamawiającego.
- 9) Kod aplikacji – kod aplikacji, której dotyczy Usługa IT.
- 10) Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy – Przedstawiciel Wykonawcy odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Zamawiającego, umożliwiających świadczenie Usługi Wykonawcy na uzgodnionym poziomie.
- 11) Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego – Przedstawiciel Zamawiającego odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Wykonawcy, umożliwiających świadczenie Usługi Wykonawcy na uzgodnionym poziomie.

2. Uwarunkowania świadczenia Usługi Wykonawcy

- 1) Kalendarz świadczenia Usługi – Przedział czasu, w którym jest udostępniana Usługa, w którym Wykonawca zobowiązany jest zapewnić jej utrzymanie na uzgodnionym poziomie.
- 2) Kalendarz serwisowania Usługi – Przedział czasu, podczas którego dostępność Usługi jest ograniczona bądź całkowicie wyłączona, każdorazowo uzgodniony z osobą wiodącą ze strony

Zamawiającego, w którym Wykonawca może wykonywać prace administratorskie i serwisowe (o ile zakres zadań je przewiduje).

3. Parametry Usług utrzymania – mierzalne kryteria opisane atrybutem, które stanowią podstawowy wyznacznik poziomu świadczenia Usługi przez Wykonawcę:
 - 1) Symbol parametru – unikalny identyfikator parametru.
 - 2) Nazwa parametru.
 - 3) Wartość parametru – miernik poziomu świadczenia Usługi Wykonawcy wyrażony w jednostce pomiaru.
 - 4) Metoda pomiaru parametru – opis metody pomiaru parametru lub wskazanie miejsca tego opisu.
 - 5) Definicja poziomu utrzymania – opis kryteriów dotrzymania / niedotrzymania parametru lub wskazanie miejsca tego opisu.
4. Zakres wsparcia i uczestnictwa w procesach utrzymania
 - 1) Krytyczność usługi - parametr określający ważność usługi dyktowany ryzykiem wynikającym bezpośrednio ze strategii oraz polityki Zamawiającego, wymagań ustawodawcy oraz oczekiwań klientów i partnerów. Parametr powiązany z poziomami – obsługi incydentów, które dotyczą danej usługi. Poniżej wartości które może przyjmować ten parametr:
krytyczna
niekrytyczna
 - 2) Poziom wsparcia Usługi – wskazanie zakresu i poziomu obsługi zgłoszeń dotyczących usługi Wykonawcy – lista usług serwisowych określonych w **Załączniku 7**

B. Metody pomiaru parametrów i definicje osiągnięcia poziomu utrzymania usług systemu COT

Metody pomiaru parametrów i Definicje poziomu utrzymania stanowią integralną część Metryk. Zmiany Metod pomiaru parametrów i Definicji poziomu utrzymania w trakcie realizacji Umowy, odbywają się zgodnie z Procedurami dla realizacji Umowy zawartymi w Załączniku 5.

DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI (Parametr „D”)

1. Metoda pomiaru parametru INT_M_01

Spełnienie warunków dostępności jest ustalane z wykorzystaniem danych gromadzonych w ramach systemu monitorowania usług IT (SMU) i wizualizowanych w postaci raportów w Business Objects.

Wartość parametru **D** wyznaczana jest z wykorzystaniem monitorowania realizowanego za pomocą komponentów SMU, a wizualizowana w Business Objects. Podstawą do rozliczenia parametru **D** są otwarte zdarzenia w SMU.

Dostępność jest wyliczana oddzielnie dla każdego monitorowanego Urządzenia w poszczególnych TJO, a następnie wyliczana jest średnia, która jest prezentowana jako jeden parametr.

- 1) Badana jest dostępność poniższych hostów:

mc_host	TJO	WAN
SSRP-CIT-G	Grudziądz	o56i03_rt1.grudziadz_AR1220E

SW1-CIT-G	Grudziądz	o56i03_rt1.grudziadz_AR1220E
SSRP-CIT-Mi	Miastko	o37i05_rt1.miastko_AR1220E
SW1-CIT-Mi	Miastko	o37i05_rt1.miastko_AR1220E
SSRP-CIT-M	Mińsk Mazowiecki	o36i02_rt1.minsk_mazowiecki_AR1220E
SW1-CIT-M	Mińsk Mazowiecki	o36i02_rt1.minsk_mazowiecki_AR1220E
SSRP-CIT-W	Węgrów	o36i04_rt1.wegrow_AR1220E
SW1-CIT-W	Węgrów	o36i04_rt1.wegrow_AR1220E
Od dnia 3 czerwca 2020 r. również:		
SSRP-CIT-J	Jasło	o13_rt1.jaslo_AR1220E
SW1-CIT-J	Jasło	o13_rt1.jaslo_AR1220E
SSRP-CIT-NS	Nowy Sącz	o22_rt1.nowy_sacz_AR1220E
SW1-CIT-NS	Nowy Sącz	o22_rt1.nowy_sacz_AR1220E

- 2) Dostępność jest badana wewnątrz sieci ZUS.
- 3) Status stanu dostępności jest wyznaczany na podstawie danych zbieranych w cyklu 5 minutowym.
- 4) Zdarzenie o statusie krytycznym jest generowane po wykryciu jakiegokolwiek niedostępności, która miała miejsce w 5 minutowym cyklu pomiarowym.
- 5) Wystąpienie jednoczesnej niedostępności na serwerze i routerze w danej lokalizacji nie ma wpływu na obniżenie Parametru dostępności serwera.
- 6) Na dostępność mają wpływ zdarzenia pochodzące z monitorowania dostępności sieci WAN, które następnie są korelowane ze zdarzeniami z monitorowania COT.

Ograniczenia w pracy Systemu COT niewynikające z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy mogą być podstawą do zgłoszenia przez Wykonawcę zwolnienia lub ograniczenia odpowiedzialności ze zobowiązań wynikających z Metryki. Zgłoszenia te są gromadzone z wykorzystaniem narzędzia HP Service Manager i pobierane przez system raportowy Business Objects.

Dodatkowo uzgodnione z Zamawiającym przerwy serwisowe są podstawą do zgłoszenia przez Wykonawcę zwolnienia lub ograniczenia odpowiedzialności ze zobowiązań wynikających z Metryki.

2. Definicja poziomu utrzymania INT_D_01

Usługę uznaje się za dostępną, kiedy spełniony jest poniższy warunek:

Warunek dostępności usługi	Wymagana wartość
Wykryte i zarejestrowane zdarzenia o statusie Krytycznym skojarzone z Usługą.	0

Dostępność usługi jest wyrażona poprzez stosunek pomierzonego czasu dostępności do uzgodnionego czasu świadczenia usługi (według kalendarza świadczenia usługi), zgodnie ze wzorem:

$D = (T_d - T_n) / T_d * 100$
D – dostępność usługi w uzgodnionych przedziałach czasowych, zgodnie z kalendarzem świadczenia usługi [%]. Td – liczba minut, kiedy usługa powinna być dostępna w danym okresie rozliczeniowym; czas ten bezpośrednio wynika ze zsumowania minut z kalendarza świadczenia usługi [min.]. Tn – liczba minut w okresie rozliczeniowym, kiedy usługa powinna być dostępna, a nie zostały spełnione warunki dostępności usługi [min.].

3. Metoda pomiaru parametru INT_M_02

Spełnienie warunków dostępności jest ustalane z wykorzystaniem danych gromadzonych w ramach systemu monitorowania usług SMU i wizualizowanych w postaci raportów w Business Objects.

Wartość parametru **D** wyznaczana jest w konsoli usługowej SMU. Podstawą do rozliczenia parametru **D** są otwarte zdarzenia w SMU.

- 1) Badana jest dostępność poniższych hostów:

mc_host	TJO	LAN
SW1-CIT	Centrala	HP_A_5500-48G
SW2-CIT	Centrala	HP_A_5500-48G
VGW1-CIT	Centrala	Mediant 1000
VGW2-CIT	Centrala	Mediant 1000
VGW3-CIT	Centrala	Mediant 1000
Od dnia 3 czerwca 2020 r. również:		
VGW4-CIT	Centrala	Mediant 1000
Brama głosowa dostarczona w ramach Umowy		

- 2) Dostępność jest badana wewnątrz sieci ZUS.
- 3) Status stanu dostępności jest wyznaczany na podstawie danych zbieranych w cyklu 5 minutowym.
- 4) Zdarzenie o statusie krytycznym jest generowane po wykryciu jakiegokolwiek niedostępności, która miała miejsce w 5 minutowym cyklu pomiarowym.
- 5) Na dostępność mają wpływ zdarzenia pochodzące z monitorowania dostępności sieci LAN, które następnie są korelowane ze zdarzeniami z monitorowania COT.

Ograniczenia w pracy Systemu COT niewynikające z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy mogą być podstawą do zgłoszenia przez Wykonawcę zwolnienia lub ograniczenia odpowiedzialności ze zobowiązań wynikających z Metryki. Zgłoszenia te są gromadzone z wykorzystaniem narzędzia HP Service Manager i pobierane przez system raportowy Business Objects.

Dodatkowo uzgodnione z Zamawiającym przerwy serwisowe są podstawą do zgłoszenia przez Wykonawcę zwolnienia lub ograniczenia odpowiedzialności ze zobowiązań wynikających z Metryki

b) Definicja poziomu utrzymania INT_D_02

Usługę uznaje się za dostępną, kiedy spełniony jest poniższy warunek:

Warunek dostępności usługi	Wymagana wartość
Wykryte i zarejestrowane zdarzenia o statusie Krytycznym skojarzone z Usługą.	0

Dostępność usługi jest wyrażona poprzez stosunek pomierzonego czasu dostępności do uzgodnionego czasu świadczenia usługi (według kalendarza świadczenia usługi), zgodnie ze wzorem:

$D = (T_d - T_n) / T_d * 100$
D – dostępność usługi w uzgodnionych przedziałach czasowych, zgodnie z kalendarzem świadczenia usługi [%]. Td – liczba minut, kiedy usługa powinna być dostępna w danym okresie rozliczeniowym; czas ten bezpośrednio wynika ze zsumowania minut z kalendarza świadczenia usługi [min.]. Tn – liczba minut w okresie rozliczeniowym, kiedy usługa powinna być dostępna, a nie zostały spełnione warunki dostępności usługi [min.].

C. Wykaz Metryk usług aplikacyjnych

L.p.	Identyfikator usługi	Nazwa usługi
1.	[COT_CTL#00]	Wsparcie utrzymania usługi_Dostępność COT - Lokalizacje

L.p.	Identyfikator usługi	Nazwa usługi
2.	[COT_CTS#00]	Wsparcie utrzymania usługi_Dostępność COT – Serwer Centralny

Zmiany Metryk w trakcie realizacji Umowy, odbywają się zgodnie z Procedurami dla realizacji Umowy zawartymi w Załączniku 5 do Umowy.

1. Wsparcie utrzymania usługi COT_CTL#00.CTL _Dostępność COT - Lokalizacje

Dane identyfikacyjne	
Identyfikator Usługi	COT_CTL#00
Wersja Metryki Usługi	1.01.001
Okres obowiązywania od:	
Nazwa Usługi	Dostępność COT - Lokalizacje
Zakres Usługi	W zakresie Usługi Wykonawca: 1. Zapewnia działanie Usługi na zdefiniowanym w metryce poziomie. 2. Zapewnia dotrzymanie zdefiniowanych w metryce poziomów obsługi serwisowej. 3. Realizuje zadania administrowania na poziomie aplikacyjnym.
Opis celu świadczenia Usługi	Celem usługi jest zapewnienie dostępu do COT dla lokalizacji
Typ Usługi IT	Aplikacyjna
Grupa Usług IT	OK - Obszar bezpośredniej obsługi klientów
Kod aplikacji	Nie dotyczy
Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy	Imię i nazwisko osoby wiodącej Wykonawcy dostępne w Rejestrze Osób Wiodących
Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego	Imię i nazwisko osoby wiodącej Zamawiającego dostępne w Rejestrze Osób Wiodących

Uwarunkowania świadczenia Usługi Wykonawcy				
Kalendarz świadczenia Usługi		24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.		
Kalendarz serwisowania Usługi		Każdorazowo zakres i czas przerwy serwisowej będzie uzgadniany z osobą wiodącą ze strony ZUS, co najmniej 7 dni roboczych przed planowanym wystąpieniem przerwy.		
Charakterystyka Usługi		Nie dotyczy		
Parametry Usług utrzymania				
Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru	Metoda pomiaru parametru	Definicja poziomu utrzymania
CTL.1	Dostępność usługi	D >= 98 %	Metoda INT_M_01	Definicja INT_D_01
Zakres wsparcia i uczestnictwa w procesach utrzymania				
Krytyczność Usługi	Krytyczna			

Poziom wsparcia Usługi	Elementy obsługi serwisowej oraz sposób wykonywania poszczególnych usług serwisowych, a w szczególności wymagane poziomy świadczenia usług zawarte są w Załączniku nr 6 do Umowy. 1. Obsługa Zgłoszeń serwisowych 2. Obsługa Konsultacji
-------------------------------	--

2. Wsparcie utrzymania usługi COT_CTS#00.CTS_Dostępność COT – Serwer Centralny

Dane identyfikacyjne	
Identyfikator Usługi	COT_CTS#00
Wersja Metryki Usługi	1.01.001
Okres obowiązywania od:	
Nazwa Usługi	Dostępność COT – Serwer Centralny
Zakres Usługi	W zakresie Usługi Wykonawca: 1. Zapewnia działanie Usługi na zdefiniowanym w metryce poziomie. 2. Zapewnia dotrzymanie zdefiniowanych w metryce poziomów obsługi serwisowej. 3. Realizuje zadania administrowania na poziomie aplikacyjnym.
Opis celu świadczenia Usługi IT	Celem usługi jest zapewnienie dostępu do COT Serwer Centralny
Typ Usługi IT	Aplikacyjna
Grupa Usług IT	OK - Obszar bezpośredniej obsługi klientów
Kod aplikacji	Nie dotyczy
Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy	Imię i nazwisko osoby wiodącej Wykonawcy dostępne w Rejestrze Osób Wiodących
Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego	Imię i nazwisko osoby wiodącej Zamawiającego dostępne w Rejestrze Osób Wiodących

Uwarunkowania świadczenia Usługi Wykonawcy				
Kalendarz świadczenia Usługi	24h na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.			
Kalendarz serwisowania Usługi	Każdorazowo zakres i czas przerwy serwisowej będzie uzgadniany z osobą wiodącą ze strony ZUS, co najmniej 7 Dni Roboczych przed planowanym wystąpieniem przerwy.			
Charakterystyka Usługi	Nie dotyczy			
Parametry Usług utrzymani				
Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru	Metoda pomiaru parametru	Definicja poziomu utrzymania
CTS.1	Dostępność usługi	D >= 98 %	Metoda INT_M_02	Definicja INT_D_02
Zakres wsparcia i uczestnictwa w procesach utrzymania				
Krytyczność Usługi	Krytyczna			

Poziom wsparcia Usługi	<p>Elementy obsługi serwisowej oraz sposób wykonywania poszczególnych usług serwisowych, a w szczególności wymagane poziomy świadczenia usług zawarte są w Załączniku nr 6 do Umowy.</p> <ol style="list-style-type: none"> Obsługa Zgłoszeń serwisowych Obsługa Konsultacji
-------------------------------	--

**Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz serwisowej Systemu Centrum Obsługi
Telefonicznej**

**ZAŁĄCZNIK NR 8
PROTOKÓŁ POTWIERDZENIA WYKONANIA PRZEGLĄDU KONSERWACYJNEGO**

W dniu został wykonany przegląd konserwacyjny poprawności zainstalowanego oprogramowania standardowego:

Nazwa oprogramowania \ nazwa serwera	
Raport stanu patchowania, aktualności i kompletności w stosunku do aktualnie obowiązującego najnowszego poziomu dla danej wersji oprogramowania:	
Analiza problemów wynikających z raportu poprzedniego:	
Zalecenia naprawcze dotyczące wykrytych nieprawidłowości:	
Wykaz wykonanych prac podczas przeglądu:	

Warszawa, dnia

Dyrektor Umowy
Wykonawcy:

.....

Dyrektor Umowy
ZUS:

.....

**Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz serwisowej Systemu Centrum Obsługi
Telefonicznej**

**ZAŁĄCZNIK NR 9
RAPORT Z INSTALACJI POPRAWEK I AKTUALIZACJI**

Raport za kwartał/rok: _____/____/____	Raport z instalacji poprawek i aktualizacji	Data sporządzenia: ____.____.____
Dotyczy Umowy:	Wykonawca raportu: Imię i Nazwisko:	
Lista zainstalowanych aktualizacji i poprawek		
Nazwa serwera		
Nazwa oprogramowania standardowego	Nr aktualizacji/poprawki	
Nazwa serwera		
Nazwa oprogramowania standardowego	Nr aktualizacji/poprawki	
Nazwa serwera		
Nazwa oprogramowania standardowego	Nr aktualizacji/poprawki	
Nazwa serwera		
Nazwa oprogramowania standardowego	Nr aktualizacji/poprawki	
Nazwa serwera		
Nazwa oprogramowania standardowego	Nr aktualizacji/poprawki	
Nazwa serwera		
Nazwa oprogramowania standardowego	Nr aktualizacji/poprawki	
Nazwa serwera		

Nazwa oprogramowania standardowego	Nr aktualizacji/poprawki
Uwagi osoby sporządzającej raport:	
Podpis osoby sporządzającej raport:	
Uwagi ZUS:	
Data otrzymania raportu:	Podpis Dyrektora Umowy ZUS:

**Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz Serwisowej Systemu Centrum Obsługi
Telefonicznej**

**ZAŁĄCZNIK NR 10
PROTOKÓŁ ZWROTU MATERIAŁÓW ZAWIERAJĄCYCH TAJEMNICĘ ZAMAWIAJĄCEGO**

W ramach Umowy nr zawartej w dniu roku pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń
Społecznych

a

.....

1. Dokonano zwrotu następujących materiałów zawierających informację stanowiącą tajemnicę
prawnie chronioną Zamawiającego:

.....
.....
.....

2. Wykonawca oświadcza, że zwrócił wszystkie materiały zawierające informacje stanowiące
tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego z wyjątkiem jednego egzemplarza, zgodnie
z postanowieniami § 14 ust. 5 Umowy.

Uwagi:

Dyrektor Umowy

WYKONAWCY

.....

(pieczęć firmowa)

Dyrektor Umowy

ZUS

.....

(pieczęć firmowa)

**Umowa na Usługi opieki utrzymaniowej oraz Serwisowej Systemu Centrum Obsługi
Telefonicznej**

**ZAŁĄCZNIK NR 11
KLAUZULE INFORMACYJNE**

- I. Zgodnie z art. 13 oraz art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) - Centrala: ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa.
- II. Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w celu związanym z realizacją zamówienia na „usługę Opieki Serwisowej oraz Opieki Utrzymaniowej Systemu Centrum Obsługi Telefonicznej”.
- III. Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z nałożonymi na administratora obowiązkami związanymi z weryfikacją niezbędnych uprawnień, kwalifikacji i innych okoliczności faktycznych związanych z postępowaniem, którymi muszą wykazać się osoby fizyczne wskazane przez Wykonawcę oraz w celu przeprowadzania czynności audytowych i kontrolnych.
- IV. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być osoby lub podmioty, które w ramach sprawowania uprawnień kontrolnych lub nadzoru nad Zamawiającym zażądają udostępniania Umowy wraz z załącznikami i którym Zamawiający będzie zobowiązany do udostępnienia zawartej Umowy na podstawie przepisów prawa.
- V. Dane osobowe mogą zostać udostępnione kancelariom prawnym, firmom doradczym i dostawcom systemów informatycznych, z którymi współpracuje administrator.
- VI. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, przez maksymalnie 18 lat licząc od dnia zawarcia Umowy, co jest związane z czasem w jakim Umowa wraz z załącznikami podlega wykonaniu oraz obowiązkowi jej archiwizacji.
- VII. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- VIII. Posiada Pani/Pan:
 - a. na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - b. na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych*;
 - c. na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO**;
 - d. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- IX. Nie przysługuje Pani/Panu:
 - a. w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - b. prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;

- c. na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
- X. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych inspektorem, z którym można skontaktować się w następujący sposób:

1) listownie na adres:

Inspektor Ochrony Danych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych,

ul. Szamocka 3, 5,

01-748 Warszawa,

2) przez e-mail: ODO@zus.pl.

* Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą postanowień Umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz jej załączników.

** Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu