

ZAPYTANIE CENOWE

dotyczące

„Usługi wsparcia utrzymania Systemu Monitorowania Usług SMU”

świadczonych przez okres 36 miesięcy

Spis treści

Ogólne informacje dotyczące zapytania cenowego	3
Termin i sposób złożenia odpowiedzi	3
Opis sposobu przygotowania oferty cenowej.....	4
Opis przedmiotu zapytania cenowego	5
1. Opis posiadanego Systemu Monitorowania Usług SMU	8
2. Szczegółowy zakres usługi opieki serwisowej (maintenance producenta oprogramowania BMC Software i HP).....	8
3. Szczegółowy zakres usług utrzymania	11
4. Szczegółowy zakres świadczenia usług dodatkowych.....	12
5. Sposób rozliczania świadczonych usług	15
6. Metryka usługi Obsługa Incydentów [SMU_ODI]	16
7. Metryki usługi Konsultacji [SMU_KON]	19
8. Metryki usługi świadczenia Wsparcia w lokalizacji [SMU_LOK].....	22
9. Raportowanie.....	25
10. Formularz Zgłoszenia Incydentu	26
11. Protokół wykonania integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego	27
12. Implementacja automatycznej komunikacji w zakresie zgłoszeń serwisowych pomiędzy HP Service Manager (ZUS) a serwisem Wykonawcy	28

Ogólne informacje dotyczące zapytania cenowego

Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) zaprasza do przedłożenia wstępnej oferty cenowej na **Usługę wsparcia utrzymania Systemu Monitorowania Usług SMU**.

1. Każdy może przesłać jedną ofertę.
2. Oferta może obejmować świadczenie usługi opieki serwisowej, usługi utrzymania oraz usług dodatkowych dla SMU jedynie w zakresie oprogramowania BMC Software (Tab.1), lub jedynie w zakresie oprogramowania HP (Tab. 2), albo dla oprogramowania BMC Software i oprogramowania HP razem.
3. Szczegółowe wymagania dotyczące oferty są przedstawione w dalszej części niniejszego zapytania.
4. Oferta cenowa będzie podstawą do oszacowania wartości zamówienia w celu przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
5. Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty zawarcia umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
6. Potencjalni Składający nie będą uprawnieni do występowania z jakimikolwiek roszczeniami pieniężnymi lub niepieniężnymi w związku z przygotowaniem odpowiedzi na niniejsze zapytanie.
7. Treść dokumentu, wszelkie informacje, do których się odwołuje oraz prowadzona korespondencja i rozmowy muszą zostać zachowane w tajemnicy. Składający ofertę jest zobowiązany do nie udostępniania osobom trzecim informacji uzyskanych w związku z zapytaniem bez pisemnej zgody i upoważnienia ze strony ZUS.
8. Składający ofertę powinien posiadać doświadczenie w realizacji zamówień tożsamych z przedmiotem zapytania.

Termin i sposób złożenia odpowiedzi

Odpowiedzi na niniejsze zapytanie należy przesłać w terminie do 14 lipca 2017r., na adres e-mailowy ewelina.motak@zus.pl i/lub na adres pocztowy:

Zakład Ubezpieczeń Społecznych
Departament Zarządzania Usługami
ul. Szamocka 3, 5
01-748 Warszawa

Wymagana forma odpowiedzi to jednolity dokument w postaci .DOC lub .PDF.

Opis sposobu przygotowania oferty cenowej

Oferta powinna zawierać:

1. Informację o Składającym.
2. Dane teleadresowe (adres, telefon, email).
3. Wykaz osób uprawnionych do kontaktu z ZUS wraz z danymi do kontaktu (adres, telefon, email).
4. Całkowitą kwotę zamówienia brutto według poniższych tabel:

Tab.1

I	Świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi opieki serwisowej dla oprogramowania BMC Software	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	ilość	Razem
					(kol 3 x kol 4)
L.P.	1	2	3	4	5
1	Usługa opieki serwisowej (maintenance producenta oprogramowania BMC Software)			36 mcy	
2	Usługa opieki serwisowej Wykonawcy świadczona dla oprogramowania BMC Software (2a + 2b) w tym:				
2a	Metryka SMU_ODI – poziom standardowy – ryczałt			36 mcy	
2b	Metryka SMU_ODI – poziom krytyczny – zamówienie jednostkowe			36 szt	
Łącznie świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi opieki serwisowej dla oprogramowania BMC Software (1+2):					
III	Świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi utrzymania dla oprogramowania BMC Software	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	ilość	Razem
					(kol 3 x kol 4)
L.P.	1	2	3	4	5
1a	Metryka SMU_KON – poziom standardowy – ryczałt			36 mcy	
1b	Metryka SMU_LOK – poziom standardowy – zamówienia jednostkowe			9 szt	
Łącznie świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi utrzymania dla oprogramowania BMC Software (1a+1b):					
V	Świadczenie na rzecz Zamawiającego usług dodatkowych w zakresie oprogramowania BMC Software	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	ilość	Razem
					(kol 3 x kol 4)
L.P.	1	2	3	4	5
1a	Przeprowadzanie warsztatów			20 osobodni	
1b	Pozostałe usługi dodatkowe zgodnie z pkt. 4 Zapytania Cenowego z wyłączeniem warsztatów			35 osobodni	
Łącznie świadczenie na rzecz Zamawiającego usług dodatkowych w zakresie oprogramowania BMC Software (1a+1b):					
Całkowita kwota zamówienia w zakresie usług świadczonych przez Wykonawcę dla oprogramowania BMC Software (I+III+V):					

Tab.2

II	Świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi opieki serwisowej dla oprogramowania HP	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	ilość	Razem
					(kol 3 x kol 4)
L.P.	1	2	3	4	5
1	Usługa opieki serwisowej (maintenance producenta oprogramowania HP)			36 mcy	
2	Usługa opieki serwisowej Wykonawcy świadczona dla oprogramowania HP Software (2a + 2b) w tym:				
2a	Metryka SMU_ODI – poziom standardowy – ryczałt			36 mcy	
2b	Metryka SMU_ODI – poziom krytyczny – zamówienie jednostkowe			36 szt	
II. Łącznie świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi opieki serwisowej dla oprogramowania HP (1+2):					
IV	Świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi utrzymania dla oprogramowania HP	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	ilość	Razem
					(kol 3 x kol 4)
L.P.	1	2	3	4	5
1a	Metryka SMU_KON – poziom standardowy – ryczałt			36 mcy	
1b	Metryka SMU_LOK – poziom standardowy – zamówienia jednostkowe			9 szt	
IV. Łącznie świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi utrzymania dla oprogramowania HP (1a+1b):					
VI	Świadczenie na rzecz Zamawiającego usług dodatkowych w zakresie oprogramowania HP	Cena jednostkowa netto	Cena jednostkowa brutto	ilość	Razem
					(kol 3 x kol 4)
L.P.	1	2	3	4	5
1a	Przeprowadzanie warsztatów			30 osobodni	
1b	Pozostałe usługi dodatkowe zgodnie z pkt. 4 Zapytania Cenowego z wyłączeniem warsztatów			35 osobodni	
VI. Łącznie świadczenie na rzecz Zamawiającego usług dodatkowych w zakresie oprogramowania HP (1a+1b):					
Całkowita kwota zamówienia w zakresie usług świadczonych przez Wykonawcę dla oprogramowania HP (II+IV+VI):					

Całkowita wartość Zamówienia brutto:

Opis przedmiotu zapytania cenowego

W ramach realizacji przedmiotu Zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany przez okres trzech lat od daty podpisania umowy, do świadczenia na rzecz Zamawiającego wymienionych niżej usług:

- a) usługa opieki serwisowej dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu Monitorowania Usług SMU, w zakresie opisanym w pkt. 2,
- b) usługa utrzymania dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu Monitorowania Usług SMU, w zakresie opisanym w pkt. 3,
- c) usługi dodatkowe dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu Monitorowania Usług SMU, w zakresie opisanym w pkt. 4.

Wykonawca, przez cały okres trwania Umowy, będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługę opieki serwisowej (maintenance) dla wskazanego w poniższych tabelach (Tabela 1) i (Tabeli 2) oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP posiadanego przez Zamawiającego w chwili podpisania Umowy. Przy czym Wykonawca może świadczyć usługi jednocześnie dla oprogramowania BMC Software i oprogramowania HP, lub tylko dla jednego oprogramowania wymienionych producentów.

Ilekoć w dokumencie mówi się o oprogramowaniu, należy je rozumieć jako oprogramowanie BMC Software i oprogramowanie HP oraz inne oprogramowanie firm trzecich będące integralną częścią oprogramowania BMC Software lub HP.

Ilekoć w dokumencie mówi się o SMU, należy je rozumieć jako oprogramowania BMC Software i oprogramowanie HP, będące składową Systemu Monitorowania Usług oraz inne oprogramowanie firm trzecich będące integralną częścią oprogramowania BMC Software lub HP.

Nazwa produktu	Ilość licencji
BMC ProactiveNet Performance Management – Application, Database and Middleware Monitoring and Analytics	1952
BMC ProactiveNet Performance Management – Event Management	911
BMC ProactiveNet Performance Management – Server Monitoring and Analytics	1887
BMC ProactiveNet Performance Management – Service Impact	911
BMC ProactiveNet Performance Management Suite – Base License	2
Sentry Software High Availability and Backup Monitoring and Analytics for BMC ProactiveNet Performance Management	50

Tabela 1. Zestawienie licencji BMC Software posiadanych przez Zamawiającego (wg BMC Software)

Lp	Nazwa produktu	Ilość licencji
1	HP Business Process Monitor Transaction Premium Edition Single Location Software E-LTU	100
2	HP SiteScope Web Script AppMntr SW E-LTU	1

3	HP SiteScope 11.10 English SW E-Media	
4	HP SiteScope Microsoft SQL 05 Templates SW E-LTU	1
5	HP SiteScope 2,000-50,000 Points SW E-LTU	5000
	* HP SiteScope Failover 1 Point license included with SiteScope base points	5000
6	HP SiteScope Sharepoint Solution Template Software E-LTU	1
7	HP Operations Bridge System Collector 1 OSI Add-On for Migration Software E-LTU	1115
	* HPE Operations Bridge System Collector: BSM SAM license 1 OSI for Migration SW E-LTU	
	* HPE Operations Bridge System Collector: SiteScope Failover License 1 OSI E-LTU	
	* HPE Operations Bridge System Collector: Operations Real-Time OS Instance Upg 50 OSI Pack SW E-LTU	
	* HPE Operations Bridge System Collector: SiteScope Premium Edition 1 OSI for Migration SW E-LTU	
8	HP Operations Bridge System Collector 1 OSI for Migration Compliance Software E-LTU	1005
	* HPE Operations Bridge System Collector: SiteScope Failover License 1 OSI E-LTU	
	* HPE Operations Bridge System Collector: BSM SAM license 1 OSI for Migration SW E-LTU	
	* HPE Operations Bridge System Collector: SiteScope Premium Edition 1 OSI for Migration SW E-LTU	
	* HPE Operations Bridge System Collector: Operations Real-Time OS Instance Upg 50 OSI Pack SW E-LTU	
9	HP Ops Mgr SPI to Ops Mgr I Management Pack Migration Compliance OS Instance Software E-LTU	4
	* HP SiteScope 15 Points included with OMi Management Pack	4
10	HP Ops Mgr SPI to Ops Mgr I Management Pack Migration-D OS Instance Software E-LTU	2
	* HP SiteScope 15 Points included with OMi Management Pack	2
11	HPE Operations Bridge Suite Premium Edition 1 Node for Migration Compliance Software E-LTU	1005
	* HPE Operations Bridge Suite: OMi 10.00 and prior Event Management Foundation	50
	* HPE Operations Bridge Suite: Operations Bridge 1 Target Connectors E-LTU	1005
	* HPE Operations Bridge Premium: Operations Manager i for version 10.10 E-LTU	1005
	* HPE Operations Bridge Premium: Operations Bridge Reporter Standard 1 Node E-LTU	1005
	* HPE Operations Bridge Suite: OMi 10.00 and prior Monitoring Automation for Composite Applications E-LTU	50
12	HPE Operations Bridge Suite Premium Edition 1 Node for Migration Software E-LTU	1115
	* HPE Operations Bridge Suite: Operations Bridge 1 Target Connectors E-LTU	1115
	* HPE Operations Bridge Premium: Operations Bridge Reporter Standard 1 Node E-LTU	1115
	* HPE Operations Bridge Premium: Operations Manager i for version 10.10 E-LTU	1115
	* HPE Operations Bridge Suite: OMi 10.00 and prior Monitoring Automation for Composite Applications E-LTU	50
	* HPE Operations Bridge Suite: OMi 10.00 and prior Event Management Foundation	50
13	HP SiteScope 2,000-50,000 Points SW E-LTU	100

HP SiteScope Failover 1 Point license included with SiteScope base points	
---	--

Tabela 2. Zestawienie licencji HP posiadanych przez Zamawiającego (wg HP)

1. Opis posiadanego Systemu Monitorowania Usług SMU

- 1.1. Zamawiający posiada System Monitorowania Usług SMU, na który składają się:
 - 1.1.1. konsole technologiczne
 - 1.1.2. konsole usługowe
- 1.2. System Monitorowania Usług SMU użytkowany przez Zamawiającego został zbudowany w oparciu o oprogramowanie BMC Software i oprogramowanie HP.

System Monitorowania Usług SMU wykorzystuje posiadane przez Zamawiającego licencje przedstawione w Tabeli 1 i Tabeli 2.

Szczegółowy opis Systemu Monitorowania Usług zawiera **Załącznik 1.**

2. Szczegółowy zakres usługi opieki serwisowej (maintenance producenta oprogramowania BMC Software i HP)

- 2.1. Wykonawca będzie zobligowany do posiadania przez cały okres obowiązywania Umowy, potwierdzone przez stosowne oświadczenie producenta tego oprogramowania, przyznane przez producenta tego oprogramowania uprawnienie umożliwiające bezpośredni (bez udziału firm pośredniczących) i stały dostęp do oficjalnego kanału rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych, stały dostęp do bazy wiedzy zawierającej informacje o znanych błędach i sposobach ich rozwiązywania, stały dostęp do patch'y, poprawek oraz innych elementów służących naprawie błędów, w zakresie wynikającym z przysługujących twórcy programu komputerowego praw wyłącznych. Oświadczenie to powinno zostać udostępnione do wglądu na żądanie Zamawiającego.

Jednocześnie wyżej opisany dostęp powinien być zapewniony wskazanym pracownikom Zamawiającego w terminie do 10 dni roboczych po podpisaniu Umowy.

- 2.2. Wykonawca będzie zobowiązany do Obsługi Incydentów związanych z funkcjonowaniem SMU obejmującej swoim zakresem działania niezbędne do jak najszybszego przywrócenia poprawnego działania Systemu Monitorowania Usług, w tym: rejestrację Zgłoszeń od Zamawiającego o Incydentach, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydentu, przekazanie Rozwiązania. Szczegółowy algorytm obsługi Incydentów określa Metryka usługi Obsługa Incydentów **[SMU_ODI]**. Obsługa incydentów będzie świadczona do końca trwania Umowy w ramach gwarancji za produkt.

Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia Obsługi Incydentów zgodnie z warunkami opisanymi w Metryce **[SMU_ODI]** oraz do zapewnienia parametrów określonych w tej Metryce.

- 2.3. Wykonawca będzie zobowiązany do Obsługi Incydentów dotyczących Systemu Monitorowania Usług, zarówno rozwiązań producenckich jak również komponentów firm trzecich stanowiących integralną część oprogramowania BMC Software i HP (np. baza Oracle, Sybase, Java) oraz rozwiązań SMU skonfigurowanych i sparametryzowanych przez Zamawiającego, jak również rozwiązań SMU będących produktem Usług dodatkowych.
- 2.4. Wykonawca zapewni możliwość bezpośredniego zgłaszania Incydentów do producenta oprogramowania. Zamawiający będzie decydować, które Incydenty będą zgłaszane bezpośrednio przez Zamawiającego do producenta oprogramowania, a które do Wykonawcy. Zgłoszenia Incydentów zgłaszane bezpośrednio do producenta oprogramowania nie będą objęte Metryką [SMU_ODI] i Wykonawca nie będzie otrzymywał wynagrodzenia z tytułu zaistnienia takich zgłoszeń.
- 2.5. Zamawiający zastrzega sobie prawo współudziału pracowników Zamawiającego w rozwiązywaniu Incyduentu.
- 2.6. Zgłaszanie Incydentów oraz wymiana komunikatów dotyczących Obsługi Incyduentu następować będzie z wykorzystaniem systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager). Czas reakcji Wykonawcy, rozumiany jako czas od momentu zgłoszenia Incyduentu przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę nie może być dłuższy niż 30 minut.
- 2.7. W ramach rozwiązania, Wykonawca przekazuje komplet informacji dotyczących Obsługiwanego Incyduentu, tj. szczegółowy opis nieprawidłowości, przyczynę nieprawidłowości, diagnozę i opis rozwiązania. Jeżeli do rozwiązania niezbędne jest przekazanie poprawki (patch/fix), dostarczone zostają kompletne elementy składowe tej poprawki, w skład której wchodzi binaria wraz z dokumentacją.
- 2.8. W przypadku, jeżeli Obsługa Incyduentu będzie wymagała od Wykonawcy skierowania tego Incyduentu do producenta, informacja taka wraz z podanym numerem zgłoszenia w serwisie producenta zostanie przekazana do Zamawiającego.
- 2.9. Zgłoszenia Incydentów dokonywane będą przez system obsługi zgłoszeń Zamawiającego, za pośrednictwem komunikatów XML. Wykonawca zobowiązany będzie do dokonania integracji swojego systemu obsługi zgłoszeń z systemem Zamawiającego w ciągu 2 miesięcy od daty podpisania Umowy. Opis struktury komunikatów xml wykorzystywanych do komunikacji w zgłoszeniach serwisowych zawiera **Załącznik 2**.
- 2.10. 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*.
- 2.11. 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.

- 2.12. Zmiana struktury komunikatów nie powoduje konieczności sporządzania aneksu.
- 2.13. 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 powinny zostać przekazane Wykonawcy w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych od daty podpisania umowy.
- 2.14. Wykonawca będzie dostarczać Zamawiającemu nowe lub poprawione wersje instalacyjne oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP wraz z dokumentacją, w tym z opisem zmian wprowadzonych do oprogramowania względem wersji poprzednich, w terminie do 2 tygodni od ich wprowadzenia przez producenta na rynek Polski. Jednocześnie Zamawiający zastrzega konieczność dostarczenia Zamawiającemu nie później niż do 10 dni po podpisaniu Umowy, oprogramowania BMC, w wersji wyższej niż aktualnie będąca w posiadaniu Zamawiającego (zgodnie z Tabelą 1).

W dalszej kolejności, w zależności od decyzji Zamawiającego, dostarczenie nowych lub poprawionych wersji instalacyjnych oprogramowania, może skutkować wykonaniem prac związanych z testowaniem, instalacją i konfiguracją oprogramowania w środowisku Zamawiającego.

Wprowadzanie nowych wersji oprogramowania w środowisku Zamawiającego powinno być wykonywane zgodnie z poniższym opisem:

- 2.14.1. **Krok 1** – Wykonawca na wniosek Zamawiającego wskazuje nowe funkcjonalności oprogramowania w stosunku do funkcjonalności w wersji aktualnie eksploatowanej w środowisku produkcyjnym Zamawiającego i zgłasza rekomendacje odnośnie wprowadzenia nowych wersji oprogramowania w środowisku Zamawiającego, w tym rekomendacje dotyczące ewentualnej rozbudowy istniejącej u Zamawiającego infrastruktury Systemu Monitorowania Usług wymaganej dla implementacji i eksploatacji nowszych wersji oprogramowania a także rekomendacje wskazujące na gwarantowany minimalny wpływ wdrożenia nowego oprogramowania na pracę pozostałych komponentów SMU oraz ciągłość realizowanego u Zamawiającego monitorowania.

Realizacja kroku następuje z wykorzystaniem Metryki [SMU_KON].

- 2.14.2. **Krok 2** – W zależności od decyzji Zamawiającego odnoszącej się do rekomendacji przekazanych w Kroku 1 – Wykonawca przygotowuje i zrealizuje warsztaty dla osób wskazanych przez Zamawiającego, z zakresu nowych funkcjonalności oprogramowania. Następnie, w ramach warsztatów - Wykonawca wspólnie z Zamawiającym wykonuje instalację i konfigurację nowych wersji oprogramowania w środowisku testowym Zamawiającego oraz w razie takiej konieczności Wykonawca przygotowuje propozycję procedur utrzymaniowych oraz harmonogram wdrożenia oprogramowania w środowisku produkcyjnym Zamawiającego. Przeprowadzone warsztaty będą pozwalać Zamawiającemu na uzyskanie

samodzielności w utrzymaniu i rozwoju SMU w zakresie nowych funkcjonalności oprogramowania.

Realizacja kroku następuje jako Zlecenie dodatkowe (pkt.4).

- 2.14.3. **Krok 3** – W zależności od decyzji Zamawiającego – Wykonawca wspiera Zamawiającego we wdrożeniu nowej wersji oprogramowania, w tym instalacji i zmian konfiguracji SMU, w środowisku produkcyjnym Zamawiającego.

Realizacja kroku następuje z wykorzystaniem Metryki [SMU_LOK].

- 2.15. Wykonawca zobowiązany będzie do współdziałania z Zamawiającym w zakresie świadczenia usług opieki serwisowej.
- 2.16. Wykonawca będzie stosować się do obowiązujących u Zamawiającego Procedur eksploatacyjnych i Standardów IT ZUS.

3. Szczegółowy zakres usług utrzymania

- 3.1. Wykonawca, na wniosek Zamawiającego, świadczyć będzie Wsparcie w lokalizacji przy realizacji przez Zamawiającego instalacji, wdrożenia lub zmian konfiguracji SMU mających na celu poprawę dostępności, wydajności i niezawodności a także bezpieczeństwa SMU, w tym świadczyć będzie wsparcie w implementacji najnowszych, dostępnych na rynku wersji oprogramowania i wydanych poprawek oprogramowania. Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia Wsparcia w lokalizacji zgodnie z warunkami opisanymi w Metryce [SMU_LOK] oraz do zapewnienia parametrów określonych w tej Metryce. Wsparcie w lokalizacji prowadzone będzie zgodnie z metryką [SMU_LOK].
- 3.2. Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia Wsparcia w lokalizacji [SMU_LOK] dotyczących Systemu Monitorowania Usług, zarówno rozwiązań producenckich jak również komponentów firm trzecich stanowiących integralną część oprogramowania BMC Software i HP (np. baza Oracle, Sybase, Java) oraz rozwiązań SMU skonfigurowanych i sparametryzowanych przez Zamawiającego.
- 3.3. Zgłaszanie świadczenia Wsparcia w lokalizacji [SMU_LOK] oraz wymiana komunikatów dotyczących Wsparcia w lokalizacji następować będzie z wykorzystaniem systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager).
- 3.4. Wykonawca będzie udzielać Konsultacji z zakresu instalacji, wdrażania i utrzymania, w tym parametryzacji i konfiguracji Systemu Monitorowania Usług, a także w zakresie zapytań związanych z zapewnieniem optymalnego funkcjonowania SMU i zasobów wykorzystywanych przez SMU. Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia Konsultacji zgodnie z warunkami opisanymi w Metryce [SMU_KON] oraz do zapewnienia parametrów określonych w tej Metryce. Konsultacje prowadzone będą zgodnie z metryką [SMU_KON].
- 3.5. Wykonawca będzie zobowiązany do Obsługi Zgłoszeń Konsultacji [SMU_KON] dotyczących Systemu Monitorowania Usług, zarówno rozwiązań producenckich jak również komponentów firm trzecich stanowiących integralną część oprogramowania BMC Software i HP (np. baza Oracle, Sybase, Java) oraz

rozwiązań SMU skonfigurowanych i sparametryzowanych przez Zamawiającego jak również rozwiązań SMU będących produktem Usług dodatkowych.

- 3.6. Zgłaszanie Konsultacji **[SMU_KON]** oraz wymiana komunikatów dotyczących Obsługi Konsultacji następować będzie z wykorzystaniem systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager).
- 3.7. Wykonawca będzie zobowiązany do realizacji usług utrzymania Systemu Monitorowania Usług, zarówno dla rozwiązań producenckich jak również komponentów firm trzecich stanowiących integralną część oprogramowania BMC Software i HP (np. baza Oracle, Sybase, Java), jak również dla rozwiązań SMU skonfigurowanych i sparametryzowanych przez Zamawiającego oraz będących produktem Usług dodatkowych.
- 3.8. Wykonawca zobowiązany będzie do współdziałania z Zamawiającym w zakresie świadczenia usług utrzymania.
- 3.9. Wykonawca będzie stosować się do obowiązujących u Zamawiającego Procedur eksploatacyjnych i Standardów IT ZUS.

4. Szczegółowy zakres świadczenia usług dodatkowych

- 4.1. Usługi dodatkowe są realizowane tylko i wyłącznie na wniosek Zamawiającego. Wniosek przekazywany jest do Wykonawcy, i podlega obustronnym uzgodnieniom oraz negocjacjom. Wykonanie usług dodatkowych będzie następowało na podstawie Zlecenia usługi dodatkowej przekazywanego przez Zamawiającego do Wykonawcy. Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia Usług dodatkowych w wymiarze 120 osobodni łącznie przez cały okres obowiązywania umowy w przypadku jeśli będzie świadczył usługi dodatkowe w zakresie oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP. W przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi dodatkowe jedynie w zakresie oprogramowania jednego ze wskazanych wyżej producentów wymiar świadczonych usług będzie wynosił odpowiednio w zakresie oprogramowania BMC Software – 55 osobodni albo w zakresie oprogramowania HP – 65 osobodni.

Usługi dodatkowe mogą obejmować wykonywanie prac w następującym zakresie:

- 4.1.1. Przygotowanie i realizacja warsztatów z zakresu oprogramowania BMC Software i HP wchodzącego w skład środowiska SMU.
 - 4.1.1.1. Przygotowanie i realizacja warsztatów z zakresu oprogramowania BMC Software i HP wchodzącego w skład środowiska SMU będzie realizowane na żądanie Zamawiającego.
 - 4.1.1.2. W ramach umowy Wykonawca zapewni 400 godzin, tj. 50 osobodni (1 osobodzień = 8 godzin) na warsztaty dla maksymalnej liczby pracowników Zamawiającego uczestniczących w pojedynczych warsztatach (15 osób) w przypadku jeśli będzie świadczył usługi dodatkowe w zakresie oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP. W przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi dodatkowe jedynie w zakresie oprogramowania jednego ze wskazanych wyżej producentów Wykonawca zapewni odpowiednio 160 godzin, tj. 20 osobodni (1 osobodzień = 8 godzin)

na warsztaty dla maksymalnej liczby pracowników Zamawiającego uczestniczących w pojedynczych warsztatach (15 osób) w zakresie oprogramowania BMC Software albo 240 godzin, tj. 30 osobodni (1 osobodzień = 8 godzin) na warsztaty dla maksymalnej liczby pracowników Zamawiającego uczestniczących w pojedynczych warsztatach (15 osób) w zakresie oprogramowania HP.

4.1.1.3. Warsztaty będą odbywać się na środowisku Zamawiającego. Wykonawca przedstawi specyfikację środowiska niezbędnego do przygotowania warsztatów. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia warsztatów na środowisku Wykonawcy.

4.1.1.4. Warsztaty będą przygotowywane i realizowane zgodnie z ustalonym pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą harmonogramem.

4.1.1.5. Najpóźniej na 2 dni robocze przed rozpoczęciem warsztatów uczestnikom powinien zostać przekazany komplet materiałów szkoleniowych zawierający harmonogram szkolenia oraz dokumenty z opisem ćwiczeń do wykonania w ramach warsztatów i dokumentacja producenta dotycząca oprogramowania, które będzie omawiane w ramach warsztatów. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłoszenia uwag do harmonogramu i dodania własnych propozycji ćwiczeń oraz zagadnień do omówienia w ramach warsztatów.

4.1.1.6. W terminie do 10 dni roboczych po zakończeniu warsztatów, uczestnicy warsztatów mogą przysyłać do Wykonawcy zbiorcze zapytania związane z tematyką warsztatów. Wykonawca powinien udzielić odpowiedzi na każdy zestaw pytań w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania zapytań. Dla tego trybu zapytań nie mają zastosowania Zgłoszenia Konsultacji.

4.1.1.7. Materiały szkoleniowe i dokumentacja powinny być dostarczone w czytelnej formie w wersji papierowej oraz elektronicznej, w języku polskim.

4.1.2. Wsparcie przy dostosowywaniu SMU do zmian organizacyjnych Zamawiającego.

4.1.3. Wsparcie przy dostosowywaniu SMU do zmian Usług IT.

4.1.4. Wsparcie przy dostosowaniu SMU do objęcia monitorowaniem i raportowaniem kolejnych obszarów Usług IT wraz z opracowaniem dokumentacji, w szczególności: projektowej, eksploatacyjnej, powykonawczej dla tych obszarów.

4.1.5. Współpraca przy dostosowywaniu SMU do zmian zintegrowanych z nim systemów.

4.1.6. Realizacja zamówień na opracowywanie i operacyjną aktualizację dokumentacji dotyczącej Systemu Monitorowania Usług SMU.

4.1.7. Realizacja audytów środowiska SMU mających na celu poprawną i zgodną ze standardami wyznaczonymi przez producenta oprogramowania eksploatację

systemu i zapewnienie optymalnej jej konfiguracji pod względem funkcjonalnym oraz wykorzystania posiadanych licencji. W zależności od decyzji, Zamawiający może zawnioskować do Wykonawcy o wsparcie we wprowadzeniu rekomendacji do środowiska produkcyjnego Zamawiającego (wprowadzenie takich rekomendacji będzie odbywało się z wykorzystaniem metryki SMU_LOK). Liczba przeprowadzonych audytów nie powinna przekroczyć dwóch w okresie rocznym w przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi dodatkowe w zakresie oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP. W przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi dodatkowe jedynie w zakresie oprogramowania jednego ze wskazanych wyżej producentów liczba przeprowadzonych audytów nie przekroczy jednego audytu w okresie rocznym w zakresie oprogramowania BMC Software albo jednego audytu w okresie rocznym w zakresie oprogramowania HP.

Zakres wskazany w pkt. 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5 wynika z rozwoju SMU lub dostosowania SMU w związku ze zmianami w otoczeniu SMU. Należy zaznaczyć, że zakres ten jest różny od zakresu prac wskazanego w pkt. 3.1, w którym zmiany w SMU wynikają z konieczności realizacji przez Zamawiającego prac instalacji, wdrożenia lub zmian konfiguracji SMU mających na celu poprawę dostępności, wydajności i niezawodności a także bezpieczeństwa SMU, w tym świadczenie wsparcia w implementacji najnowszych, dostępnych na rynku wersji oprogramowania i wydanych poprawek oprogramowania.

Zamawiający i Wykonawca, w trybie negocjacji, uzgadniają i potwierdzają warunki realizacji Dodatkowego Zlecenia w szczególności zakres i harmonogram prac z podziałem na ewentualne etapy, kalkulację pracochłonności, podział zadań do realizacji pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą oraz przedmiot odbioru usług przedstawionych w ofercie Wykonawcy.

- 4.2. Kryteria odbioru Usług dodatkowych określają warunki wskazane w Zleceniu usługi dodatkowej. W kryteriach Odbioru w szczególności należy uwzględnić (o ile ma zastosowanie do danego Zlecenia):
 - 4.2.1. Kompletność i poprawność dokumentacji potwierdzonej Protokołem odbioru.
 - 4.2.2. Pozytywny wynik przeprowadzonego testu i produkcyjnego uruchomienia wytworzonego Produktu (np. dostosowania wytworzonych zmian dostosowawczych SMU) na podstawie zatwierdzonego przez Stronę harmonogramu, przeprowadzony przez Zamawiającego przy wsparciu Wykonawcy, potwierdzony raportem z testów oraz Protokołem odbioru.
 - 4.2.3. Potwierdzenie przeprowadzenia warsztatów raportem uwzględniającym m.in. liczbę godzin i uczestników oraz plan warsztatów a także poprawność przeprowadzenia warsztatów potwierdzoną wynikami testów i / lub ankiet z warsztatów, kompletność i poprawność przygotowanej dokumentacji, w tym terminowość, kompletność i poprawność udzielonych odpowiedzi na zbiorcze zapytania związane z tematyką warsztatów.

- 4.2.4. Przekazanie raportu z audytu zawierającego wskazanie na obszary niepoprawnie funkcjonujące, zawierającego sformułowane wnioski wraz z propozycjami rekomendacji. Do przedstawionego przez Wykonawcę raportu Zamawiający może wysłać pytania do 5 dni roboczych od jego otrzymania. Dostawca powinien odpowiedzieć na pytania w ciągu 5 dni roboczych. Za spełnienie kryterium odbioru uznaje się w tym przypadku, zatwierdzenie przez Zamawiającego raportu z audytu.
- 4.2.5. O ile Zlecenie Usługi dodatkowej nie stanowi inaczej, Zamawiający w ciągu 7 dni od przekazania przedmiotu odbioru, dokonuje ich weryfikacji i w tym czasie ma prawo zgłaszania do nich uwag. W przypadku braku uwag, Usługa dodatkowa podlega odbiorowi. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca przedstawia w formie pisemnej swoje stanowisko do uwag oraz usuwa zastrzeżenia będące przedmiotem uwag w uzgodnionym pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą terminie, określającym nowy planowany dzień odbioru Dodatkowego Zlecenia. W przypadku uwzględnienia wszystkich uwag Zamawiającego przez Wykonawcę, Usługa dodatkowa podlega odbiorowi. Jeżeli nie wszystkie uwagi zostały uwzględnione Zamawiający i Wykonawca ustalają sposób procedowania z pozostałymi przypadkami uwag.

5. Sposób rozliczania świadczonych usług

- 5.1. Usługi opieki serwisowej oprogramowania BMC Software i HP w zakresie Obsługi Incydentów standardowych i Konsultacji rozliczane będą w ramach ryczału miesięcznego.
- 5.2. Usługi opieki serwisowej oprogramowania BMC Software i HP w zakresie Obsługi Incydentów krytycznych rozliczane będą w trybie jednostkowych zgłoszeń.
- 5.3. Usługi Utrzymania oprogramowania BMC Software i HP w zakresie Wsparcia w lokalizacji w zakresie zgłoszeń standardowych rozliczane będą w trybie jednostkowych zgłoszeń.
- 5.4. Usługi dodatkowe oprogramowania BMC Software i HP rozliczane będą każdorazowo w wyniku odbioru przez Zamawiającego produktów Zlecenia usługi dodatkowej.

6. Metryka usługi Obsługa Incydentów [SMU_ODI]

6.1. Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi	SMU_ODI
Wersja metryki usługi	
Okres obowiązywania	
Nazwa usługi	Obsługa Incydentów
Poziom świadczenia usługi	Incydent standardowy Incydent krytyczny – zgłoszenia jednostkowe
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>

6.2. Zakres usługi:

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

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia <i>Realizuje Zamawiający</i>	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.	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń do CS Wykonawcy.</u> <u>Wypełniony Formularz Zgłoszenia</u>
B	Zarejestrowanie Zgłoszenia <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Zarejestrowanie Zgłoszenia w CS Wykonawcy. Status Incydentu na zakończenie Etapu: Incydent przyjęty.	Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia z CS Wykonawcy do CZ Zamawiającego. OBSŁUGA – START
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 Rozwiązania lub wskazania przyczyn powstania Incydentu.	Przekazanie zapytania do CZ Zamawiającego. OBSŁUGA – STOP
D*	Przekazanie dodatkowych	Przekazanie przez Zamawiającego dodatkowych informacji bądź wykonanie	Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
	informacji <i>Realizuje Zamawiający</i>	dodatkowych czynności niezbędnych do Rozwiązania i wskazania przyczyn powstania Incydentu.	dodatkowych czynności. OBSŁUGA – START
E	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania wraz z podaniem przyczyn powstania Incydentu.	Przekazanie informacji o udostępnieniu Obejścia lub Rozwiązania wraz z podaniem przyczyn powstania Incydentu <u>Uzupełniony formularz zgłoszenia (rozwiązanie wraz z podaniem przyczyn powstania Incydentu).</u> OBSŁUGA – STOP Rekomendacja odnośnie trybu wprowadzenia zmiany zawierającej udostępnione Rozwiązanie.
F	Potwierdzenie skuteczności Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CZ Zamawiającego</i>	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 lub przyczyn powstania Incydentu. W przypadku zanegowania skuteczności Obejścia/Rozwiązania lub przyczyn powstania Incydentu. OBSŁUGA - START W przypadku potwierdzenia skuteczności Obejścia czas obsługi jest zatrzymywany (OBSŁUGA – STOP) na czas 16 godzin roboczych. W ciągu tego czasu Wykonawca zobligowany jest do dostarczenia rozwiązania docelowego wraz z podaniem przyczyn powstania Incydentu. Jeśli w tym czasie rozwiązanie docelowe nie zostanie dostarczone, czas obsługi jest automatycznie wznawiany. (OBSŁUGA – START) W przypadku potwierdzenia skuteczności Rozwiązania i przyczyn powstania Incydentu. OBSŁUGA – STOP i zakończenie obsługi.
G	Zamknięcie Zgłoszenia <i>Realizuje CS</i>	Status Incydentu na zakończenie Etapu: zamknięty.	

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
	Wykonawcy		

*) 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 lub wskazania przyczyn powstania Incydentu.

6.3. Kalendarz świadczenia usługi:

Usługa świadczona jest w dni robocze w godzinach 8:00-16:00.

6.4. Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Incydentu:

6.4.1. Identyfikator niniejszej usługi.

6.4.2. Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail).

6.4.3. Dane jednoznacznie określające pracownika, u którego wystąpiła nieprawidłowość (imię, nazwisko, telefon, mail) (jeżeli dotyczy).

6.4.4. Opis zgłoszonej nieprawidłowości.

6.5. Warunki wymagane do realizacji usługi:

6.5.1. Zgłoszeń mogą dokonywać osoby upoważnione przez Zamawiającego.

6.5.2. Zamawiający, na czas Obsługi Zgłoszenia umożliwi bezpośredni dostęp do systemu Zamawiającego w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi.

6.5.3. Czas bieżącej obsługi Zgłoszeń objętych usługą, w przypadku udokumentowanego braku bezpośredniego dostępu do systemu 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.

6.5.4. Limity zgłoszeń Incydentów:

10 miesięcznie – na poziomie standardowym w przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi opieki serwisowej w zakresie oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP. W przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi opieki serwisowej jedynie w zakresie oprogramowania jednego ze wskazanych wyżej producentów limit zgłoszeń na poziomie standardowym wynosi 4 miesięcznie w zakresie oprogramowania BMC Software albo 6 miesięcznie w zakresie oprogramowania HP.

2 miesięcznie – na poziomie krytycznym w przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi opieki serwisowej w zakresie oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP. W przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi opieki serwisowej jedynie w zakresie oprogramowania

jednego ze wskazanych wyżej producentów limit zgłoszeń na poziomie krytycznym wynosi 1 miesięcznie w zakresie oprogramowania BMC Software albo 1 miesięcznie w zakresie oprogramowania HP.

6.6. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi	SMU.ODI.OB1	Czas obsługi	Incydent standardowy: ≤ 32 godziny robocze	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach usługi SMU_ODI, tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania i podania przyczyn powstania Incydentu, pomniejszany o okresy jego wstrzymania.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń.
	SMU.ODI.OB2	Czas obsługi	Incydent krytyczny ≤ 8 godzin roboczych	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach usługi SMU_ODI, tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania i podania przyczyn powstania Incydentu, pomniejszany o okresy jego wstrzymania.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń.
	SMU.ODI.POT	Czas potwierdzenia	Incydent standardowy i Incydent krytyczny: ≤ 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.

7. Metryki usługi Konsultacji [SMU_KON]

7.1. Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi	SMU_KON
Wersja metryki usługi	
Okres obowiązywania	
Nazwa usługi	Obsługa Konsultacji
Poziom świadczenia usługi	Nie dotyczy
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>
--	---

7.2. Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem działania związane z udzieleniem Konsultacji w odpowiedzi na zgłoszone przez Zamawiającego zapytanie. Zgłoszenie Konsultacji może obejmować zagadnienia związane z instalacją, wdrażaniem i utrzymaniem w tym parametryzacją i konfiguracją SMU, a także zagadnienia związane z zapewnieniem optymalnego funkcjonowania SMU i zasobów wykorzystywanych przez SMU oraz komponentów niezbędnych do jego działania. Wynikiem Zgłoszenia Konsultacji, może być zestaw rekomendacji, wskazówek, wytycznych, zaleceń, informacji.

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia Konsultacji <i>Realizuje Zamawiający</i>	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.	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń do CS Wykonawcy.</u> <u>Wypełniony Formularz Zgłoszenia</u>
B	Zarejestrowanie Zgłoszenia Konsultacji <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Zarejestrowanie Zgłoszenia w CS Wykonawcy. Status Zgłoszenia na zakończenie Etapu: Zgłoszenie przyjęte.	Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia z CS Wykonawcy do CZ Zamawiającego. OBSŁUGA – START
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 przekazania odpowiedzi przez Wykonawcę.	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 przekazania odpowiedzi przez Wykonawcę.	Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności. OBSŁUGA – START
E	Przekazanie odpowiedzi za Zgłoszenie Konsultacji <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Udostępnienie Odpowiedzi.	Przekazanie informacji o udostępnieniu Odpowiedzi. <u>Uzupełniony formularz zgłoszenia (rozwiązanie).</u> OBSŁUGA – STOP

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
F	Potwierdzenie uzyskania kompletnej odpowiedzi na Zgłoszenie Konsultacji <i>Realizuje CZ Zamawiającego</i>	Potwierdzenie przez Zamawiającego uzyskania odpowiedzi na Zgłoszenie Konsultacji. Status Zgłoszenia Konsultacji na zakończenie Etapu: • Konsultacja Potwierdzona. • Konsultacja Odrzucona. W przypadku odrzucenia Konsultacji CS Wykonawcy kontynuuje obsługę Zgłoszenia.	Przekazanie Informacji przez zgłaszającego potwierdzającej lub nie kompletność uzyskanej odpowiedzi. W przypadku zanegowania kompletności przekazanej odpowiedzi na Zgłoszenie Konsultacji. OBSŁUGA - START W przypadku braku potwierdzenia kompletności uzyskanej odpowiedzi czas obsługi jest zatrzymywany (OBSŁUGA – STOP) na czas 16 godzin roboczych. W ciągu tego czasu Wykonawca zobligowany jest do dostarczenia docelowej odpowiedzi. Jeśli w tym czasie odpowiedź docelowa nie zostanie dostarczona, czas obsługi jest automatycznie wznowiany. (OBSŁUGA – START) W przypadku potwierdzenia skuteczności Rozwiązania. OBSŁUGA – STOP i zakończenie obsługi.
G	Zamknięcie Zgłoszenia <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Status Incydentu na zakończenie Etapu: zamknięty.	

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

7.3. Kalendarz świadczenia usługi:

Usługa świadczona jest w dni robocze w godzinach 8:00-16:00.

7.4. Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zgłoszenia:

7.4.1. Identyfikator niniejszej usługi.

7.4.2. Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail).

7.4.3. Opis zgłaszanej Konsultacji.

7.5. Warunki wymagane do realizacji usługi:

- 7.5.1. Zgłoszeń mogą dokonywać osoby upoważnione przez Zamawiającego.
- 7.5.2. W trakcie udzielania Konsultacji dopuszcza się kontakty telefoniczne ze zgłaszającym, jednak fakt ich odbycia będzie rejestrowany. W przypadku jeśli kontakt telefoniczny zainicjował Konsultację fakt ten należy potwierdzić poprzez zarejestrowanie Zgłoszenia.
- 7.5.3. Limity Zgłoszeń Konsultacji:
- 10 miesięcznie – na poziomie standardowym w przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi utrzymania w zakresie oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP. W przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi utrzymania jedynie w zakresie oprogramowania jednego ze wskazanych wyżej producentów limit zgłoszeń na poziomie standardowym wynosi 4 miesięcznie w zakresie oprogramowania BMC Software albo 6 miesięcznie w zakresie oprogramowania HP.
- 7.5.4. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi	SMU.KON.OB1	Czas obsługi	Konsultacja standardowa: ≤ 32 godziny robocze	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia Konsultacji do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia Konsultacji przez Wykonawcę w ramach usługi SMU_KON, tj. do czasu potwierdzenia kompletnej odpowiedzi na Zgłoszenie Konsultacji przez Zamawiającego.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń.
	SMU.KON.POT	Czas potwierdzenia	Konsultacja standardowa: ≤ 30 minut	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia Konsultacji z CZ Zamawiającego do CS Wykonawcy do momentu zarejestrowania zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia Konsultacji przekazanego przez CS Wykonawcy w systemie obsługi Zgłoszeń Zamawiającego.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń.

8. Metryki usługi świadczenia Wsparcia w lokalizacji [SMU_LOK]

8.1. Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi	SMU_LOK
Wersja metryki usługi	
Okres obowiązywania	
Nazwa usługi	Wsparcie w lokalizacji
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>
--	---

8.2. Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem działania niezbędne do zarejestrowania oraz obsługi Zgłoszenia zapotrzebowania na usługę świadczenia Wsparcia w lokalizacji w ramach usługi utrzymania.

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie Zgłoszenia <i>Realizuje Zamawiający</i>	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.	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń do CS Wykonawcy.</u> <u>Wypełniony Formularz Zgłoszenia</u>
B	Zarejestrowanie Zgłoszenia <i>Realizuje Wykonawca</i>	Zarejestrowanie Zgłoszenia przekazanego przez Zamawiającego.	Przekazanie zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia w CS Wykonawcy do zgłaszającego. Przekazanie informacji o: potrzebie uzupełnienia Zgłoszenia, przyjęciu Zgłoszenia lub odrzuceniu Zgłoszenia.
C	Uzgodnienie celów i zakresu wsparcia <i>Realizuje Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym</i>	Dokonanie ustaleń między zlecającym i Wykonawcą.	Potwierdzenie uzgodnień poprzez dokonanie zapisu w Zgłoszeniu.
D	Uzgodnienie harmonogramu realizacji wsparcia <i>Realizuje Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym</i>	Przygotowanie i uzgodnienie harmonogramu realizacji oraz listy osób wykonujących usługę wsparcia w lokalizacji między zlecającym i Wykonawcą.	Akceptacja przez Zamawiającego harmonogramu realizacji wsparcia.
E	Potwierdzenie przez Wykonawcę gotowości do realizacji wsparcia <i>Realizuje Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym</i>	Przekazanie Zamawiającemu informacji o gotowości Wykonawcy do świadczenia wsparcia w uzgodnionym terminie i zakresie.	Przekazanie do Zamawiającego informacji o gotowości do realizacji wsparcia zgodnie z uzgodnionym harmonogramem.
F	Uzgodnienie terminu i szczegółów realizacji wsparcia <i>Realizuje Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym</i>	Przeprowadzenie szczegółowych uzgodnień między realizatorem i odbiorcą usługę wsparcia w lokalizacji. W ramach uzgodnień dopuszcza się kontakt telefoniczny, który każdorazowo należy potwierdzać wpisem w zgłoszeniu.	Potwierdzenie uzgodnionego terminu harmonogramu.
G	Realizacja wsparcia	Przeprowadzenie wsparcia w lokalizacji	Wsparcie w lokalizacji

Lp.	Etap obsługi Zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
	<i>Realizuje Wykonawca</i>	zgodnie z uzgodnieniami.	Przekazanie potwierdzenia wykonania wsparcia do Zamawiającego.
H	Potwierdzenie wykonania wsparcia <i>Realizuje Zamawiający</i>		Przekazanie potwierdzenia zamknięcia Zgłoszenia.
I	Zamknięcie Zgłoszenia <i>Realizuje Wykonawca</i>		

8.3. Kalendarz świadczenia usługi:

8.3.1. Usługa jest świadczona w dni robocze w godzinach 8:00-16:00, chyba że do realizacji usługi wymagane jest wyłączenie środowiska SMU. W takim przypadku usługa Wsparcia w lokalizacji świadczona jest poza kalendarzem udostępniania SMU, z uwzględnieniem soboty lub niedzieli.

8.4. Zakres danych wymaganych do zarejestrowania Zgłoszenia:

- 8.4.1. Identyfikator niniejszej usługi.
- 8.4.2. Identyfikator usługi, której dotyczy Zgłoszenie.
- 8.4.3. Dane jednoznacznie określające zgłaszającego.
- 8.4.4. Wskazane cele i zakres wsparcia.
- 8.4.5. Termin rozpoczęcia i zakończenia realizacji wsparcia (jeżeli dotyczy).
- 8.4.6. Lokalizacja realizacji wsparcia.
- 8.4.7. Proponowany wymiar godzinowy i cykliczność wsparcia (jeżeli dotyczy).

8.5. Warunki wymagane do realizacji usługi:

- 8.5.1. Osoby wykonujące usługę wsparcia w lokalizacji posiadają stosowne upoważnienia wystawione przez Wykonawcę zobowiązane są je okazać na życzenie Zamawiającego.
- 8.5.2. Zamawiający zapewni dostęp fizyczny do pomieszczeń w jednostkach Zamawiającego, w których wykonywana jest usługa.
- 8.5.3. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do SMU, niezbędny do realizacji zadań.
- 8.5.4. Zamawiający umożliwi Wykonawcy realizację usługi zgodnie z terminami i miejscami określonymi w harmonogramie.
- 8.5.5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za usługi niewykonane w uzgodnionym terminie lub zakresie z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
- 8.5.6. Uzgodnienia pomiędzy Stronami kroków C i D w ramach pkt. 8.2 nie powinny trwać dłużej niż 5 dni roboczych.
- 8.5.7. Zamawiający będzie zgłaszał z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem zapotrzebowanie na usługę Wsparcia w lokalizacji.

8.5.8. Liczba udzielonego przez Wykonawcę wsparcia w lokalizacji nie przekroczy 6 rocznie.

8.5.9. W trakcie ustalania celów i zakresu Wsparcia w lokalizacji dopuszcza się kontakty telefoniczne ze zgłaszającym, jednak fakt ich odbycia będzie rejestrowany.

8.5.10. Limity Zgłoszeń Wsparcia w lokalizacji:

6 rocznie – na poziomie standardowym, na łączną liczbę godzin nie przekraczającą 48 osobogodzin rocznie w przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi utrzymania w zakresie oprogramowania BMC Software oraz oprogramowania HP. W przypadku jeśli Wykonawca będzie świadczył usługi utrzymania jedynie w zakresie oprogramowania jednego ze wskazanych wyżej producentów limit zgłoszeń na poziomie standardowym wynosi 3 rocznie w zakresie oprogramowania BMC Software albo 3 rocznie w zakresie oprogramowania HP.

8.6. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi	SMU.LOK.CEL	Wykonanie wsparcia w lokalizacji	100%	Liczba celów spełnionych, do liczby wszystkich zakładanych celów Wsparcia.	Spełnienie 100% uzgodnionych celów Wsparcia.
	SMU.LOK.POT	Czas potwierdzenia	Wsparcie standardowe: <= 30 minut	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia Wsparcia z CZ Zamawiającego do CS Wykonawcy do momentu zarejestrowania zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia Konsultacji przekazanego przez CS Wykonawcy w systemie obsługi Zgłoszeń Zamawiającego.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń.

9. 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	

10. Formularz Zgłoszenia Incydentu

Formularz Zgłoszenia Incydentu		
Nr Zgłoszenia:	Data i godzina zgłoszenia:	
Dane Zgłaszającego (zakres informacji zgodny z umową):		
Identyfikator usługi:		
Nazwa aplikacji:		
Opis Zgłoszenia:		
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:

11. Protokół wykonania integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego

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

Zgodnie z umową nr z dnia nr Zespół w składzie:

PRZEDSTAWICIELE
WYKONAWCY:

1.....

2.....

PRZEDSTAWICIELE
ZAMAWIAJĄCEGO:

1.....

2.....

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

PRZEDSTAWICIELE
WYKONAWCY:

1.....

2.....

PRZEDSTAWICIELE
ZAMAWIAJĄCEGO:

1.....

2.....

..... (miejscowość)

(data)

12. Implementacja automatycznej komunikacji w zakresie zgłoszeń serwisowych pomiędzy HP Service Manager (ZUS) a serwisem Wykonawcy

Wdrożenie automatycznej komunikacji w zakresie obsługi zgłoszeń serwisowych poprzedzone jest zawsze testami przedprodukcyjnymi w środowisku testowym HP Service Manager i środowisku testowym Wykonawcy usług. 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 e-mail dedykowany do komunikacji zgłoszeniowej (dozwolona długość do 150 znaków – możliwość wskazania kilku adresów mailowych jeśli mieszczą się w tej długości pola),
- powołane usługi wewnętrzne w ZUS wspierające usługi Wykonawcy,
- harmonogram testów i wdrożenia.

Po zamodelowaniu środowisk testowych testy przebiegają z udziałem centrum wsparcia informatyki, które docelowo obsługiwać ma zgłoszenia Wykonawcy. 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.