

Usługa wsparcia utrzymania dla systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR

1. Usługa wsparcia utrzymania dla systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR będzie realizowana przez Wykonawcę w okresie 30 miesięcy od daty uruchomienia produkcyjnego systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR, przy czym nie wcześniej niż od dnia 01.01.2027 r., w tym:
 - a) 12 miesięcy od daty uruchomienia produkcyjnego Wdrożenia 1, w tym 6 miesięcy okresu stabilizacji po uruchomieniu produkcyjnym systemu,
 - b) 18 miesięcy od daty uruchomienia produkcyjnego Wdrożenia 2, w tym 6 miesięcy okresu stabilizacji po uruchomieniu wymagań wymienionych w załączniku).
2. Realizacja usługi dotyczy środowisk: produkcyjnych, testowych i rozwojowych.
3. Usługa wsparcia utrzymania dla systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR, po starcie produkcyjnym, będzie obejmowała:
 - 3.1. Wsparcie utrzymania systemu polegające na zapewnieniu funkcjonowania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR poprzez wykonywanie czynności administratorskich realizowanych w trybie zapewniającym dostępność systemu zgodną z SLA opisanym w ppkt. 3.1.3.1. Minimalny zestaw obowiązków Wykonawcy związanych z administrowaniem znajduje się w tabeli:

ID	Opis wymagania	Częstotliwość
A	Zarządzanie usługami	
1.	Zarządzanie usługami, w tym w szczególności zarządzanie wydajnością (monitorowanie, raportowanie, planowanie zmian i rozszerzeń), powiadamianie o awariach, obsługa sytuacji krytycznych, raportowanie okresowe i na żądanie.	W trybie ciągłym, raportowanie raz na miesiąc i na żądanie nie częściej niż raz na tydzień, o awariach ASAP.
2.	Zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi dotyczącymi pomocy technicznej, w tym w szczególności odbieranie, potwierdzanie przyjęcia, weryfikacja priorytetów, koordynacja obsługi, powiadamianie o statusie, przekazywanie diagnozy i rozwiązania.	W trybie ciągłym
B	Infrastruktura zarządzana	
1.	Zarządzanie centrami danych.	W trybie ciągłym
2.	Zarządzanie siecią, w tym w szczególności obsługa i utrzymywanie połączeń, wykonywanie niezbędnych modyfikacji sieci, generowanie kluczy dostępu.	W trybie ciągłym
3.	Operacje sprzętowe, w tym w szczególności konserwacja i planowanie infrastruktury, monitorowanie parametrów operacyjnych, pojemnościowych i wydajnościowych.	W trybie ciągłym, prace konserwacyjne w terminach uzgodnionych z Zamawiającym
4.	Zarządzanie pamięcią, w tym w szczególności plikami danych, systemami plików i dyskami, szyfrowanie.	W trybie ciągłym
5.	Administrowanie systemem operacyjnym, w tym w szczególności konfiguracja, monitorowanie, rozwiązywanie problemów, informowanie Zamawiającego o incydentach związanych z bezpieczeństwem, zarządzanie cyklem życia.	W trybie ciągłym

ID	Opis wymagania	Częstotliwość
6.	Tworzenie/przywracanie kopii zapasowych, w tym w szczególności planowanie, monitorowanie, okresowe testowanie, wykonywanie/przywracanie kopii, wykonywanie migawek wolumenu bazy danych NFS.	Po awarii oraz w terminach uzgodnionych z Zamawiającym
7.	Zarządzanie siecią WAN, w tym w szczególności utrzymanie przełączników i portów sieciowych w centrach danych i wykorzystywanych, wdrożonych środowiskach, wykonywanie przełączeń zgodnie z wytycznymi producenta oprogramowania.	W trybie ciągłym
C	Zarządzanie bazą danych	
1.	Operacje na bazie danych, w tym w szczególności monitorowanie wykorzystania zasobów, zarządzanie uprawnieniami administratorów i użytkowników technicznych, obsługa techniczna tabel, weryfikacja spójności bazy danych, techniczna reorganizacja oraz zwiększenie pojemności pamięci, szyfrowanie bazy danych i logu pamięci, optymalizacja parametrów, aktualizacja wersji, analizowanie i rozwiązywanie problemów technicznych oraz raportowanie stanu wykorzystania, spójności, sytuacji awaryjnych i ryzyk.	W trybie ciągłym, raportowanie raz na miesiąc, o awariach ASAP
D	Główne operacje techniczne	
1.	Instalacja i konfiguracja nowych systemów, w tym w szczególności integracja ze środowiskiem operacyjnym, konfiguracja procesów technicznych i monitorowania, parametryzacja, zasilanie wstępne.	W terminach uzgodnionych z Zamawiającym
2.	Rozwiązywanie problemów technicznych zgodnie z wymaganiami na obsługę zgłoszeń i incydentów oraz SLA.	Zgodnie z SLA
3.	Wykrywanie zdarzeń w ramach dostępności systemu oraz krytycznych stanów systemu i raportowanie o nich do Zamawiającego.	W trybie ciągłym, raportowanie raz na miesiąc, o sytuacjach krytycznych ASAP
4.	Zarządzanie zabezpieczeniami, w tym w szczególności definiowanie i wdrażanie koncepcji zabezpieczeń infrastruktury, analiza potrzeb wgrywania aktualizacji bezpieczeństwa, monitorowanie logów audytu.	W trybie ciągłym
5.	Jednorodna kopia systemu, w szczególności po początkowej fazie tworzenia (planowanie, przygotowania, kontrole, kopia zapasowa bazy danych, przywracanie bazy danych, zadania techniczne przetwarzania dodatkowego, test technicznej funkcjonalności systemu) — odświeżenie systemu do 4 razy w roku.	W terminach uzgodnionych z Zamawiającym
6.	Zarządzanie wersjami, w tym w szczególności wdrażanie nowych wersji oprogramowania oraz poprawek i uaktualnień technicznych producenta oprogramowania.	W terminach uzgodnionych z Zamawiającym
7.	Zarządzanie wydajnością systemu.	W trybie ciągłym
8.	Obsługa certyfikatów, w tym w szczególności konfiguracja systemu w celu aktywowania SSL/TLS, wdrażanie podpisanych certyfikatów.	W terminach uzgodnionych z Zamawiającym
9.	Środowisko testowe - utrzymanie na zasadach opisanych w niniejszej tabeli dodatkowego środowiska testowego na okres do 90 dni.	
E	Administrowanie warstwą aplikacyjną	
1.	Ogólne operacje w warstwie aplikacyjnej, w tym w szczególności analizowanie logu systemowego, rozwiązywanie problemów technicznych, monitorowanie procesów aktualizacji oprogramowania warstwy aplikacyjnej w celu eliminowania zagrożeń.	W trybie ciągłym

ID	Opis wymagania	Częstotliwość
2.	Wsparcie przy planowaniu zadań wsadowych.	W terminach uzgodnionych z Zamawiającym
3.	Wsparcie w zarządzaniu procesami wprowadzania zmian.	W terminach uzgodnionych z Zamawiającym
4.	Zarządzanie systemem wyprowadzania wydruku, w tym w szczególności administrowanie i rozwiązywanie problemów technicznych systemu spoola.	W trybie ciągłym

3.1.1. Przyjmuje się model odpowiedzialności:

- 3.1.1.1. Wykonawca odpowiada za wsparcie utrzymania dostarczonego oprogramowania do systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR wraz z rozwiązaniami klienckimi, warstwą baz danych oraz interfejsami (po stronie systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR),
- 3.1.1.2. Wykonawca odpowiada za infrastrukturę sprzętową oraz związane z nią oprogramowanie systemowe i narzędziowe,
- 3.1.1.3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie parametrów na poziomie określonym w niniejszym rozdziale, jeśli za przyczynę niedotrzymania poziomu parametru odpowiada Zamawiający;

3.1.2. Kalendarz świadczenia usługi:

- 3.1.2.1. Usługa wsparcia utrzymania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR po stronie Wykonawcy będzie świadczona w godzinach 7.00-18.00 w Dni robocze (za Dzień roboczy Zamawiający rozumie każdy dzień, od poniedziałku do piątku, niebędący dniem ustawowo wolnym od pracy na terytorium Polski), z zastrzeżeniem ppkt 3.1.2.2 i 3.1.2.3;
- 3.1.2.2. Usługa wsparcia utrzymania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR w zakresie działań planowanych, dla których wymagane jest wyłączenie lub ograniczenie dostępności systemów produkcyjnych SWEZ, świadczona będzie poza godzinami wymienionymi w ppkt 3.1.2.1 w Dni robocze oraz w pozostałe dni tygodnia;
- 3.1.2.3. Usługa wsparcia utrzymania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR w przypadku wystąpienia awarii mającej wpływ na system obszarów funkcjonalnych miękkiego HR w ZUS będzie świadczona na żądanie we wszystkie dni tygodnia, 24 godziny na dobę. Zamawiający ma prawo wymagać takiego wsparcia tylko w przypadku, gdy skutki awarii poważnie utrudniają lub uniemożliwiają przebieg procesów biznesowych (niedostępność systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR, brak możliwości realizacji terminowych procesów biznesowych).

3.1.3. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

3.1.3.1. Dostępność systemu:

Metoda pomiaru parametru.

Parametr dostępności systemu będzie to procent dostępności systemu liczony jako stosunek rzeczywistego czasu dostępności do planowanego czasu dostępności

(z wyłączeniem okien serwisowych, wdrożeniowych i czasów niedostępności z przyczyn leżących po stronie odpowiedzialności Zamawiającego).

$$D_{ZZZT}=100\%*(1-(y/x))$$

gdzie:

D_{ZZZT} - dostępność systemu wyrażona w procentach

x - łączny czas w minutach w miesiącu/dniu roboczym planowanej dostępności dla danego systemu;

y – łączny czas w minutach, w którym system nie był dostępny w miesiącu/dniu roboczym;

ZZZ – oznaczenie elementu systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR stanowiącego odrębny system w ramach dostarczonego rozwiązania.

System jest dostępny jeśli istnieje możliwość zalogowania się oraz poprawnie wyświetla się ekran po zalogowaniu. Wykonanie całości cyklu sprawdzającego opisanego powyżej nie może przekroczyć 10 sekund, przy nie większej liczbie zalogowanych użytkowników do odrębnego systemu niż 10 000. Pomiar należy wykonywać nie rzadziej niż w odstępach 5 minutowych.

Planowane czasy dostępności:

- System produkcyjny - 24/7,
- System testowy - codziennie w godzinach 7.00 - 18.00,
- System rozwojowy - codziennie w godzinach 7.00 - 18.00.

Wymagania dla parametru dostępności:

- System produkcyjny - nie mniej niż 99,5% miesięcznie, 60% dziennie,
- System testowy - nie mniej niż 80% miesięcznie, nie mniej niż 50% dziennie,
- System rozwojowy - nie mniej niż 80% miesięcznie, nie mniej niż 50% dziennie.

3.1.3.2. Wydajność kroku dialogowego dla systemu

Metoda pomiaru parametru

Dane do określenia osiągniętego poziomu wydajności systemu będą oparte o dane pochodzące z audytu czasu odpowiedzi kroków dialogowych na systemie produkcyjnym w godzinach od 7:00 do 16:00, w Dni robocze.

Za niepoprawne zlecenie, przyjmuje się średnią godzinową wartość kroku dialogowego, która przekroczyła 1600ms i nie doszło do przekroczenia wartości odpowiedzi z bazy danych. Jeśli w tej samej godzinie zostały przekroczone jednocześnie wartości kroku dialogowego ponad 1600ms i bazy danych ponad 800ms, sprawdza się, jaki wpływ na czas kroku dialogowego miała odpowiedź z bazy danych. Jeśli czas odpowiedzi z bazy danych przekroczy 50% czasu kroku dialogowego zlecenie uznaje się za poprawne.

W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w działaniu infrastruktury techniczno-systemowej niezbędnej do świadczenia usługi, do wyliczenia poziomu wydajności nie są brane pod uwagę godziny, w których wystąpiła niedostępność systemu.

Z pomiarów należy wykluczyć czas uzgodnionej niedostępności każdego z systemów.

Wydajność kroku dialogowego oblicza się według wzoru:

$$N_{ZZZ}=100\%*(1-(y/x))$$

gdzie:

N_{ZZZ} – wydajność usługi dla kroku dialogowego wyrażona w procentach dla danego systemu;

x - łączna liczba godzin audytu czasu odpowiedzi kroków dialogowych, zgodna z metodą pomiaru;

y – łączna liczba godzin, w których przekroczone były wartości graniczne;

ZZZ – oznaczenie elementu systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR stanowiącego odrębny system w ramach dostarczonego rozwiązania.

Wydajność kroku dialogowego nie może być niższa niż 96% dla systemu produkcyjnego.

3.1.3.3. Terminowość realizacji prac

Każda czynność realizowana przez Wykonawcę w trybie ciągłym, okresowo lub na żądanie w uzgodnionym terminie będzie rozliczana pod względem czasu wykonania.

Definicja osiągnięcia poziomu utrzymania usługi - Terminowość realizacji prac:

$$TP=\text{Liczba dni zwłoki}$$

gdzie:

Liczba dni zwłoki – liczba dni zwłoki dla prac zakończonych w okresie rozliczeniowym, wykonywanych na żądanie oraz okresowo. Dla prac wykonywanych okresowo za niewykonanie prac, które powinny zakończyć się w danym okresie rozliczeniowym lub minionych, a nie zostały zakończone, doliczane są dni zwłoki za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego do czasu wykonania czynności. Za prace wykonywane w trybie ciągłym, za każdą stwierdzoną przez Zamawiającego nieciągłość w realizacji prac w okresie rozliczeniowym, liczony jest jeden dzień za każdy dzień kalendarzowy niewykonywania czynności.

Wymagana wartość parametru mierzona dla okresu rozliczeniowego: $TP \leq 3$.

3.1.4. Raportowanie:

3.1.4.1. Raportowanie ad-hoc na życzenie Zamawiającego, nie częściej niż 3 razy w miesiącu, w zakresie wszystkich danych wynikających z realizacji usługi.

3.1.4.2. Raport ze stanu realizacji usługi wykonywany w cyklu miesięcznym, obejmujący przynajmniej:

3.1.4.2.1. potwierdzenie wykonania czynności cyklicznych,

- 3.1.4.2.2. rejestr prac wykonanych w danym miesiącu w trybie - na żądanie,
- 3.1.4.2.3. rejestr nie wykonanych czynności cyklicznych,
- 3.1.4.2.4. rejestr prac wykonanych w danym miesiącu w trybie - na żądanie, nie zrealizowanych w terminie,
- 3.1.4.2.5. rejestr wytworzonej i zaktualizowanej dokumentacji,
- 3.1.4.2.6. wartość parametrów wymaganych w Metryce.

3.2. Obsługę zgłoszeń serwisowych błędów systemu.

- 3.2.1. Każda ze Stron Umowy dysponuje pojedynczym punktem kontaktu do wzajemnej komunikacji.
- 3.2.2. Przez pojedynczy punkt kontaktu rozumie się organizację serwisową Strony dysponującą dedykowanym narzędziem wspomagającym obsługę zgłoszeń.
- 3.2.3. Strony będą się komunikować w ramach obsługi zgłoszeń automatycznie, za pośrednictwem interfejsu między systemami obsługi zgłoszeń Zamawiającego i Wykonawcy. Zamawiający będzie rejestrował zgłoszenia w swoim systemie obsługi zgłoszeń i za pośrednictwem interfejsu przekazywał do systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy. Strony w ramach komunikacji między systemami, będą korzystać z obsługi załączników.
- 3.2.4. Wykonawca, po analizie zgłoszenia, może je przekazać do serwisu twórcy oprogramowania. W takim przypadku poinformuje o tym Zamawiającego przekazując numer zgłoszenia nadany w tym serwisie. Dla takiego zgłoszenia obowiązuje SLA wskazane przez producenta oprogramowania, o którym Wykonawca poinformuje Zamawiającego po podpisaniu umowy.
- 3.2.5. Zamawiający umożliwi Wykonawcy bezpośredni dostęp do systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR w ZUS niezbędny do świadczenia usługi.
- 3.2.6. Czas bieżącej obsługi zgłoszeń objętych usługą, w przypadku udokumentowanego braku bezpośredniego dostępu do systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR w ZUS, z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, ulega wydłużeniu o okres wymagany do jego przywrócenia.
- 3.2.7. Opis zgłoszenia serwisowego dotyczącego zidentyfikowanej nieprawidłowości w funkcjonowaniu oprogramowania powinien pozwolić na:
 - 3.2.7.1. odtworzenie nieprawidłowości w środowiskach testowych i/lub
 - 3.2.7.2. potwierdzenie nieprawidłowości w środowisku produkcyjnym.
- 3.2.8. Do każdego zgłoszenia serwisowego wymagana jest dokumentacja obejmująca opis: błędu, diagnozy (także w przypadkach, gdy diagnoza nie jest obligatoryjna) wraz z wnioskami dotyczącymi dalszych działań i jeśli dotyczy – podjętych działań naprawczych oraz wprowadzonych zmian do systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR oraz opis wpływu zmian na aktualność dokumentacji wytworzonej przy wdrożeniu i utrzymywanej w trakcie eksploatacji.
- 3.2.9. W przypadku, gdy w ramach obsługi zgłoszenia serwisowego jest wprowadzana zmiana mająca wpływ na dokumentację systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR (projektową, instalacyjno-konfiguracyjną, administracyjną i eksploatacyjną) Wykonawca ma obowiązek ją zaktualizować w ramach obsługi zgłoszenia serwisowego lub zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym. Aktualizacja dokumentacji jest wykonywana w ramach usługi obsługi zgłoszeń serwisowych błędów systemu. Informacja o

aktualizacji dokumentacji SWEZ zostanie zamieszczona w dokumentacji z obsługi zgłoszenia serwisowego.

3.2.10. Automatyczna rejestracja zgłoszenia serwisowego jest możliwa w systemie Wykonawcy w godz. 0:00 – 24:00, w każdy dzień tygodnia, za wyjątkiem zakomunikowanych przez Wykonawcę przerw technicznych.

3.2.11. Przerwy techniczne po Stronie Wykonawcy mogą występować nie częściej niż 2 razy w miesiącu, wyłącznie między: piątkiem godz. 18:00 i poniedziałkiem godz. 7:00.

3.2.12. Szacunkowa liczba zgłoszeń serwisowych:

	Okres stabilizacji (6 miesięcy po starcie produkcyjnym)	Okres po ustabilizowaniu systemu (12 miesięcy po ustabilizowaniu systemu)
Miesięczny limit wszystkich zgłoszeń serwisowych	110	20
W tym: miesięczny limit zgłoszeń serwisowych o priorytecie „inny”	30	13
W tym: miesięczny limit zgłoszeń serwisowych o priorytecie „istotny”	60	5
W tym: miesięczny limit zgłoszeń serwisowych o priorytecie „krytyczny”	20	2

3.2.13. Wymagania jakościowe (SLA) dla poziomu świadczenia usługi obsługi zgłoszeń serwisowych – zawiera poniższa tabela z uwzględnieniem pkt 3.2.4.:

Priorytet	Czas reakcji	Czas diagnozy	Czas naprawy	Godziny działania	Typ błędu	Definicje priorytetów
P1	0,5 godziny	6 godzin	11 godzin	24/7	Błąd krytyczny	Zgłoszenie jest skategoryzowane z priorytetem „krytyczny, jeśli błąd w systemie produkcyjnym ZUS poważnie utrudnia lub uniemożliwia przebieg procesów biznesowych ZUS (awaria systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR /niedostępność systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR /brak możliwości realizacji terminowych procesów biznesowych) lub

						<p>procesów IT związanych z głównymi procesami biznesowymi lub jeżeli niezbędne do wykonania bieżące zadania nie mogą zostać wykonane.</p> <p>Dla każdej okoliczności nie jest dostępne Obejście lub jego zastosowanie jest ekonomicznie nieuzasadnione i powoduje znaczne obciążenie Zamawiającego.</p>
P2	0,5 godziny	3 Dni Robocze	6 Dni Roboczych	7-18 dla środowiska produkcyjnego i nieprodukcyjnego w Dni Robocze	Błąd istotny	<p>Zgłoszenie jest skategoryzowane z priorytetem „istotny”, jeśli błąd utrudnia przebieg procesów biznesowych ZUS (aplikacja dostępna w ograniczonym stopniu), występują problemy z wydajnością lub zagrożona jest terminowa realizacja statutowych zadań ZUS.</p>
P3	0,5 godziny	10 Dni Roboczych	10 Dni Roboczych	7-18 dla środowiska produkcyjnego i nieprodukcyjnego w Dni Robocze	Błąd inny	<p>Zgłoszenie jest skategoryzowane z priorytetem „inny”, jeśli błąd jest inny niż „Istotny” lub „Krytyczny”</p>

3.2.14. W przypadku przekazania obejścia lub rozwiązania nieskutecznego, od chwili przekazania do Wykonawcy informacji o nieskuteczności obejścia lub rozwiązania liczenie odpowiednich czasów jest kontynuowane.

3.2.15. W przypadku zmiany priorytetu zgłoszenia, zgłoszenie rozlicza się jak dla priorytetu końcowego.

- 3.2.16. Powyższe parametry są liczone dla wszystkich zgłoszeń serwisowych zamkniętych w danym okresie rozliczeniowym, dla każdego zgłoszenia odrębnie.
- 3.2.17. W przypadku stwierdzenia błędu spowodowanego przez Wykonawcę podczas usuwania incydentu, błąd ten zostanie obsłużony w ramach tego incydentu.
- 3.2.18. Raportowanie:
- 3.2.18.1. Raportowanie ad-hoc na życzenie ZUS, nie częściej niż 2 razy w miesiącu, w zakresie wszystkich danych wynikających z realizacji usługi.
 - 3.2.18.2. Raport ze stanu realizacji usługi wykonywany w cyklu miesięcznym, raport zawiera:
 - 3.2.18.2.1. liczbę zarejestrowanych zgłoszeń w danym okresie rozliczeniowym z podziałem na priorytety,
 - 3.2.18.2.2. liczbę zgłoszeń niezamkniętych z innych okresów rozliczeniowych,
 - 3.2.18.2.3. liczbę zamkniętych (zrealizowanych) zgłoszeń w danym okresie rozliczeniowym,
 - 3.2.18.2.4. wartość parametrów wymaganych w tabeli wymagań jakościowych (tabela pkt 3.2.13.),
 - 3.2.18.2.5. informację o przeniesieniu praw autorskich na ZUS w związku z realizacją zgłoszeń w okresie rozliczeniowym.
 - 3.2.18.3. Raport na żądanie dot. zamkniętych zgłoszeń w danym miesiącu, obejmujący przynajmniej następujące dane (nie częściej niż raz na miesiąc):
 - 3.2.18.3.1. numer zgłoszenia ZUS,
 - 3.2.18.3.2. numer zgłoszenia Wykonawcy,
 - 3.2.18.3.3. daty istotne dla rozliczenia czasów realizacji zgłoszenia,
 - 3.2.18.3.4. imię i nazwisko zgłaszającego,
 - 3.2.18.3.5. określenie systemu/modułu, którego dotyczy zgłoszenie (jeżeli zgłoszenie zawiera taką informację),
 - 3.2.18.3.6. treść zgłoszenia,
 - 3.2.18.3.7. treść rozwiązania.
 - 3.2.18.4. Raport zgłoszeń będących w trakcie realizacji wykonywany na żądanie, dla których zostały przekroczone SLA, obejmujący przynajmniej następujące dane:
 - 3.2.18.4.1. numer zgłoszenia ZUS,
 - 3.2.18.4.2. numer zgłoszenia Wykonawcy,
 - 3.2.18.4.3. imię i nazwisko zgłaszającego,
 - 3.2.18.4.4. określenie systemu/modułu, którego dotyczy zgłoszenie (jeżeli zgłoszenie zawiera taką informację),
 - 3.2.18.4.5. datę rejestracji zgłoszenia.
 - 3.2.18.5. Raport ze stanu wykorzystania limitów zgłoszeń
 - 3.2.18.5.1. na żądanie Zamawiającego,

- 3.2.18.5.2. w przypadku osiągnięcia stanu 90% limitu miesięcznego wszystkich zgłoszeń serwisowych (nie później niż 4 godziny w ramach kalendarza świadczenia usługi po osiągnięciu stanu),
 - 3.2.18.5.3. w przypadku osiągnięcia stanu 80% limitu miesięcznego zgłoszeń serwisowych o priorytecie istotny zapisanego w tabeli w pkt. 3.2.12. (nie później niż 2 godziny w ramach kalendarza świadczenia usługi po osiągnięciu stanu),
 - 3.2.18.5.4. w przypadku osiągnięcia stanu 80% limitu miesięcznego zgłoszeń serwisowych o priorytecie krytyczny zapisanego w tabeli w pkt. 3.2.12. (nie później niż 2 godziny w ramach kalendarza świadczenia usługi po osiągnięciu stanu).
- 3.3. Przekazanie do wsparcia utrzymania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR innemu Wykonawcy, z którym Zamawiający będzie miał podpisaną umowę w tym zakresie;
- 3.3.1. W ramach przekazania usługi utrzymania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR, o którym w poprzednim zdaniu Wykonawca będzie zobowiązany do:
- 3.3.1.1. przygotowania i uzgodnienia z Zamawiającym planu przekazania;
 - 3.3.1.2. zamknięcia, zgodnie z przyjętymi z Zamawiającym zasadami, wszystkich zgłoszeń przekazanych do Wykonawcy do dnia przekazania utrzymania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR innemu Wykonawcy;
 - 3.3.1.3. przekazania zaktualizowanej dokumentacji systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR;
 - 3.3.1.4. przekazania niezbędnej wiedzy dotyczącej funkcjonalności systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR, w szczególności wiedzy na temat rozwiązań klienckich;
 - 3.3.1.5. przekazanie zaktualizowanej bazy wiedzy błędów i rozwiązań;
 - 3.3.1.6. przekazania procedur administrowania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR w zakresie utrzymania.
- 3.3.2. Proces przekazania wiedzy na temat technologii oraz funkcji świadczonych przez aplikacje musi być zrealizowany w sposób niezakłócający poziomu świadczenia usług przez Wykonawcę.
- 3.3.3. Harmonogram procesu przekazania zostanie opracowany przez Wykonawcę zgodnie z wytycznymi Zamawiającego w terminie 60 Dni roboczych przed końcem świadczenia usługi wsparcia utrzymania systemu obszarów funkcjonalnych miękkiego HR.