**ZAPYTANIE O INFORMACJE**

dotyczące **zakupu opieki serwisowej i usług dodatkowych dla Systemu Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi**.

1. **INFORMACJE OGÓLNE**
2. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia są przedstawione   
   w dalszej części niniejszego zapytania.
3. Oferta cenowa będzie podstawą do oszacowania wartości zamówienia.
4. Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty zawarcia umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
5. Niniejsze Zapytanie o informację **nie stanowi oferty zawarcia umowy w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r.- Kodeks cywilny*.** Udzielenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o informację nie będzie uprawniało do występowania z jakimikolwiek roszczeniami w stosunku do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
6. Niniejsze Zapytanie o informację **nie jest elementem jakiegokolwiek postępowania   
   o udzielenie zamówienia, w rozumieniu *ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych***, jak również nie jest elementem jakiegokolwiek procesu zakupowego prowadzonego w oparciu o wewnętrzne regulacje Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
7. Złożenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o informację jest jednoznaczne   
   z wyrażeniem zgody przez podmiot składający taką odpowiedź na nieodpłatne wykorzystanie przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych wszystkich lub części przekazanych informacji.
8. **TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY**
9. Odpowiedzi należy przesłać w terminie do 8 marca 2021 r., na adres e-mail: dzu\_szpe@zus.pl.
10. Odpowiedź na Zapytanie o informację należy przygotować w oparciu o poniżej zamieszczony formularz
11. W przypadku, gdy informacje zawarte w odpowiedzi na Zapytanie o informację stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia   
    16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, podmiot składający taką odpowiedź winien to wyraźnie zastrzec w odpowiedzi. Brak przedmiotowego zastrzeżenia Zakład Ubezpieczeń Społecznych będzie traktował przekazane informacje jako informacje, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa.

**Formularz odpowiedzi na zapytanie**

|  |  |
| --- | --- |
| Dane podmiotu | **…………………..\*** |
| Adres Wykonawcy: kod, miejscowość, ulica, nr lokalu | **…………………..\*** |
| Nr telefonu | **…………………..\*** |
| E-mail | **…………………..\*** |

**Zakład Ubezpieczeń Społecznych**

**ul. Szamocka 3, 5**

**01-748 Warszawa**

**FORMULARZ ODPOWIEDZI NA** **ZAPYTANIE O INFORMACJĘ**

W odpowiedzi na Zapytanie o informację dotyczące **zakupu opieki serwisowej i usług dodatkowych dla Systemu Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi** przedstawiam poniższe informacje.

1. Poniższe informacje (\**wybrać właściwe\**):
   1. \*zawierają informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i nie mogą być ujawniane innym podmiotom.
   2. \*nie zawierają informacji stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i mogą być ujawniane innym podmiotom.

**UWAGA**: w przypadku gdy Wykonawca nie zaznaczy żadnej z ww. opcji, ZUS przyjmie, że Wykonawca nie zastrzega przekazanych informacji jako stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, co w konsekwencji oznaczać będzie, że takie informacje będą udostępnianie przez ZUS w trybie dostępu do informacji publicznej, na stosowny wniosek innych podmiotów.

1. Wszelką korespondencję dotyczącą przedmiotowej odpowiedzi na Zapytanie o informację należy kierować na:

|  |  |
| --- | --- |
| Imię i Nazwisko | **…………………..\*** |
| Nazwa podmiotu | **…………………..\*** |
| Adres | **…………………..\*** |
| Nr telefonu | **…………………..\*** |
| Nr faksu | **…………………..\*** |
| Adres e-mail | **…………………..\*** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I** | **Świadczenie na rzecz Zamawiającego opieki serwisowej** | **Cena jednostkowa netto za 1 miesiąc świadczenia opieki serwisowej** | **Cena jednostkowa brutto za 1 miesiąc świadczenia opieki serwisowej** | **Liczba miesięcy** | **Razem**  (kol 3 x kol 4) |
| L.P. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Opieka serwisowa (maintenance producenta oprogramowania HP Service Manager) |  |  | 36 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II** | **Świadczenie na rzecz Zamawiającego usług dodatkowych** | **Cena jednostkowa netto za 1 osobodzień** | **Cena jednostkowa brutto za 1 osobodzień** | **Liczba osobodni** | **Razem**  (kol 3 x kol 4) |
| L.P. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | usługi dodatkowe Systemu Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi, |  |  | 150 |  |

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**
2. **W ramach realizacji przedmiotu Zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia na rzecz Zamawiającego przez okres 36 miesięcy od daty podpisania umowy wymienionych niżej usług:**
   1. Usługa opieki serwisowej nad posiadanym przez Zamawiającego Systemem Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi, w zakresie opisanym w ust. 3,
   2. Usługi dodatkowe dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi , w zakresie opisanym w ust. 4.
3. **Opis posiadanego Systemu Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi**
   1. W chwili zawarcia umowy Zamawiający posiada System Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi (SZPE) na który składają się moduły:
      1. Service Desk
      2. Zarządzanie Incydentem
      3. Zarządzanie Problemem
      4. Zarządzanie Wiedzą
      5. Zarządzanie Katalogiem Usług oraz Zarządzanie Wnioskami
      6. Zarządzanie Konfiguracją
      7. Zarządzanie Poziomem usług (SLA)
      8. Zarządzanie Zgłoszeniami Serwisowymi (Moduł zgłoszeń serwisowych)
      9. Zarządzanie Zmianą (Moduł Komunikatów PO (komunikaty o zagrożeniu dotrzymania parametrów))
   2. System Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi użytkowany przez Zamawiającego został zbudowany w oparciu o oprogramowanie HP Service Manager.
   3. Powyższe moduły realizowane są przy wykorzystaniu posiadanych przez Zamawiającego licencji przedstawionych w poniższej tabeli.

**Tab. 1** Licencje posiadane przez Zamawiającego.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | P/N | Licencja | Liczba licencji |
| 1 | T4247AAE | HP Cnct Base Connectors SW E-LTU | 1 |
| 2 | T4526AAE | HP Cnct Web Service Svr SW E-LTU | 1 |
| 3 | T5000AAE | HP SM Server SW LTU | 1 |
| 4 | T5014AAE | HP SM Foundation Flt Usr SW E-LTU | 230 |
| 5 | T5015AAE | HP SM Foundation Nmd Usr SW LTU | 35 |
| 6 | T5016AAE | HP SM Help Desk Flt Usr SW E-LTU | 230 |
| 7 | T5017AAE | HP SM Help Desk Nmd Usr SW LTU | 35 |
| 8 | T5018AAE | HP SM Change Mgmt Flt Usr SW LTU | 20 |
| 9 | T5020AAE | HP SM Request Mgmt Flt Usr SW E-LTU | 50 |
| 10 | T9390AAE | HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU | 1 |
| 11 | T9416AAE | HP Cnct Usr to Svr Upgrd DB SW E-LTU | 1 |
| 12 | T9417AAE | HP Cnct Usr to Svr Upgrd Email SW E-LTU | 1 |
| 13 | TB764AAE | HP SM Ent Suite w/o C-It NmdUsr SW E-LTU | 90 |
| 14 | TE001AAE | HP SM KM Flt Usr SW E-LTU | 230 |
| 15 | TE002AAE | HP SM KM Nmd Usr SW E-LTU | 125 |
| 16 | TE003AAE | HP SM KM ESS Usr SW E-LTU | 45000 |
| 17 | T5014AAE | HP SM Foundation CC Usr SW E-LTU | 230 |
| 18 | T5015AAE | HP SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU | 300 |
| 19 | T5017AAE | HP SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU | 300 |
| 20 | T9769AAE | HP IT Change Mgmt Suite CC Usr SW E-LTU | 440 |
| 21 | TE002AAE | HP SM KM Nmd Usr SW E-LTU | 300 |
| 22 | A7Y85AAE | UCMDB Third Party Integration SKUs for UCMDB 10.10 | 1 |
| 23 | SMF-5NMD | HP SM Foundation 5 Named Users included w/Asset Manager E-LTU | 5 |

**System Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi zawiera również moduły stworzone przez Zamawiającego z następującą funkcjonalnością:**

* + 1. **Zarządzanie Zgłoszeniami Serwisowymi** **Moduł zgłoszeń serwisowych**
       1. System umożliwia rejestrowanie elementów typu Zgłoszenie Serwisowe
       2. Moduł jest zintegrowany z obsługą procesu Zarządzania Incydentem, Zarzadzaniem Problemem, oraz może być zintegrowane z Katalogiem Usług.
       3. Moduł pozwala na zdefiniowanie nieograniczonej liczby umów   
          i programów serwisowych powiązanych ze Zgłoszeniem Serwisowym.
       4. Moduł umożliwia automatyczną notyfikacje osób zaangażowanych   
          w obsługę Zgłoszenia Serwisowego poprzez email, wiadomości ekranowe lub wewnętrzny mechanizm komunikacji systemu
       5. Moduł ma możliwość zdefiniowania reguł na podstawie których nastąpi automatyczne przypisanie Zgłoszenia Serwisowego do grupy akceptującej i obsługującej.
       6. Moduł ma możliwość śledzenia wszystkich zmian wykonanych na rekordzie Zgłoszenia Serwisowego
       7. Moduł posiada możliwość dołączania załączników do Zgłoszenia Serwisowego
       8. Moduł posiada możliwość edycji parametrów Zgłoszenia Serwisowego
       9. Moduł umożliwia śledzenie całkowitego czasu obsługi Zgłoszenia Serwisowego
    2. **Moduł Komunikatów PO (komunikaty o zagrożeniu dotrzymania parametrów)**
       1. System umożliwia rejestrowanie elementów typu Komunikat PO
       2. System umożliwia rejestrację i obsługę Komunikatów PO na podstawie przesyłanych komunikatów XML od dostawców (typ PO1)
       3. System umożliwia rejestrację i obsługę Komunikatów PO przez użytkowników w ZUS (typ PP)
       4. System umożliwia wymianę komunikatów XML z Dostawcami
       5. System posiada mechanizmy zatwierdzania Komunikatu PO
       6. System jest zintegrowany z obsługa procesu Zarządzania Konfiguracją   
          i Katalogiem Usług
       7. Moduł umożliwia automatyczną notyfikacje osób zaangażowanych   
          w obsługę Komunikatów PO poprzez email, wiadomości ekranowe lub wewnętrzny mechanizm komunikacji systemu
       8. Moduł posiada możliwość śledzenia wszystkich zmian wykonanych na rekordzie Komunikatu PO

1. **Szczegółowy zakres opieki serwisowej (maintenance producenta oprogramowania HP Service Manager)**
   1. Usługa obejmuje swoim zakresem wszelkie działania niezbędne do skorygowania błędów związanych z funkcjonalnością, wydajnością oraz zmianą wymagań,   
      w sprzęcie oraz jego oprogramowaniu systemowym zgodnie z zasadami wynikającymi z polityki serwisowej producenta oprogramowania, tj.:
      1. Dostarczanie poprawek lub nowszych wersji oprogramowania,
      2. Udzielanie wsparcia w trakcie instalacji dostarczonego oprogramowania, poprawek, nowych wersji oprogramowania,
      3. Rozwiązywanie problemów związanych z instalacją i funkcjonowaniem dostarczonego oprogramowania,
      4. Zapewnienie przyjmowania zgłoszeń telefonicznych, potwierdzonych zgłoszeniem elektronicznym w trybie 24x7x365,
      5. Czas wstępnej odpowiedzi w przypadku wstrzymania produkcji wynosi   
         1 godzinę,
      6. Czas wstępnej odpowiedzi w przypadku awarii podstawowych funkcji wynosi 4 godziny,
      7. Czas wstępnej odpowiedzi w przypadku awarii mniej istotnych funkcji wynosi 6 godzin,
      8. Zapewnienie dostępu do aktualnej bazy wiedzy o serwisowanym oprogramowaniu.
   2. W ramach realizacji Umowy Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić Zamawiającemu dostęp do strony producenta oprogramowania HP Service Manager w celu możliwości bezpośredniego zgłoszenia przez Zamawiającego błędu związanego z użytkowanym oprogramowaniem oraz pobrania pakietów dystrybucyjnych z nowymi lub poprawionymi wersjami oprogramowania wraz   
      z dokumentacją techniczną.
   3. Wykonawca zobowiązuje się w okresie objętym umową do powiadamiania Zamawiającego o nowej wersji Oprogramowania w ciągu 7 dni roboczych od opublikowania jej przez producenta Oprogramowania.
2. **Szczegółowy zakres świadczenia usług dodatkowych** 
   1. Zakres świadczenia usług dodatkowych obejmuje działania niezbędne do zmiany posiadanych modułów SZPE zgodnie ze zleceniami Zamawiającego. Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług dodatkowych w wymiarze 150 osobodni łącznie przez cały okres obowiązywania umowy. W ramach realizacji usług dodatkowych Zamawiający będzie zlecał:
      1. Zmianę konfiguracji mających wpływ na zachowanie narzędzia (np. logika działania, cykliczność działania), albo zmiany działania istniejących funkcji   
         w narzędziu wspomagającym.
      2. Opracowywanie i operacyjną aktualizację dokumentacji dotyczącej Systemu Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi.
   2. Wykonawca będzie zobowiązany nieodpłatnie do Obsługi Incydentów związanych   
      z produktami usługi dodatkowej obejmującej swoim zakresem działania niezbędne do jak najszybszego przywrócenia poprawnego działania Systemu Zarządzania Procesami Eksploatacyjnymi, w tym: rejestrację Zgłoszeń od Zamawiającego   
      o Incydentach, które są lub mogą być wynikiem wykonanych usług, klasyfikację, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydentu, przekazanie Rozwiązania. Szczegółowy algorytm obsługi Incydentów określa Metryka usługi Obsługa Incydentów [SM\_ODI] opisana w ust 6. Obsługa incydentów dla produktu usługi dodatkowej będzie świadczona do końca trwania Umowy w ramach gwarancji za produkt.
   3. Zgłaszanie Incydentów oraz wymiana komunikatów dotyczących obsługi Zgłoszeń następować będzie z wykorzystaniem systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego   
      (HP Service Manager). Czas reakcji Wykonawcy, rozumiany jako czas od momentu zgłoszenia Incydentu przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę nie może być dłuższy niż 30 minut.
   4. Zgłoszenia dokonywane są przez system obsługi zgłoszeń Zamawiającego. Szczegółowy opis komunikatów XML systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego opisany jest w pkt. 7. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania integracji swojego systemu obsługi zgłoszeń z systemem Zamawiającego w ciągu 2 miesięcy od daty podpisania Umowy. Poprawność integracji systemu Wykonawcy z systemem Zmawiającego zostaje potwierdzona poprzez podpisanie przez Strony *Protokołu wykonania integracji systemu obsługi zgłoszeń wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń zamawiającego*. Zamawiający ma prawo zmiany mechanizmów integracji.   
      O zamiarze dokonania tych zmian Zamawiający poinformuje Wykonawcę   
      z 2 miesięcznym wyprzedzeniem, w tym czasie Wykonawca powinien dostosować się do tych zmian. Potwierdzeniem prawidłowego dostosowania jest podpisany przez Strony *Protokół wykonania integracji systemu obsługi zgłoszeń wykonawcy   
      z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego*.

Wykonanie usług dodatkowych będzie następowało na podstawie Zlecenie usługi dodatkowej przekazywanego przez Zamawiającego do Wykonawcy.

1. **Sposób rozliczania usług**
   1. Usługi opieki serwisowej (maintenance producenta oprogramowania HP Service Manager) Systemu rozliczane będą w ramach ryczałtu miesięcznego.
   2. Usługi dodatkowe rozliczane będą każdorazowo na koniec każdego miesiąca   
      w wysokości wynikającej z liczby osobodni wykorzystanych przez Zamawiającego.

**6Metryki usługi Obsługa Incydentów [SM\_ODI]**

* 1. Dane identyfikacyjne:

|  |  |
| --- | --- |
| **Identyfikator usługi serwisu** | SM\_ODI |
| **Wersja metryki usługi** |  |
| **Okres obowiązywania** |  |
| **Nazwa usługi serwisu** | **Obsługa Incydentów** |
| **Poziom świadczenia usługi** | Incydent standardowy |
| **Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego** | Imię i nazwisko osoby wiodącej dostępne w *Rejestrze Osób Wiodących* |
| **Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy** | Imię i nazwisko osoby wiodącej dostępne w *Rejestrze Osób Wiodących* |

* 1. Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem działania niezbędne do jak najszybszego przywrócenia poprawnego działania oprogramowania, w tym: rejestrację Zgłoszenia, klasyfikację, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydentu, przekazanie Rozwiązania wraz z podaniem przyczyny Incydentu.

| **Lp.** | **Etap obsługi Zgłoszenia** | **Działania** | **Komunikacja z Zamawiającym** |
| --- | --- | --- | --- |
| A | Przekazanie Zgłoszenia  *Realizuje Zamawiający* | Przekazanie Zgłoszenia do CS Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego:   * Za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy * Przekazanie Zgłoszenia 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 |
| B | Zarejestrowanie Zgłoszenia  *Realizuje* CS Wykonawcy | Zarejestrowanie Zgłoszenia w CS Wykonawcy .  Status Incydentu na zakończenie Etapu: Incydent przyjęty. | Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia z CS Wykonawcy do CZ Zamawiającego.  OBSŁUGA – START |
| C\* | Prośba o przekazanie dodatkowych informacji.  *Realizuje* CS Wykonawcy | Skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do Rozwiązania. | Przekazanie zapytania do CZ Zamawiającego.  OBSŁUGA – STOP |
| D\* | Przekazanie dodatkowych informacji  *Realizuje Zamawiający* | Przekazanie przez Zamawiającego dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych Rozwiązania. | Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności.  OBSŁUGA – START |
| E | Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania  *Realizuje* CS Wykonawcy | Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania | Przekazanie informacji o udostępnieniu Obejścia lub Rozwiązania.  Uzupełniony formularz zgłoszenia (rozwiązanie).  OBSŁUGA – STOP  Rekomendacja odnośnie trybu wprowadzenia zmiany zawierającej udostępnione Rozwiązanie |
| F | Potwierdzenie skuteczności Obejścia lub Rozwiązania  *Realizuje CZ Zamawiającego* | Potwierdzenie przez Zamawiającego skuteczności Obejścia lub Rozwiązania.  Status Incydentu na zakończenie Etapu:   * Rozwiązanie Potwierdzony * Rozwiązanie Odrzucony   W przypadku odrzucenia Rozwiązania CS Wykonawcy kontynuuje obsługę Zgłoszenia. | Przekazanie Informacji przez zgłaszającego potwierdzającej lub nie skuteczność Obejścia\Rozwiązania  W przypadku zanegowania skuteczności Obejścia lub Rozwiązania  OBSŁUGA - START  W przypadku potwierdzenia skuteczności Obejścia czas obsługi jest zatrzymywany (OBSŁUGA – STOP) na czas 120 godzin roboczych.  W ciągu tego czasu Wykonawca zobligowany jest do dostarczenia rozwiązania docelowego.  Jeśli w tym czasie rozwiązanie docelowe nie zostanie dostarczone, czas obsługi jest automatycznie wznawiany  (OBSŁUGA – START)  W przypadku potwierdzenia skuteczności Rozwiązania  OBSŁUGA – STOP i zakończenie obsługi |
| G | Zamknięcie Zgłoszenia  *Realizuje* CS Wykonawcy | Status Incydentu na zakończenie Etapu: zamknięty. |  |

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

* 1. Kalendarz świadczenia usługi

Usługa serwisowa świadczona jest w dni robocze w godzinach 6:00-18:00

od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00 w kolejno następujących po sobie dniach tygodnia, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i sobót .

* 1. Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zgłoszenia:
     1. Identyfikator niniejszej usługi
     2. Dane jednoznacznie określające upoważnionego  zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail)
     3. Dane jednoznacznie określające pracownika, u którego wystąpiła nieprawidłowość (imię, nazwisko, telefon, mail) (jeżeli dotyczy)
     4. Opis zgłoszonej nieprawidłowości:
  2. Warunki wymagane do realizacji usługi:
     1. Zgłoszeń mogą dokonywać osoby upoważnione przez Zamawiającego.
     2. Zamawiający umożliwi bezpośredni dostęp do systemu IT Zamawiającego   
        w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi.
     3. Czas bieżącej obsługi Zgłoszeń objętych usługą, w przypadku udokumentowanego braku bezpośredniego dostępu do systemu IT Zamawiającego, z przyczyn niezależnych od CS Wykonawcy, ulega wydłużeniu   
        o okres wymagany do jego przywrócenia, pod warunkiem zgłoszenia przez CS Wykonawcy informacji o niedostępności systemu Zamawiającego.
     4. Zamawiający dostarczy posiadane informacje i materiały niezbędne do postawienia Diagnozy.
     5. Czas oczekiwania Zamawiającego na potwierdzenie zarejestrowania Zgłoszenia w systemie CS Wykonawcy wynosi 30 minut.
  3. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria** | **Symbol parametru** | **Nazwa parametru** | **Wartość parametru (jedn.)** | **Sposób pomiaru / opis parametru** | **Definicja spełnienia parametru** |
| **Parametry usługi** | SM.ODI.OB1 | Czas obsługi | Incydent  <= 36 godzin roboczych | Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach usługi SM\_ODI, tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania, pomniejszany o okresy jego wstrzymania. | Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń |
| SM.ODI.POT | Czas potwierdzenia | Incydent  <= 30 minut | 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 |

* 1. Raportowanie

Raport ze stanu usługi – raport miesięczny

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Raport ze stanu usług** |  |

**Miesięczny raport poziomu świadczenia usług Wykonawcy**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Identyfikator usługi** |  |
| **2. Nazwa usługi** |  |
| **3. Wersja metryki** |  |
| **4. Raport za okres** |  |
| **5. Usługa Wykonawcy** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6. Utrzymanie parametrów usługi** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Podpis Osoby wiodącej**  **ze strony Zamawiającego** |  |
| **Zastrzeżenia Wykonawcy** |  |

**Potwierdzenie raportu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Data potwierdzenia** |  |
| **Podpis Osoby wiodącej  ze strony Wykonawcy** |  |

* 1. Formularz Zgłoszenia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data i godzina zgłoszenia:** | **KARTA ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO** | **Nr Zgłoszenia:** |
| **Dane zgłaszającego:** | | |
| **Informacje o produkcie i systemie:** | | |
| **Opis usterki/problemu:** | | |
| **Rozwiązanie (wypełnia Wykonawca):** | | |
| **Data i godzina rozwiązania:** | | |
| **Podpis zgłaszającego:** | | |

1. **OPIS ZASAD INTEGRACJI SYSTEMÓW OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ (dotyczy jedynie usług dodatkowych)**

Komunikacja pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń Zakładu   
i Wykonawcy w ramach obsługi Zgłoszeń Serwisowych (ZS) realizowana jest przy użyciu usługi sieciowej (web service).

Usługa sieciowa (web service ‘ZgloszeniaZS’), która służy do rejestrowania komunikatów   
z systemu Wykonawcy w systemie ZUS dostępna jest pod adresem:

<https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgloszeniaZS.wsdl>

Analogiczna usługa sieciowa musi być udostępniana przez Wykonawcę w celu rejestrowania komunikatów z systemu ZUS w systemie Wykonawcy.

**Systemy ZUS i Wykonawcy oprócz obsługi komunikatów opisanych   
w punkcie 3 i 4 muszą zapewniać zdefiniowane w wsdl odpowiedzi (response) pozwalające   
w jednoznaczny sposób przekazać do systemu zgłoszeniowego status wywołania usługi sieciowej (SUCCESS lub FAlLURE).**

Komunikacja pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń wykorzystuje protokół https. W tym celu strony komunikacji wymieniają się certyfikatami SSL klucza publicznego typu X.509.

Jeśli Wykonawca 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 (Centrum Certyfikacji ZUS). W tym celu Wykonawca przesyła na skrzynkę cwi-zpe@zus.pl prośbę o wygenerowanie certyfikatu z danymi niezbędnymi do wygenerowania certyfikatu, tj.:

* pełna nazwa domenowa hosta(FQN), na którym będzie zlokalizowany endpoint wsdl,
* nazwę firmy, dla której ma być wystawiony certyfikat,
* miasto i województwo siedziby.

Wygenerowany dla Wykonawcy certyfikat ma ważność 3 lata.

**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.**

**System zgłoszeniowy ZUS nie buforuje wywołań usługi sieciowej podczas trwania jej niedostępności.**

**Sytuacje awaryjne systemu zgłoszeniowego należy zgłaszać na adres** [**centrum@zus.pl**](mailto:centrum@zus.pl) **wraz ze wskazaniem kanału zapasowego (rezerwowego) komunikacji.**

Implementacja komunikacji w zakresie obsługi ZS pomiędzy systemem ZUS a systemem obsługi zgłoszeń Wykonawcy

Wdrożenie komunikacji w zakresie obsługi ZS poprzedzone jest zawsze testami przedprodukcyjnymi  
w środowisku testowym ZUS i środowisku testowym Wykonawcy. Proces wdrażania integracji systemów zgłoszeniowych inicjuje Wykonawca.

Dla odpowiedniego zamodelowania usług Wykonawcy konieczny jest bezpośredni kontakt technologów odpowiedzialnych za wdrożenie komunikacji po obu stronach i przekazanie danych dotyczących metryk świadczonych usług:

* wskazany adres webservice dedykowany do komunikacji zgłoszeniowej,
* nazwa umowy serwisowej,
* nazwy świadczonych usług,
* programy serwisowe dla usług (określające priorytety świadczonych usług),
* harmonogram testów i wdrożenia.

W czasie testów symulowana jest obsługa wszystkich możliwych komunikatów, które zostały wskazane w umowie do użycia w procesie obsługi ZS.

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

Poniższe zestawienia w punktach 3 i 4, zawierają wszystkie możliwe typy (WsType) wywołań usługi sieciowej ZUS.

Umowa z Wykonawcą określa, które z nich będą wykorzystywane oraz jaka będzie ich rola w procesie naliczania czasu obsługi ZS.

Typy komunikatów przekazywanych z systemu obsługi zgłoszeń ZUS do systemu obsługi  
zgłoszeń Wykonawcy.

* **O** – Otwarcie. Rejestracja zgłoszenia serwisowego w systemie Wykonawcy, z pustym WsIdZew oraz wypełnionym polem WsId zawierającym numer zgłoszenia nadany w ZUS,
* **A** – Aktualizacja. Udzielenie odpowiedzi na pytanie przekazane komunikatem **P**. Wypełnione WsId i WsIdZew. Obowiązkowy WsTresc, możliwy WsParametry.
* **I** – Nieformalna wiadomość. Zwykły komunikat informacyjny z ZUS do systemu Wykonawcy. Wypełnione WsId i WsIdZew. Obowiązkowy element WsTresc, możliwy element WsParametry.
* **ZNN** – Negacja przedstawionych przez Wykonawcę zaleceń naprawczych (Rozwiązania). Wypełnione WsId i WsIdZew oraz Obowiązkowy WsTresc.
* **ZN** – potwierdzenie skuteczności przekazanych zaleceń naprawczych. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz opcjonalny WsTresc.
* **Z** – Zamknięcie. Informacja o zamknięciu zgłoszenia w systemie ZUS. Komunikat ma znaczenie wyłącznie informacyjne i oznacza zakończeni obsługi ZS w ZUS - 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.

**UWAGA: Inicjacja procesu obsługi zgłoszenia serwisowego wychodzi zawsze z systemu ZUS.**

Komunikat typu „O” będzie powodował utworzenie zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń Wykonawcy.

W wywołaniu usługi sieciowej oprócz danych stałych (WsUmowa, WsPoziom, WsUslEk) pojawiają się dane zmienne, związane z opisem zgłoszenia i danymi zgłaszającego.

W sekcji <WsParametry> przekazywane są parametry zgłoszenia serwisowego wynikające  
z kategoryzacji jego źródła – ich przetwarzanie nie jest wymagane po stronie Wykonawcy. Istnieje możliwość przekazania w <WsParametry> innych istotnych wartości ważnych w obsłudze ZS. Poniżej przykład:

***<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>***

Typy komunikatów rejestrowanych w systemie obsługi zgłoszeń ZUS przekazywanych z systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy.

* **O** – Potwierdzenie rejestracji ZS w systemie Wykonawcy i podanie numeru ZS pod jakim zostało zarejestrowane w systemie Wykonawcy w polu WsIdZew. Wypełnione WsId i WsIdZew.
* **A** – Aktualizacja. Komunikat stosowany przez Wykonawcę w sytuacji, gdy odpowiedź na Pytanie do użytkownika przekazane komunikatem **P** zostanie samodzielnie pozyskana przez Wykonawcę wcześniej, przed wysyłką komunikatu **A** z systemu ZUS.
* **P** – Pytanie do użytkownika. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz Obowiązkowy WsTresc zawierający treść pytania. Spodziewana odpowiedź przekazywana jest komunikatem komunikatem **A**.
* **I** – Nieformalna wiadomość. Zwykły komunikat informacyjny od Wykonawcy do ZUS. Wypełnione WsId i WsIdZew. Obowiązkowy element WsTresc, możliwy element WsParametry.
* **ZN** – Zalecenia naprawcze (Rozwiązanie). Wypełnione WsId i WsIdZew oraz Obowiązkowy WsTresc z zaleceniami naprawczymi (Rozwiązaniem). Spodziewaną odpowiedzią ze strony ZUS jest komunikat **Z** (zamknięcie ZS) lub komunikat typu **ZNN** (negacja zaleceń naprawczych (Rozwiązania).
* **ZT** – Zalecenia tymczasowe. Wypełnione WsId i WsIdZew oraz obowiązkowy WsTresc z zalecaniami tymczasowymi (Obejściem). Spodziewanym komunikatem ze strony ZUS jest komunikat **ZT** (potwierdzenie Obejścia) lub komunikat **ZTN** (negacja Obejścia).
* **Z** – Prośba o zamknięcie ZS. Wypełnione WsId i WsIdZew.

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

**Po otrzymaniu z ZUS komunikatu informacyjnego typu „Z” (o zamknięciu ZS) Wykonawca nie ma już możliwości rejestracji komunikatów dotyczących danego ZS w systemie ZUS.**

1. **PROTOKÓŁ POTWIERDZENIA INTEGRACJI SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WYKONAWCY Z SYSTEMEM OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ZAMAWIAJĄCEGO**

Zgodnie z Umową nr ………………………………………….. z dnia ………………………… zespół   
w poniższym składzie potwierdza, że integracja systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy   
z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego nastąpiła w dniu ……………………………………:

Przedstawiciele Wykonawcy:

1. ………………………………. ……………………………………..

(imię i nazwisko) (podpis)

2. ………………………………. ……………………………………..

(imię i nazwisko) (podpis)

Przedstawiciele Zamawiającego:

1. ………………………………. ……………………………………..

(imię i nazwisko) (podpis)

2. ………………………………. ……………………………………..

(imię i nazwisko) (podpis)

………………………………………, dnia………………………….

(Miejscowość) (data)