

Metryki Usług Wykonawcy

Spis treści

I.	Wykaz Metryk Usług Wykonawcy	2
II.	Usługa utrzymania	3
II.1.	Zakres odpowiedzialności Wykonawcy	3
II.2.	Zakres odpowiedzialności Zamawiającego	4
II.3.	Model metryki Usługi utrzymania	4
II.4.	Metryka usługi utrzymania SZT_UTS - Utrzymanie Systemu Zarządzania Tożsamością.....	5
III.	Usługi serwisowe	10
III.1.	Model metryki Usługi serwisowej	10
III.2.	Metryka Usługi serwisowej SZT_ODI - Obsługa incydentów dotyczących Oprogramowania	11
III.3.	Metryka Usługi serwisowej SZT_KON - Konsultacje utrzymaniowe	16
IV.	Usługa gwarancyjna.....	20
IV.1.	Model metryki Usługi gwarancyjnej	20
IV.2.	Metryka usługi gwarancyjnej SZT_DSP - Obsługa incydentów dotyczących sprzętu.....	21

I. Wykaz Metryk Usług Wykonawcy

Lp.	Kategoria usługi Wykonawcy	Identyfikator usługi	Nazwa usługi
1.	Usługa utrzymania	SZT_UTS	Utrzymanie Systemu Zarządzania Tożsamością
2.	Usługa serwisowa	SZT_ODI	Obsługa incydentów dotyczących oprogramowania
3.	Usługa serwisowa	SZT_KON	Konsultacje utrzymaniowe
4.	Usługa gwarancyjna	SZT_DSP	Obsługa incydentów dotyczących sprzętu

Wsparcie udzielane przez Wykonawcę świadczone będzie w zakresie i na poziomie opisanym w Metrykach Usług Wykonawcy. Metryka Usługi Wykonawcy stanowi dokument określający zakres zobowiązań Wykonawcy oraz warunki realizacji tych zobowiązań.

Poziom dotrzymywania przez Wykonawcę parametrów usługi (SLA) wynikający z Metryk Usług Wykonawcy będzie mierzony i rozliczany przez Zamawiającego i dostarczany przez Zamawiającego w formie raportu z poziomu świadczenia usług. Przygotowanie mechanizmów mierzących i rozliczających poziom dotrzymywanych przez Wykonawcę parametrów, jest po stronie Zamawiającego. Dla Metryk Usług Wykonawcy rozliczanie poziomów świadczonych usług realizowane jest poprzez parametry Usługi utrzymania tj. dostępność, wydajność niezawodność oraz ciągłość. Uzyskane wartości parametrów, pozyskiwane są z Systemu Monitorowania Usług (SMU). System Monitorowania Usług jest rozwijany i utrzymywany przez Zamawiającego.

Celem zdefiniowania parametrów Usługi utrzymania jest zapewnienie poziomu świadczonych przez Wykonawcę usług na poziomie nie niższym niż określonym wartościami tych parametrów.

Każdy z tych parametrów ma ustalone wartości gwarantowane, tzn. takie, które określają najniższy dopuszczalny przez Zamawiającego poziom, na jakim usługa może być świadczona. Ten poziom powinien gwarantować sprawną realizację procesów SZT.

W celu zapewnienia monitorowania usług (komponentów aplikacyjnych SZT), Wykonawca powinien zapewnić możliwość bieżącego ich monitorowania poprzez dostęp do informacji o aktualnym przebiegu aplikacji w postaci przynajmniej jednego interfejsu z poniższych typów komponentów aplikacyjnych:

- a) plik płaski (log),
- b) baza danych (tabele, perspektywy),
- c) Application Programming Interface (API),
- d) usługa sieciowa webservices,
- e) komunikaty SNMP typu trap i/lub get.

System Wykonawcy powinien wystawiać w zdefiniowanym przez Zamawiającego cyklu czasowym dane z monitorowania w postaci jednego z podanych wyżej interfejsów zawierających poniższe informacje:

- a) lokalizacja, której dotyczy zdarzenie (nazwa źródła/nazwa EK, adres IP),
- b) nazwy i opisu parametru, którego dotyczy zdarzenie,
- c) czasu wystąpienia zdarzenia,
- d) czasu trwania zdarzenia,
- e) poziomu zdarzenia (CRITICAL, MAJOR, OK),
- f) wartości progu oraz aktualną wartość parametru.

Monitorowanie na poziomie sprzętowo-systemowym realizowane jest z wykorzystaniem standardowych mechanizmów SMU.

Komunikacja między Wykonawcą a Zamawiającym w zakresie obsługi i diagnozowania Incydentów, w tym tych wynikających z gwarancji udzielonej przez Wykonawcę na Sprzęt docelowo będzie odbywać się poprzez integrację z Systemem obsługi Zgłoszeń Zamawiającego.

II. Usługa utrzymania

Celem świadczenia Usługi utrzymania SZT jest zapewnienie produkcyjnego działania Systemu Zarządzania Tożsamością (SZT) w zakresie wszystkich systemów wchodzących w jego skład zarówno produkcyjnych jak i nieprodukcyjnych oraz interfejsów między SZT i systemami zewnętrznymi.

Wykonawca jest zobowiązany do wsparcia utrzymywania SZT zgodnie z warunkami opisanymi w niniejszym dokumencie oraz do zapewnienia parametrów określonych w metryce. Model utrzymania działania SZT obejmuje obszar techniczny aplikacji oraz obszar biznesowy aplikacji związany z zapewnieniem prawidłowej obsługi procesów biznesowych zaimplementowanych w SZT na systemie developerskim, przedprodukcyjnym i produkcyjnym oraz w ramach interfejsów między tymi systemami i systemami zewnętrznymi.

II.1. Zakres odpowiedzialności Wykonawcy

Wykonawca jest zobowiązany do:

1. Świadczenia Usługi utrzymania zdefiniowanej dla SZT zgodnie z opisem w Umowie i niniejszym dokumencie w szczególności przestrzegania zapisów Procedur eksploatacyjnych i Standardów IT ZUS obowiązujących u Zamawiającego.
2. Świadczenia Usługi utrzymania z wykorzystaniem zdefiniowanych przez Wykonawcę Procedur administratorskich zatwierdzonych przez Zamawiającego.
3. Zapewnienia dotrzymania określonych w metryce parametrów świadczenia Usługi utrzymania dla SZT.
4. Wsparcia w zakresie administracji i konfiguracji SZT, w tym udzielania Zamawiającemu niezbędnych zaleceń, wskazówek i wytycznych dotyczących eksploatacji SZT.
5. Współdziałania z Zamawiającym w zakresie świadczenia Usług serwisowych w tym usuwania problemów wynikających z nieprawidłowego Wdrożenia i działania SZT oraz dostarczonego Sprzętu.
6. Dostarczania Zamawiającemu wszystkich aktualizacji wyższych od użytkowanej przez Zamawiającego, a udostępnionych przez producenta wersji Oprogramowania składającego się na SZT objętych wsparciem producenta, z zapewnieniem asysty przy ich implementacji w środowisku Zamawiającego. Wykonawca ustala z Zamawiającym czas instalacji dostarczonej aktualizacji Oprogramowania, przy czym Zamawiający będzie podejmował ostateczną decyzję o jej instalacji (Zamawiający w asyście Wykonawcy będzie dokonywał aktualizacji Oprogramowania, chyba że Strony postanowią inaczej).
7. Aktualizowania Dokumentacji SZT w wyniku dostępności nowych wersji Oprogramowania oraz wprowadzanych poprawek.

8. Zapewnienia współpracy przy zdefiniowaniu zakresu monitorowania i zmian zakresu monitorowania zaoferowanego rozwiązania przez użytkownika przez Zamawiającego System Monitorowania Usług (SMU).

II.2. Zakres odpowiedzialności Zamawiającego

W ramach współdziałania z Wykonawcą w realizacji Usługi utrzymania dla SZT Zamawiający zobowiązany jest do:

1. Zapewnienia dostępności osób odpowiedzialnych za obszar biznesowy aplikacji SZT, system operacyjny oraz obszar infrastruktury w godzinach zgodnych z Kalendarzem świadczenia usługi dla SZT.
2. Organizacji wsparcia biznesowego i technicznego.
3. Zapewnienia niezbędnej infrastruktury sprzętowej po stronie organizacji oraz narzędzi umożliwiających Wykonawcy połączenie się z systemem SZT w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi:
 - a) za pośrednictwem łącza zdalnego,
 - b) na miejscu (stanowisko we wskazanej przez Zamawiającego Jednostce organizacyjnej ZUS, wyposażone w stację roboczą).
4. Wykonywania prac technicznych nie będących przedmiotem prac Wykonawcy.
5. Wykonywania weryfikacji systemów operacyjnych i aplikacji dotyczących wydajności oraz poprawności funkcjonowania.
6. Umożliwienia Wykonawcy weryfikacji systemów operacyjnych i aplikacji dotyczących wydajności oraz poprawności funkcjonowania.
7. Zarządzania licencjami zainstalowanego Oprogramowania u Zamawiającego.

II.3. Model metryki Usługi utrzymania

Poniżej zostały opisane poszczególne pola Metryki.

1. Dane identyfikacyjne
 - a) Identyfikator usługi – unikalny identyfikator Usługi Wykonawcy w Umowie, składający się ze słowa: „SZT_” oraz sufiksu jednoznacznie identyfikującego usługę.
 - b) 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:
 - numer główny zmienia się w wyniku zmiany zakresu Usługi Wykonawcy,
 - numer dodatkowy zmienia się w wyniku zmiany charakterystyki – uwarunkowań świadczenia Usługi Wykonawcy,
 - numer poprawki zmienia się w wyniku pozostałych zmian.
 - c) Okres obowiązywania od – początkowa data obowiązywania Metryki Usługi Wykonawcy.
 - d) Nazwa usługi – nazwa jednoznacznie określająca usługę świadczoną przez Wykonawcę.
 - e) Opis celu świadczenia usługi - opis celu świadczenia Usługi Wykonawcy.

- f) Odbiorca usługi – nazwa departamentu IT u Zamawiającego, ze wskazaniem osoby odpowiedzialnej (wiodącej) za podejmowanie działań, we współpracy z Dostawcą usługi, umożliwiających świadczenie usługi na uzgodnionym poziomie.
 - g) Dostawca usługi – pełna nazwa Wykonawcy z imiennym wskazaniem przedstawiciela z Personelu Wykonawcy odpowiedzialnego za świadczenie Usługi Wykonawcy opisanej metryką.
2. Uwarunkowania świadczenia usługi:
- a) Kalendarz świadczenia usługi – przedział czasu, w którym Wykonawca świadczy usługę (Dni robocze i Godziny robocze), zgodnie z zakresem opisanym w metryce.
 - b) Kalendarz serwisowania usługi – przedział czasu, podczas którego dostępność usługi jest ograniczona bądź całkowicie wyłączona, każdorazowo uzgodniony z Zamawiającym.
 - c) Charakterystyka pracy użytkowników – limity pracy Użytkowników SZT bądź wniosków w kontekście danej usługi, opisujące pojemność usługi bądź limity wolumenu danych przetwarzanych w ramach wykorzystania SZT wspieranego przez Wykonawcę. Zmiany charakterystyk nie powodują zmian w wynagrodzeniu Wykonawcy. Zmiany charakterystyk obsługiwane są w ramach modyfikacji Metryk Usług Wykonawcy.
3. Parametry Usługi utrzymania – mierzalne kryteria opisane atrybutami, które stanowią podstawowy wyznacznik poziomu świadczenia Usługi utrzymania przez Wykonawcę:
- a) Symbol parametru – unikalny identyfikator parametru,
 - b) Nazwa parametru,
 - c) Wartość parametru – miernik poziomu świadczenia Usługi Wykonawcy wyrażony w jednostce pomiaru,
 - d) Metoda pomiaru parametru – opis metody pomiaru parametru lub wskazanie miejsca tego opisu,
 - e) Definicja poziomu utrzymania – opis kryteriów dotrzymania/ niedotrzymania parametru lub wskazanie miejsca tego opisu.
4. Poziom wsparcia – wskazanie zakresu i poziomu obsługi wsparcia serwisowego.

II.4. Metryka usługi utrzymania SZT_UTS - Utrzymanie Systemu Zarządzania Tożsamością

Dane identyfikacyjne	
Identyfikator usługi	SZT_UTS
Wersja metryki usługi	1.01.001
Okres obowiązywania	Od: dd-mm-rrrr
Nazwa usługi	Utrzymanie Systemu Zarządzania Tożsamością
Opis celu świadczenia usługi	Celem usługi jest wsparcie utrzymania Systemu Zarządzania Tożsamością eksploatowanego przez Zamawiającego od podpisania Umowy i dostarczonego w wyniku podpisanej Umowy wraz ze zmianami wdrożonymi w tym systemie w okresie obowiązywania Umowy.
Dostawca usługi	Wykonawca; Imię i nazwisko osoby wiodącej po stronie Wykonawcy
Odbiorca usługi	Departament; Imię i nazwisko osoby wiodącej po stronie Zamawiającego
Uwarunkowania świadczenia usługi	
Kalendarz świadczenia	Poniedziałek - piątek 08:00 – 16:00

usługi		Usługa na życzenie Zamawiającego może być świadczona w jeden dodatkowy dzień w miesiącu, po przekazaniu informacji o takiej potrzebie co najmniej 7 dni przed proponowanym terminem dodatkowym. Usługa w zakresie działań planowanych świadczona będzie poza godzinami pracy ZUS w zakresie działań, dla których wymagane jest wyłączenie lub ograniczenie dostępności SZT, chyba że strony uzgodnią inaczej.		
Kalendarz serwisowania usługi		Poza godzinami świadczenia usługi		
Charakterystyka pracy użytkowników		Maksymalna dzienna liczba użytkowników	MDLU=52 000	
		Maksymalna dzienna liczba wniosków	MDLW=156 000	
Parametry usługi utrzymania				
Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru	Metoda pomiaru parametru	Definicja poziomu utrzymania
SZT.1	Dostępność usługi	D >= 98 %	Metoda INT_M_01	Definicja INT_D_01
SZT.2	Niezawodność usługi	N >= 80 godz.	Metoda INT_M_02	Definicja INT_D_02
SZT.3	Wydajność usługi	W >= 98 %	Metoda INT_M_03	Definicja INT_D_03
SZT.4	Ciągłość usługi	C=RTO<= 3 godz.	Metoda INT_M_04	Definicja INT_D_04
Poziom wsparcia				
Elementy obsługi serwisowej realizowane zgodnie z niniejszym dokumentem rozdział III :				
1. Obsługa Incydentów dotyczących oprogramowania				
2. Konsultacje utrzymaniowe				

Metryka identyfikuje Usługę Wykonawcy w zakresie utrzymania SZT w okresie obowiązywania Umowy.

- Zakres Usługi utrzymania SZT_UTS
 - Wykonawca odpowiada za utrzymanie Oprogramowania SZT wraz z rozwiązaniami klienckimi, warstwą baz danych oraz interfejsami;
 - Wykonawca odpowiada za wprowadzenie zmian w Oprogramowaniu SZT na podstawie Zleceń Usług dodatkowych, jeśli takie Zamawiający przekaże;
 - Wykonawca niezwłocznie po zakończonej Migracji SZT, ma obowiązek opisanie i przedstawienia listy czynności, które będzie realizować w obszarze administrowania SZT wraz z cyklicznością wykonywanych zadań;
 - Poniżej zamieszczono listę czynności do realizacji w obszarze administrowania SZT z podziałem odpowiedzialności pomiędzy Zamawiającego i Wykonawcę przed Migracją SZT:

Czynności w SZT	Realizujący	Częstotliwość
Utrzymanie baz danych		
Administracja bazą danych	Zamawiający	Ciągle
Identyfikacja problemów	Wykonawca/ Zamawiający	Na żądanie/ Ciągle

Analiza i rekomendacje dotyczące instalacji patchy i upgrade'ów baz danych	Wykonawca/ Zamawiający	Raz na kwartał/ Na żądanie
Analiza i rekomendacja w zakresie strojenia bazy danych na poziomie systemu operacyjnego/infrastruktury	Wykonawca	Raz na kwartał/ Na żądanie
Identyfikacja problemów na poziomie infrastruktury sprzętowej mających wpływ na działanie baz danych i oprogramowania SZT	Zamawiający /Wykonawca wspiera	Ciągle/ Na żądanie
Usuwanie problemów na poziomie infrastruktury sprzętowej mających wpływ na działanie baz danych i Oprogramowania SZT	Zamawiający	Ciągle
Wykonywanie kopii bezpieczeństwa baz danych i odtwarzanie baz danych z kopii bezpieczeństwa	Zamawiający/ Wykonawca wspiera	Na żądanie
Utrzymanie systemów operacyjnych		
Administracja systemami operacyjnymi	Zamawiający	Ciągle
Identyfikacja problemów	Wykonawca/ Zamawiający	Na żądanie/ Ciągle
Analiza i rekomendacje dotyczące instalacji patchy i upgrade'ów	Wykonawca	Na żądanie/ Ciągle
Analiza i rekomendacja w zakresie wydajności i poprawności funkcjonowania systemów operacyjnych	Wykonawca	Raz na kwartał/ Na żądanie
Analizowanie i rekomendacje dotyczące podjęcia określonych działań oraz zmian koniecznych dla zapewnienia właściwej wydajności systemów	Wykonawca	Raz na kwartał/ Na żądanie
Identyfikowanie/Usuwanie problemów na poziomie systemów operacyjnych mających wpływ na działanie baz danych i Oprogramowania SZT (IdM, CC, ESSO)	Zamawiający/ Wykonawca	Ciągle
Wykonywanie kopii bezpieczeństwa systemów operacyjnych i ich odtwarzanie z kopii bezpieczeństwa	Zamawiający/ Wykonawca wspiera	Ciągle
Monitorowanie wykorzystania zasobów systemowych (CPU, pamięć operacyjna, zasoby dyskowe, ilość Użytkowników)	Zamawiający	Ciągle
Instalacja poprawek w przypadku awarii	Zamawiający/ Wykonawca wspiera	Ciągle
Instalacja pakietów programowych na poziomie systemu operacyjnego (dotyczy instalacji nowych pakietów np. wymagane przez bazę danych lub IdM, CC, ESSO)	Zamawiający/ Wykonawca wspiera	Zgodnie z potrzebami/ Wykonawca na żądanie
Utrzymanie SZT		

Zatrzymanie/uruchomienie SZT z bazami danych	Zamawiający/ Wykonawca	Zgodnie z potrzebami/ Wykonawca na żądanie
Monitorowanie aplikacji – analiza logów systemowych (IdM, CC, ESSO)	Zamawiający/ Wykonawca wspiera	Codziennie/ Wykonawca na żądanie
Analiza wydajności i wynikające z niej rekomendacje	Wykonawca	Raz w miesiącu
Diagnostyka i usuwanie problemów	Zamawiający/ Wykonawca	Wykonawca na żądanie
Wprowadzenie zmian wynikających ze Zleceń Usług dodatkowych	Wykonawca	Na żądanie
Parametryzacja systemu operacyjnego mająca na celu zwiększenie efektywności zapytań do bazy danych	Wykonawca	Zgodnie z potrzebami

2. Kalendarz świadczenia usługi utrzymania UT_SZT

- Usługa utrzymania SZT po stronie Wykonawcy będzie świadczona w godzinach 08:00 – 16:00 w Dni robocze.
- Usługa na życzenie Zamawiającego może być świadczona w jeden dodatkowy dzień w miesiącu, po przekazaniu informacji o takiej potrzebie co najmniej 7 dni przed proponowanym terminem dodatkowym.
- Usługa utrzymania SZT w zakresie działań planowanych świadczona będzie poza godzinami pracy ZUS w zakresie działań, dla których wymagane jest wyłączenie lub ograniczenie dostępności SZT, chyba że strony uzgodnią inaczej.

3. Dostępność usługi (parametr „D”)

a) Metoda pomiaru parametru INT_M_01

Spełnienie warunków dostępności jest ustalane z wykorzystaniem danych gromadzonych w ramach Systemu Monitorowania Usług Zamawiającego (SMU). Wartość parametru D wyznaczana jest w konsoli SMU. Podstawą do rozliczenia parametru D są zdarzenia dot. dostępności SZT zapisane w bazie SMU:

- badanie dostępności (całkowity czas odpowiedzi serwisów nie większy niż 1500ms w 5 minutowym cyklu pomiarowym),
- badanie dostępności kluczowych usług na serwerach SZT.

b) 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 dot. dostępności usług SZT o statusie krytycznym.	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 z Kalendarza świadczenia usługi [min.].
Tn – liczba minut w okresie rozliczeniowym, kiedy usługa powinna być dostępna, a nie zostały spełnione warunki dostępności usługi [min.].

4. Niezawodność usługi (parametr „N”)

a) Metoda pomiaru parametru INT_M_02

Spełnienie warunków niezawodności jest ustalane z wykorzystaniem danych gromadzonych w ramach SMU. Wartość parametru N wyznaczana jest w konsoli SMU. Podstawą do rozliczenia parametru N są zdarzenia zapisane w bazie SMU.

Rozliczanie jest przeprowadzane dla zdarzeń o statusie krytycznym dotyczących:

- dostępności usług SZT określanych zgodnie z metodą pomiaru parametru INT_M_01,
- wydajności usług SZT określanych zgodnie z metodą pomiaru parametru INT_M_03.

b) Definicja poziomu utrzymania INT_D_02

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

WARUNEK NIEZAWODNOŚCI USŁUGI	WYMAGANA WARTOŚĆ
Wykryte i zarejestrowane zdarzenia dot. dostępności i/lub wydajności o statusie krytycznym skojarzone z usługą.	0

Niezawodność usługi jest miarą długości czasu, przez który usługa jest zdolna wykonywać przewidziane funkcje bez przerwy. Niezawodność usługi jest wyrażana poprzez stosunek uzgodnionego czasu świadczenia usługi (według Kalendarza świadczenia usługi) do liczby zarejestrowanych krytycznych zdarzeń (zgodnie z INT_M_02) powodujących brak dostępności lub wydajności usługi, zgodnie ze wzorem:

$N = Td / (Li + 1)$
N – niezawodność usługi [godz.]. Td – łączny czas, kiedy usługa powinna być dostępna w danym okresie rozliczeniowym; czas ten bezpośrednio wynika ze zsumowania godzin z Kalendarza świadczenia usługi [godz.]. Li – liczba zdarzeń o statusie krytycznym, wykrytych i zarejestrowanych w danym okresie rozliczeniowym, które związane są z brakiem dostępności i/lub wydajności usługi w okresie obejmującym kalendarz jej świadczenia.

5. Wydajność usługi (parametr „W”)

a) Metoda pomiaru parametru INT_M_03

Spełnienie warunków wydajności jest ustalane z wykorzystaniem danych gromadzonych w ramach SMU. Rozliczanie jest przeprowadzane dla zdarzeń o statusie krytycznym z monitorowania transakcyjnego dotyczących:

- całkowitego czasu odpowiedzi serwisów nie większym niż 2000ms w 5 minutowym cyklu pomiarowym (status stanu wydajności jest wyznaczany na podstawie danych zebranych ze scenariusza realizowanego w cyklu 5 minutowym).

b) Definicja poziomu utrzymania INT_D_03

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

WARUNEK WYDAJNOŚCI USŁUGI	WYMAGANA WARTOŚĆ
Wykryte i zarejestrowane zdarzenia o statusie krytycznym powodujące spadek wydajności usługi poniżej ustalonego poziomu.	0

Wydajność usługi jest wyrażona poprzez stosunek pomierzonego czasu, w którym usługa była świadczona na uzgodnionym poziomie wydajności do przyjętego czasu świadczenia usługi (według Kalendarza świadczenia usługi), zgodnie ze wzorem:

$W = (T_D - T_w) / T_D * 100$
W – wydajność usługi w uzgodnionych przedziałach czasowych, zgodnie z Kalendarzem świadczenia usługi [%]. T _D – liczba godzin, kiedy usługa powinna być dostępna w danym okresie rozliczeniowym; czas ten bezpośrednio wynika z Kalendarza świadczenia usługi [godz.]. T _w – liczba godzin w okresie rozliczeniowym, kiedy usługa powinna być dostępna, a nie zostały spełnione warunki wydajności usługi [godz.].

6. Ciągłość usługi (parametr „C”)

a) Metoda pomiaru parametru INT_M_04

Spełnienie warunków ciągłości jest ustalane z wykorzystaniem danych gromadzonych w ramach SMU. Wartość parametru C wyznaczana jest w SMU. Podstawą do rozliczenia parametru C są zdarzenia zapisane w bazie SMU. Rozliczanie jest przeprowadzane dla zdarzeń o statusie krytycznym dotyczących:

- dostępności usług określanych zgodnie z metodą pomiaru parametru INT_M_01,
- wydajności usług określanych zgodnie z metodą pomiaru parametru INT_M_02.

b) Definicja poziomu utrzymania INT_D_04

C= RPO – RTO
C – ciągłość usługi [godz.] RTO (Recovery Time Objective) – maksymalny czas po wystąpieniu awarii/katastrofy potrzebny do odtworzenia usługi. RPO (Recovery Point Objective) – moment w przeszłości określający postać/stan usługi do którego będzie można powrócić po odtworzeniu usługi w przypadku wystąpieniu awarii/katastrofy (zazwyczaj moment wykonania ostatniej kopii bezpieczeństwa).

III. Usługi serwisowe

Metryki identyfikują Usługi serwisowe świadczone przez Wykonawcę. Obsługa Zgłoszeń realizowana jest przez CS Wykonawcy w zakresie określonym w metrykach Usług serwisowych.

III.1. Model metryki Usługi serwisowej

1. Dane identyfikacyjne

- Identyfikator usługi – unikalny identyfikator usługi w Umowie, składający się z prefiksu: „SZT_” oraz sufiksu jednoznacznie identyfikującego usługę.
- Wersja metryki usługi – 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:

- numer główny zmienia się w wyniku zmiany zakresu usługi,
 - numer dodatkowy zmienia się w wyniku zmiany charakterystyki usługi serwisowej bądź uwarunkowań świadczenia usługi,
 - numer poprawki zmienia się w wyniku pozostałych zmian.
- c) Okres obowiązywania - przedział czasu obowiązywania usługi określony datami „od” i „do”.
- d) Kategoria usługi – nazwa jednoznacznie określająca kategorię usługi.
- e) Nazwa usługi – nazwa jednoznacznie określająca usługę.
- f) Poziomy świadczenia usługi - lista dostępnych poziomów świadczenia dla Usługi serwisowej Wykonawcy. Poziomy świadczenia usługi różnicowane są przez wartości gwarantowanych Parametrów usługi.
- g) Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego – przedstawiciel Zamawiającego odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Wykonawcy, umożliwiających świadczenie usługi na poziomie określonym w metryce.
- h) Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy - przedstawiciel Wykonawcy odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Zamawiającego, umożliwiających świadczenie usługi na poziomie określonym w metryce.
2. Zakres usługi
- a) Etap obsługi – opis kroku realizacji usługi wraz z określeniem Wykonawcy.
- b) Działania – opis kluczowych zadań realizowanych w ramach etapu obsługi wraz z określeniem ewentualnych wymagań dla tych działań.
- c) Komunikacja z Zamawiającym – określenie komunikatów przekazywanych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy w ramach realizacji etapu usługi wraz z określeniem wymagań dotyczących wymiany informacji.
3. Kalendarz świadczenia usługi.
4. Zakres danych przekazywanych w Zgłoszeniu/Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zgłoszenia.
5. Warunki wymagane do realizacji usługi.
6. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:
- a) Nazwa parametru – nazwa i krótka charakterystyka parametru.
- b) Symbol parametru – unikalny identyfikator parametru.
- c) Wartość parametru (jedn.) – miernik poziomu świadczenia Usługi Wykonawcy wyrażony w jednostce pomiaru.
- d) Sposób pomiaru parametru – opis metody pomiaru parametru lub wskazanie miejsca tego opisu.
- e) Definicja spełnienia parametru – opis kryteriów dotrzymania/ niedotrzymania parametru lub wskazanie miejsca tego opisu.

III.2. Metryka Usługi serwisowej SZT_ODI - Obsługa incydentów dotyczących Oprogramowania

Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi serwisowej	SZT_ODI
---------------------------------	---------

Wersja metryki usługi	1.01.001
Okres obowiązywania	Od: dd-mm-rrrr
Kategoria usług	Usługi serwisowe
Nazwa usługi	Obsługa incydentów dotyczących Oprogramowania
Poziomy świadczenia usługi	Poziom podstawowy Poziom priorytetowy
Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego	Imię i nazwisko osoby wiodącej
Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy	Imię i nazwisko osoby wiodącej

Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem działania niezbędne do jak najszybszego przywrócenia poprawnego działania Oprogramowania, w tym: rejestrację Zgłoszenia, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydu, przekazanie wyników Diagnozy wraz z podaniem przyczyny Incydu, dla Incydentów, dla których w wyniku Diagnozy stwierdzono konieczność dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania, opracowanie i udostępnienie Obejścia i Rozwiązania lub opracowanie i udostępnienie Rozwiązania, w przypadku, gdy Obejście w procesie obsługi nie jest dostarczane, aktualizacja Dokumentacji, jeżeli zastosowane Obejście lub Rozwiązanie tego wymaga.

Proces obsługi Zgłoszenia:

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia Realizuje CZ Zamawiającego	Przekazanie Zgłoszenia do CS Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego: a) za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy b) pocztą e-mail pod wskazany adres – tylko w przypadku awarii ww. interfejsu. Zgłoszenia zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne.	Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń do CS Wykonawcy Wypełniony Formularz Zgłoszenia CZAS POTWIERDZENIA – START OBSŁUGA – START
B	Zarejestrowanie Zgłoszenia Realizuje CS Wykonawcy	Zarejestrowanie Zgłoszenia w CS Wykonawcy. Status Zgłoszenia na zakończenie Etapu: przyjęte	Zarejestrowanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia z CS Wykonawcy do CZ Zamawiającego w Systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego. Przekazanie informacji o przyjęciu Zgłoszenia. CZAS POTWIERDZENIA STOP
C*	Prośba o przekazanie dodatkowych informacji Realizuje CS Wykonawcy	Skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy. Poinformowanie CZ Zamawiającego o rozpoczęciu przez Wykonawcę	Przekazanie zapytania do CZ Zamawiającego OBSŁUGA – STOP

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
		samodzielnego pozyskiwania informacji niezbędnych do obsługi Incydentu i ich zakresie. Działanie to może wystąpić tylko raz w czasie obsługi Zgłoszenia.	
D*	Przekazanie dodatkowych informacji Realizuje CZ Zamawiającego	Przekazanie przez Zamawiającego dodatkowych informacji, o ile znajdują się one w posiadaniu Zamawiającego, bądź potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności.	Przekazanie odpowiedzi OBSŁUGA – START
E*	Pozyskanie dodatkowych informacji Realizuje CS Wykonawcy	W przypadku, kiedy Wykonawca, we własnym zakresie pozyskuje niezbędne do obsługi Incydentu informacje, poinformowanie CZ Zamawiającego o zakończeniu czynności – pozyskaniu wymaganych do obsługi Zgłoszenia informacji.	Przekazanie komunikatu potwierdzającego pozyskanie informacji do CZ Zamawiającego. OBSŁUGA – START
F	Postawienie Diagnozy Realizuje CS Wykonawcy	Przekazanie do Zamawiającego wyników Diagnozy. Status Zgłoszenia na zakończenie etapu: 1) zdiagnozowany (w przypadku konieczności dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania dla Incydentu) Przejsie do czynności H (Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania) 2) obsługowany (w przypadku przekazania Diagnozy wykazującej brak konieczności dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania) Przejsie do czynności G (Akceptacja Diagnozy) 3) zdiagnozowany_prod (w przypadku stwierdzenia Błędu oprogramowania przekazanego do obsługi producentowi oprogramowania) Przejsie do czynności H (Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania) 4) zdiagnozowany_wyk (w przypadku stwierdzenia Błędu oprogramowania, za który odpowiada Wykonawca) Przejsie do czynności H (Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania)	Jeżeli status Zgłoszenia: obsługowany OBSŁUGA_STOP Jeżeli status Zgłoszenia: zdiagnozowany_prod, przekazanie informacji o błędzie w oprogramowaniu i skierowanie do obsługi przez producenta OBSŁUGA - STOP

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
G**	Akceptacja Diagnozy Realizuje CZ Zamawiającego	Weryfikacja przez Zamawiającego Diagnozy wykazującej brak konieczności dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania. W przypadku pozytywnej weryfikacji Diagnozy przejście do czynności J (Zamknięcie Zgłoszenia) W przypadku negatywnej weryfikacji Diagnozy, CZ Zamawiającego przekazuje odpowiedni komunikat odrzucający Diagnozę. Czas obsługi Zgłoszenia jest uruchamiany. CS Wykonawcy kontynuuje obsługę Zgłoszenia.	W przypadku zakwestionowania Diagnozy przez Zamawiającego. OBSŁUGA – START
H	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania Realizuje CS Wykonawcy	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania	Przekazanie informacji o udostępnieniu Obejścia lub Rozwiązania oraz rekomendacja odnośnie trybu wprowadzenia zmiany zawierającej udostępnione Obejście lub Rozwiązanie OBSŁUGA - STOP
I	Potwierdzenie skuteczności Obejścia lub Rozwiązania Realizuje CZ Zamawiającego	Weryfikacja przez Zamawiającego skuteczności Obejścia lub Rozwiązania. W przypadku pozytywnej weryfikacji Rozwiązania przejście do czynności J (Zamknięcie Zgłoszenia). W przypadku pozytywnej weryfikacji Obejścia Czas Obsługi Zgłoszenia jest zatrzymywany (OBSŁUGA – STOP) na czas 80 godzin, w kalendarzu 08:00-16:00, w Dniach roboczych. W ciągu tego czasu Wykonawca zobligowany jest do dostarczenia Rozwiązania. Jeśli w tym czasie Rozwiązanie nie zostanie dostarczone, Czas Obsługi Zgłoszenia jest automatycznie wznowiany (OBSŁUGA – START). W przypadku negatywnej weryfikacji Obejścia lub Rozwiązania, CZ Zamawiającego przekazuje odpowiedni komunikat odrzucający Obejście lub Rozwiązanie. Czas obsługi Zgłoszenia jest uruchamiany. CS Wykonawcy kontynuuje obsługę Zgłoszenia.	W przypadku zanegowania skuteczności Obejścia lub Rozwiązania OBSŁUGA - START W przypadku potwierdzenia skuteczności Obejścia czas obsługi jest zatrzymywany (OBSŁUGA – STOP) na czas dostarczenia Rozwiązania. Jeśli w tym czasie rozwiązanie docelowe nie zostanie dostarczone, czas obsługi jest automatycznie wznowiany (OBSŁUGA – START) W przypadku pozytywnej weryfikacji Rozwiązania OBSŁUGA – STOP i przejście do czynności J (Zamknięcie Zgłoszenia).

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
J	Zamknięcie Zgłoszenia Realizuje CZ Zamawiającego	Status Zgłoszenia na zakończenie etapu: zamknięte.	

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

**) Punkt G dotyczy przypadku przekazania przez Wykonawcę Diagnozy wykazującej brak konieczności dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania.

Kalendarz świadczenia usługi:

1. Usługa serwisowa świadczona jest w Dni robocze w godzinach 08:00-16:00

Zakres danych wymaganych do zarejestrowania zgłoszenia:

1. Identyfikator niniejszej usługi
2. Poziom świadczenia usługi: podstawowy/ priorytetowy
3. Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail w przypadku zgłoszenia mailowego)
4. Opis Incydentu

Warunki wymagane do realizacji usługi:

1. Zgłoszeń mogą dokonywać osoby upoważnione przez Zamawiającego.
2. Opis Zgłoszenia dotyczącego zidentyfikowanej nieprawidłowości w funkcjonowaniu oprogramowania powinien pozwolić na:
 - a) odtworzenie nieprawidłowości w środowiskach testowych albo
 - b) odtworzenie nieprawidłowości w środowisku przedprodukcyjnym albo
 - c) potwierdzenie nieprawidłowości w środowisku produkcyjnym.
3. Czas oczekiwania Zamawiającego na potwierdzenie zarejestrowania Zgłoszenia w systemie CS Wykonawcy wynosi 30 minut.

Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi	SZT.ODI.POT	Czas potwierdzenia	<= 30 min	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia z CZ Zamawiającego do CS Wykonawcy do momentu zarejestrowania zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia przekazanego przez CS Wykonawcy w systemie obsługi Zgłoszeń Zamawiającego	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
	SZT_ODI.OB1	Czas obsługi /poziom podstawowy/	<= 64 Godzin roboczych	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach usługi SZT_ODI, tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania, pomniejszony o okresy jego wstrzymania.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	SZT_ODI.OB2	Czas obsługi /poziom priorytetowy/	<= 8 Godziny robocze	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach usługi SZT_ODI, tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania, pomniejszony o okresy jego wstrzymania	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń

Raportowanie:

Raport ze stanu usługi – raport miesięczny sporządzany przez Wykonawcę.

III.3. Metryka Usługi serwisowej SZT_KON - Konsultacje utrzymaniowe

Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi serwisu	SZT_KON
Wersja metryki usługi	1.01.001
Okres obowiązywania	Od: dd.mm.rrrr
Nazwa usługi serwisu	Obsługa Konsultacji utrzymaniowych
Poziomy świadczenia usługi	Poziom podstawowy
Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego	Imię i nazwisko osoby wiodącej
Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy	Imię i nazwisko osoby wiodącej

Zakres usługi:

Usługa Konsultacji Utrzymaniowych nie ma na celu transferu ogólnej wiedzy na temat Systemu Zarządzania Tożsamością wynikającej z istniejącej i dostępnej dla Zgłaszającego Zapotrzebowanie dokumentacji.

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

Usługa Konsultacji utrzymaniowych nie dotyczy wsparcia producenta Oprogramowania i Sprzętu wykupionego w realizacji przedmiotu zamówienia – to jest realizowane przez Wykonawcę w ramach Usługi utrzymania SZT.

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 („Zgłaszający zapotrzebowanie”) oraz
2. Udzielający Konsultacji („Udzielający Konsultacji”).

Lp.	Etap obsługi Zapotrzebowania	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zapotrzebowania Realizuje CZ Zamawiającego	Przekazanie Zapotrzebowania do CS Wykonawcy Udzielającego Konsultacji przez osoby upoważnione po stronie Zgłaszającego Zapotrzebowanie: a) za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy – kanał podstawowy. b) pocztą e-mail pod wskazany adres – – tylko w przypadku awarii ww. interfejsu. Zgłoszenia zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne. Zapotrzebowania zgłaszane przez Innych Wykonawców upoważnionych do zgłaszania zapotrzebowania na Konsultacje zgłaszane są za pośrednictwem CZ Zamawiającego.	Lista osób upoważnionych przez Zgłaszającego Zapotrzebowanie do kierowania zgłoszeń do CS Wykonawcy Wypełniony Formularz Zgłoszenia CZAS POTWIERDZENIA – START KONSULTACJE – START
B	Zarejestrowanie Zapotrzebowania Realizuje CS Wykonawcy	Zarejestrowanie Zapotrzebowania w CS Wykonawcy Udzielającego Konsultacji Status Zapotrzebowania: przyjęte	Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia w CS Wykonawcy do Zgłaszającego Zapotrzebowanie. Przekazanie informacji o przyjęciu Zapotrzebowania, CZAS POTWIERDZENIA – STOP
C*	Prośba o przekazanie dodatkowych informacji. Realizuje CS	Skierowanie do Zgłaszającego Zapotrzebowanie prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do udzielenia Konsultacji	Przekazanie zapytania do Zgłaszającego Zapotrzebowanie. KONSULTACJE –

Lp.	Etap obsługi Zapotrzebowania	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
	Wykonawcy		STOP
D*	Przekazanie dodatkowych informacji Realizuje CZ Zamawiającego	Przekazanie przez Zgłaszającego Zapotrzebowanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do udzielenia Konsultacji	Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności KONSULTACJE – START
E	Analiza Realizuje CS Wykonawcy	Analiza zapotrzebowania oraz sformułowanie rezultatu Konsultacji	
F	Udzielenie Konsultacji Realizuje CS Wykonawcy	Przekazanie do Zgłaszającego Zapotrzebowanie rezultatu Konsultacji.	Przekazanie rezultatów Konsultacji do Zgłaszającego Zapotrzebowanie KONSULTACJE –STOP
G	Potwierdzenie przyjęcia lub odrzucenie Konsultacji Realizuje CZ Zamawiającego	Przekazanie do Udziałającego Konsultacji informacji o przyjęciu albo odrzuceniu Konsultacji. W przypadku odrzucenia Konsultacji wymagane jest uzasadnienie. Status Zapotrzebowania: 1) Zamknięty: a) w przypadku przekazania Konsultacji wykazującej, że: • zapotrzebowanie dotyczy zagadnień nie mogących być przedmiotem Konsultacji, • za Konsultację danego zagadnienia odpowiada Inny Wykonawca. b) w przypadku udzielenia Konsultacji 2) Otwarty: w przypadku odrzucenia Konsultacji, CS Wykonawcy kontynuuje Analizę	Przekazanie informacji przez Zgłaszającego Zapotrzebowanie o przyjęciu lub odrzuceniu Konsultacji; w przypadku odrzucenia, informacja musi zawierać uzasadnienie KONSULTACJE – START (jeżeli odrzucono Konsultację)
H	Zamknięcie Zapotrzebowania Realizuje CZ Zamawiającego	Status Zapotrzebowania: zamknięte	

Kalendarz świadczenia usługi:

Usługa świadczona jest w Dni robocze w godzinach 08:00 – 16:00.

Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Konsultacji:

1. Identyfikator niniejszej usługi;

2. Identyfikator usługi, której dotyczy Zgłoszenie;
3. Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail);
4. Informacje dotyczące Konsultacji:
 - a) informacja o aplikacji lub procesie którego dotyczy zapotrzebowanie (w tym wersja aplikacji);
 - b) opis Konsultacji.

Warunki wymagane do realizacji usługi:

1. Zapotrzebowanie na Konsultację mogą zgłaszać osoby upoważnione przez Zamawiającego (w tym personel innych Wykonawców w liczbie nie większej niż 5 osób na każdego Wykonawcę oraz 10 ze strony ZUS).
2. Zamawiający umożliwia dostęp do środowiska SZT w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi.
3. Zamawiający dostarczy posiadane informacje i materiały niezbędne do udzielenia Konsultacji.

Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru/ opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi	SZT.KON.POT	Czas potwierdzenia	<= 30 min	Czas liczony od momentu wysłania Zapotrzebowania z CZ Zamawiającego do CS Wykonawcy do momentu zarejestrowania zwrotnego identyfikatora Zapotrzebowania przekazanego przez CS Wykonawcy w systemie obsługi Zgłoszeń Zamawiającego	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	SZT.KON.1	Czas Konsultacji /poziom podstawowy	<= 40 Godzin roboczych	Czas liczony od momentu zarejestrowania Zapotrzebowania przez CS Wykonawcy do momentu przekazania do CZ Zamawiającego rezultatu Konsultacji i jest pomniejszony o okresy jego wstrzymania	Spełnienie wartości parametru dla 100% zgłoszonych konsultacji

Raportowanie:

Raport ze stanu usługi – raport miesięczny sporządzany przez Wykonawcę.

IV. Usługa gwarancyjna

Metryka dla Usługi gwarancyjnej określa tryb komunikacji w zakresie obsługi Zgłoszeń dotyczących Sprzętu dostarczonego w ramach realizacji przedmiotu zamówienia. Obsługa Zgłoszeń realizowana jest przez CS Wykonawcy w zakresie określonym w metryce.

IV.1. Model metryki Usługi gwarancyjnej

1. Dane identyfikacyjne
 - a) Identyfikator usługi – unikalny identyfikator usługi w Umowie, składający się z prefiksu: „Szt_” oraz sufiksu jednoznacznie identyfikującego usługę.
 - b) Wersja metryki usługi – 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:
 - numer główny zmienia się w wyniku zmiany zakresu usługi,
 - numer dodatkowy zmienia się w wyniku zmiany charakterystyki usługi gwarancyjnej bądź uwarunkowań świadczenia usługi,
 - numer poprawki zmienia się w wyniku pozostałych zmian.
 - c) Okres obowiązywania - przedział czasu obowiązywania usługi określony datami „od” i „do”.
 - d) Kategoria usługi – nazwa jednoznacznie określająca kategorię usługi.
 - e) Nazwa usługi – nazwa jednoznacznie określająca usługę.
 - f) Poziomy świadczenia usługi - lista dostępnych poziomów świadczenia dla Usługi gwarancyjnej Wykonawcy. Poziomy świadczenia usługi różnicowane są przez wartości gwarantowanych parametrów usługi.
 - g) Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego – przedstawiciel Zamawiającego odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Wykonawcy, umożliwiających świadczenie usługi na poziomie określonym w metryce.
 - h) Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy - przedstawiciel Wykonawcy odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Zamawiającego, umożliwiających świadczenie usługi na poziomie określonym w metryce.
2. Zakres usługi:
 - a) Etap obsługi – opis kroku realizacji usługi wraz z określeniem wykonawcy.
 - b) Działania – opis kluczowych zadań realizowanych w ramach etapu obsługi wraz z określeniem ewentualnych wymagań dla tych działań.
 - c) Komunikacja z Zamawiającym – określenie komunikatów przekazywanych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy w ramach realizacji etapu usługi wraz z określeniem wymagań dotyczących wymiany informacji.
3. Kalendarz świadczenia usługi.

4. Zakres danych przekazywanych w zgłoszeniu/ Zakres danych wymaganych do zarejestrowania zgłoszenia.
5. Warunki wymagane do realizacji usługi.
6. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:
 - a) Nazwa parametru – nazwa i krótka charakterystyka parametru.
 - b) Symbol parametru – unikalny identyfikator parametru.
 - c) Wartość parametru (jedn.) – miernik poziomu świadczenia usługi Wykonawcy wyrażony w jednostce pomiaru.
 - d) Sposób pomiaru parametru – opis metody pomiaru parametru, lub wskazanie miejsca tego opisu.
 - e) Definicja spełnienia parametru – opis kryteriów dotrzymania/ niedotrzymania parametru lub wskazanie miejsca tego opisu.

IV.2. Metryka usługi gwarancyjnej SZT_DSP - Obsługa incydentów dotyczących sprzętu

Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi serwisowej	SZT_DSP
Wersja metryki usługi	1.01.001
Okres obowiązywania	Od: dd-mm-rrrr
Kategoria usług	Usługa gwarancyjna
Nazwa usługi	Obsługa incydentów dotyczących Sprzętu
Poziomy świadczenia usługi	Poziom podstawowy Poziom priorytetowy
Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego	Imię i nazwisko osoby wiodącej
Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy	Imię i nazwisko osoby wiodącej

Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem naprawę urządzenia lub wymianę na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie, w tym: rejestrację Zgłoszenia, naprawę zgłoszonego urządzenia lub wymianę na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie, przekazanie potwierdzenia poprawnego działania urządzenia a także doprowadzenia SZT do stanu sprzed awarii.

Proces obsługi Zgłoszenia:

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia Realizuje CZ Zamawiającego	Przekazanie Zgłoszenia do Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego: a) za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy b) pocztą e-mail pod wskazany adres – tylko w przypadku awarii ww. interfejsu. Zgłoszenia zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne.	Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń do CS Wykonawcy Wypełniony Formularz Zgłoszenia CZAS POTWIERDZENIA – START OBSŁUGA – START

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
B	Zarejestrowanie Zgłoszenia Realizuje CS Wykonawcy	Zarejestrowanie Zgłoszenia w CS Wykonawcy. Status Zgłoszenia na zakończenie Etapu: przyjęte	Zarejestrowanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia przekazanego z CS Wykonawcy do CZ Zamawiającego w systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego. Przekazanie informacji o przyjęciu Zgłoszenia. CZAS POTWIERDZENIA - STOP
C	Naprawa urządzenia lub wymiana na nowe (Rozwiązanie) albo dostarczenie urządzenia zastępczego (Obejście). Realizuje Wykonawca	Naprawa urządzenia lub wymiana na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie. Jeżeli naprawa lub wymiana urządzenia nie może być zrealizowana w czasie określonym poziomem Zgłoszenia, Wykonawca może dostarczyć i uruchomić, w miejsce zgłoszonego urządzenia, urządzenie zastępcze o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie.	Przekazanie informacji o naprawie urządzenia lub wymianie na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie albo przekazanie informacji o dostarczeniu i uruchomieniu urządzenia zastępczego.
D	Potwierdzenie skuteczności naprawy urządzenia lub wymiany na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie. Realizuje Zamawiający	Potwierdzenie przez Zamawiającego skuteczności naprawy urządzenia lub wymiany na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie. Potwierdzenie przez Zamawiającego dostarczenia i uruchomienia przez Wykonawcę urządzenia zastępczego. Czas Obsługi Zgłoszenia jest zatrzymywany (OBSŁUGA – STOP) maksymalnie na czas 80 godzin, w kalendarzu 08:00-16:00, w Dniach roboczych. W ciągu tego czasu Wykonawca zobligowany jest do naprawy urządzenia lub wymiany na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie. Jeśli w tym czasie naprawa urządzenia lub wymiana na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone	Przekazanie Wykonawcy informacji przez Zamawiającego potwierdzającej skuteczność naprawy urządzenia lub wymiany na nowe o parametrach technicznych takich samych lub lepszych jakie posiadało zgłoszone urządzenie. OBSŁUGA - STOP, przejście do czynności E (Zamknięcie Zgłoszenia) albo przekazanie informacji przez Zamawiającego potwierdzającej skuteczności dostarczenia i uruchomienia przez Wykonawcę urządzenia zastępczego OBSŁUGA – STOP maksymalnie na czas 80 godzin, w kalendarzu 08:00-

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
		urządzenie, nie zostanie wykonana to urządzenie zastępcze staje się własnością Zamawiającego. W przypadku niepotwierdzenia skuteczności Wykonawca kontynuuje obsługę Zgłoszenia. W przypadku niepotwierdzenia skuteczności dostarczenia urządzenia zastępczego, CZ Zamawiającego przekazuje odpowiedni komunikat odrzucający. Czas Obsługi Zgłoszenia jest uruchamiany. CS Wykonawcy kontynuuje obsługę Zgłoszenia.	16:00, w Dniach roboczych. albo odrzucenie skuteczności naprawy lub wymiany urządzenia OBSŁUGA –START, albo odrzucenie skuteczności dostarczenia urządzenia zastępczego OBSŁUGA - START
E	Zamknięcie Zgłoszenia Realizuje CS Wykonawcy	Status Zgłoszenia: zamknięte	

Kalendarz świadczenia usługi:

Usługa gwarancyjna świadczona jest w Dni robocze w godzinach 08:00-16:00.

Zakres danych wymaganych do zarejestrowania zgłoszenia:

1. Identyfikator niniejszej usługi.
2. Poziom świadczenia usługi: podstawowy/ priorytetowy.
3. Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail w przypadku zgłoszenia mailowego).
4. Dane urządzenia.
5. Opis Incydentu.

Warunki wymagane do realizacji usługi:

1. Zgłoszeń mogą dokonywać osoby upoważnione przez Zamawiającego.
2. Czas oczekiwania Zamawiającego na potwierdzenie zarejestrowania Zgłoszenia w systemie CS Wykonawcy wynosi 30 minut.

Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru/ opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi	SZT.DSP.POT	Czas potwierdzenia	<= 30 min	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia z CZ Zamawiającego do CS Wykonawcy do momentu zarejestrowania zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia przekazanego przez CS Wykonawcy w systemie obsługi Zgłoszeń Zamawiającego	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	SZT_DSP.OB1	Czas obsługi /poziom podstawowy/	<= 40 Godziny robocze	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach usługi SZT_DSP, tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania, pomniejszony o okresy jego wstrzymania.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	SZT_DSP.OB2	Czas obsługi /poziom priorytetowy/	<= 16 Godziny robocze	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach usługi SZT_DSP, tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania, pomniejszony o okresy jego wstrzymania	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń

Raportowanie:

Raport ze stanu usługi – raport miesięczny sporządzany przez Wykonawcę.