

**Szczegółowe zasady realizacji i odbioru usługi udzielania wsparcia Administratorom Systemu,
I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego oraz
Użytkownikom zewnętrznym**

1. Zakres realizowanych usług

- 1) Udzielanie wsparcia Administratorom Systemu i innym osobom odpowiedzialnym za działanie Systemu w Departamencie Informatyzacji i Rejestrów Sądowych Ministerstwa Sprawiedliwości, wskazanym przez Administratorów Systemu, w trybie 9 godzin (7.30-16:30), 5 Dni roboczych w tygodniu, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy oraz wyjątkowo, lecz nie więcej niż łącznie 3 dni w miesiącu, w innych terminach i godzinach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wsparcia, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem, obejmujące w szczególności:
 - a) pomoc dotyczącą Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego, dedykowanego i wykorzystywanych funkcji Oprogramowania;
 - b) dystrybucje, wykonanie i kompleksową pomoc przy instalacji, konfiguracji, aktualizacji Oprogramowania dedykowanego jak i Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego na serwerach i stacjach roboczych oraz przekazywanie instrukcji i procedur Oprogramowania;
 - c) pomoc w kompilacji kodów źródłowych;
 - d) pomoc dotyczącą tworzenia backupu i procedur backupowych oraz awaryjnego przywracania Systemu;
 - e) pomoc dotyczącą optymalizacji baz danych;
 - f) pomoc w analizie logów;
 - g) optymalizacje miejsca na Infrastrukturze technicznej Zamawiającego;
 - h) wsparcie w konfiguracji urządzeń sieciowych wchodzących w interakcje z utrzymywanym Systemem;

Wykonawca uwzględnia wymagania jakościowe, wskazane w procedurach utrzymaniowych Zamawiającego, do realizowanej usługi. Pracownicy wskazani przez Wykonawcę będą realizowali swoje zadania zgodnie z procedurami utrzymaniowymi Zamawiającego.

- 2) Udzielanie wsparcia I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego w trybie 9 godzin (7.30-16.30), 5 Dni roboczych w tygodniu, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy oraz wyjątkowo, lecz nie więcej niż łącznie 72 godziny w miesiącu, w innych terminach i godzinach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wsparcia, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem, obejmujące w szczególności:
 - a) pomoc dotyczącą Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego, dedykowanego i wykorzystywanych funkcji Oprogramowania;

- b) pomoc w przejściu procesu biznesowego dotyczącą funkcjonalności Oprogramowania/Systemu
- c) dystrybucje, wykonanie i kompleksową pomoc przy instalacji, konfiguracji, aktualizacji Oprogramowania dedykowanego, jak i Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego na serwerach i stacjach roboczych oraz przekazywanie instrukcji i procedur Oprogramowania;
- d) pomoc w analizie logów;
- e) pomoc przy tworzeniu dokumentacji Systemu w szczególności instrukcji i procedur.

Wykonawca uwzględni wymagania jakościowe, wskazane w procedurach utrzymaniowych Zamawiającego, do realizowanej usługi. Pracownicy wskazani przez Wykonawcę będą realizowali swoje zadania zgodnie z procedurami utrzymaniowymi Zamawiającego.

- 3) Udzielanie wsparcia Użytkownikom zewnętrznym w trybie 12 godz., 5 Dni roboczych w tygodniu (7.30-19.30) oraz 8 godz. w soboty (godz. 9.00-17.00), poza dniami ustawowo wolnymi od pracy, przez pracowników Wykonawcy w liczbie 3 osób, obejmujące w szczególności:
 - a) pomoc w przejściu procesu biznesowego dotyczącą funkcjonalności Oprogramowania/Systemu;
 - b) przekazywanie instrukcji i procedur oraz minimalnych wymagań odnośnie sprzętu i oprogramowania dla Użytkowników zewnętrznych;
 - c) pomoc w wykonywaniu przekazanych instrukcji i procedur;
 - d) pomoc przy konfiguracji systemu operacyjnego do pracy z aplikacją, m.in. przeglądarek internetowych, dodatków i wtyczek np. typu Java, konfiguracji oprogramowania antywirusowego, systemu płatności elektronicznych, obsługi certyfikatów kwalifikowanych i niekwalifikowanych oraz innych narzędzi niezbędnych do przejścia procesu biznesowego.

Wykonawca uwzględni wymagania jakościowe, wskazane w procedurach utrzymaniowych Zamawiającego, do realizowanej usługi. Pracownicy wskazani przez Wykonawcę będą realizowali swoje zadania zgodnie z procedurami utrzymaniowymi Zamawiającego.

Dodatkowo w ramach usługi wsparcia Użytkowników zewnętrznych Wykonawca ma obowiązek zbierać oraz rejestrować w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym sugestie i wnioski o modyfikację Systemu pochodzące od Użytkowników zewnętrznych oraz przedstawiać Zamawiającemu miesięczny raport dotyczący ww. sugestii i wniosków o modyfikacje Systemu.

2. Zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia

2.1. W przypadku Administratorów Systemu oraz I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego:

- 1) Domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego.

- 2) W przypadku braku dostępności wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego - pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Zgłoszenie potrzeby wsparcia będzie zarejestrowane przez Wykonawcę w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym w pierwszym możliwym terminie, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas Zgłoszenia potrzeby wsparcia za pomocą innego kanału komunikacji.
- 3) W przypadku Zgłoszenia przesłanego za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie w sytuacji braku dostępności wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego Wykonawca potwierdza w ciągu 30 minut wiadomością e-mail przesłaną na adres : otrzymanie Zgłoszenia.
- 4) Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym lub Zgłoszenie przesłane za pośrednictwem poczty e-mail lub dokonane telefonicznie w przypadku braku dostępności wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego jest równoważne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.

2.2. W przypadku Użytkowników zewnętrznych:

- 1) Za pośrednictwem telefonii IP (systemu IVR Zamawiającego) lub adresu e-mail. Wykonawca ma obowiązek dostarczyć odpowiednie aparaty telefoniczne oraz zapewnić obsługę ww. telefonów, których koszty utrzymania przez czas trwania Umowy będzie ponosił Wykonawca.
- 2) Zgłoszenia muszą być następnie zarejestrowane przez Wykonawcę w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym, zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.
- 3) Zgłoszenia przesłane za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie - w sytuacji braku dostępności wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego - Wykonawca rejestruje w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym w pierwszym możliwym terminie, wpisując pierwotny termin Zgłoszenia, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas Zgłoszenia innym kanałem komunikacji.

Wykonawca zapewni, że koszt połączenia telefonicznego wykonywanego przez Administratorów Systemu, I i II linie wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego oraz Użytkowników zewnętrznych nie będzie zwiększany przez żadne dodatkowe opłaty między innymi: specjalne numery telefonów dodatkowo płatne lub roaming.

2.3. Dodatkowe kanały komunikacji:

- 1) Zamawiający i Wykonawca udostępniają:
 - a) numer telefonu,
 - b) adres poczty elektronicznej „e-mail”.
- 2) Wykonawca udostępnia min. 3 numery telefonów cyfrowych, na które będą przekazywane połączenia od Użytkowników zewnętrznych, pozwalające na prowadzenie 3 jednoczesnych rozmów telefonicznych. Wykonawca ma obowiązek skonfigurowania ww. telefonów i uruchomienia

połączeń w ciągu 2 tygodni od zawarcia Umowy, zobowiązany jest również do utrzymywania ciągłości połączeń wychodzących i przychodzących.

wskazanych zgodnie z zasadami opisanymi w § 3 Umowy.

3. Miejsce wykonywania usługi

- 1) W przypadku potrzeby udzielenia wsparcia Administratorom Systemu, I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego, Wykonawca udziela go telefonicznie, pocztą elektroniczną, poprzez wykorzystywany przez Zamawiającego system zgłoszeniowy lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Kanał komunikacji określa Zamawiający.
- 2) W przypadku potrzeby udzielenia wsparcia Użytkownikom zewnętrznym Wykonawca udziela go telefonicznie, pocztą elektroniczną lub poprzez wykorzystywany przez Zamawiającego system zgłoszeniowy, zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.

4. Procedura realizacji usług i ich odbiór

4.1. W przypadku Administratorów Systemu oraz I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego:

- 1) **Administrator Systemu** lub osoba przez niego wskazana, **I i II linia wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego** zgłasza potrzebę wsparcia Wykonawcy:
 - a. Domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego, określając zwrotny kanał komunikacji.
 - b. W przypadku braku dostępności wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego - telefonicznie lub drogą mailową. Zgłoszenia przyjęte drogą mailową bądź telefonicznie Wykonawca rejestruje w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego..
- 2) Po przyjęciu Zgłoszenia, Wykonawca analizuje jego treść a następnie:
 - a. udziela wsparcia w sposób określony w Zgłoszeniu (poprzez wykorzystywany przez Zamawiającego system zgłoszeniowy, telefonicznie, e-mail lub osobiście),
 - b. działania wykonywane w trakcie rozwiązywania, zamykania bądź przekazywania Zgłoszenia muszą być opisane i na bieżąco aktualizowane w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym,
 - c. moment przekazania (yyyy-mm-dd-hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego jest uznawany za zakończenie Zgłoszenia pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego,
 - d. w przypadku stwierdzenia w trakcie realizacji Zgłoszenia, iż jego przyczyną jest Błąd Oprogramowania, Wykonawca przekazuje Zgłoszenie do Zamawiającego z komentarzem i zaleca Zamawiającemu zarejestrowanie nowego Zgłoszenia dotyczącego wystąpienia Błędu

Oprogramowania. Wykonawca realizuje usługę w sposób opisany w **Załączniku nr 5** do Umowy,

- e. w przypadku stwierdzenia w trakcie realizacji Zgłoszenia, iż występuje konieczność naprawy danych w bazie danych, Wykonawca przekazuje Zgłoszenie do Zamawiającego z komentarzem i zaleca zarejestrowanie nowego Zgłoszenia dotyczącego naprawy danych niewynikających z naprawy Błędów. Wykonawca realizuje usługę w sposób opisany w **Załączniku nr 6** do Umowy.
- 3) W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający zamyka Zgłoszenie.
 - 4) W przypadku braku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający aktualizuje Zgłoszenie podając opis dotyczący braku skuteczności rozwiązania i przekazuje Zgłoszenie do Wykonawcy.
 - 5) Ponowne przekazanie Zgłoszenia do Wykonawcy nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia wskazanego w punkcie 5,
 - 6) Zamawiający dopuszcza dalszą komunikację w zakresie rozwiązywanego Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, nie powoduje to jednak wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 5.
 - 7) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu lub jednokrotne przekazanie przez Zamawiającego rozwiązanego Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy Zamawiający potraktuje jako uchybienie.
 - 8) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego również nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia wskazanego w punkcie 5.

4.2. W przypadku Użytkowników zewnętrznych

- 1) Użytkownik zewnętrzny zgłasza Wykonawcy za pośrednictwem telefonu lub e-maila potrzebę udzielenia mu wsparcia w godzinach wskazanych w pkt 1 ppkt 3)
- 2) Wykonawca rejestruje każde zgłoszenie w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego..
- 3) Po zarejestrowaniu Zgłoszenia Wykonawca:
 - a. w przypadku stwierdzenia w trakcie analizy Zgłoszenia, że potrzebna jest pomoc, Wykonawca udziela wsparcia telefonicznie/ za pośrednictwem poczty e-mail, opisując jednocześnie rozwiązanie w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym,
 - b. w przypadku stwierdzenia w trakcie analizy Zgłoszenia, iż jego przyczyną jest Błąd, Wykonawca rejestruje Zgłoszenie jako Błąd i realizuje usługę w sposób opisany w **Załączniku nr 5** do Umowy, za wyjątkiem opisanych poniżej podpunktów punktu 5 **Załącznika nr 5**, które przyjmują brzmienie:
 - ppkt 3: W przypadku potrzeby uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia, Wykonawca jest zobowiązany do samodzielnego

pozyskania niezbędnych informacji od zgłaszającego odpowiednim kanałem komunikacji wskazanym w Zgłoszeniu.

- ppkt 7: Zgłoszenie z rozwiązaniem, uzupełnione o dokładny opis sposobu rozwiązania wraz z instrukcją wykonania oraz wskazaniem, czy rozwiązanie stanowi Obejście czy Docelowe rozwiązanie Zgłoszenia Wykonawca zamyka w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym i przekazuje Zgłaszającemu zgodnie z kanałem komunikacji wskazanym w Zgłoszeniu.
 - ppkt 9 – nie dotyczy
 - ppkt 10: W przypadku zamknięcia Zgłoszenia z rozwiązaniem Błędu z zastosowaniem Obejścia, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu nr incydentu w którym zastosowano Obejście. Docelowe rozwiązanie zgłoszenia, zostanie dostarczone na podstawie kolejnego zarejestrowanego przez Zamawiającego Zgłoszenia w kategorii z pomniejszonym o jeden priorytetem względem Błędu. W przypadku przekazania Zgłoszenia z rozwiązaniem poprzez zastosowanie Obejścia dla Zgłoszenia w kategorii Błąd drobny kolejne Zgłoszenie zostanie zarejestrowane w tej samej kategorii z tym samym priorytetem.
 - ppkt 12: W przypadku Zgłoszenia przez Użytkownika Zewnętrznego negatywnej weryfikacji odnośnie rozwiązania Zgłoszenia, Zamawiający bądź Wykonawca aktualizuje Zgłoszenie podając opis dotyczący braku skuteczności rozwiązania i przekazuje Zgłoszenie do Wykonawcy/podejmuje Zgłoszenie powtórnie.
 - ppkt 15: Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od chwili (yyyy-mm-dd-hh:mm gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie) przyjęcia przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji, do momentu przekazania rozwiązanego Zgłoszenia do Zgłaszającego, pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Wykonawcę.
 - ppkt 16 - nie dotyczy
 - ppkt 17 - nie dotyczy
 - ppkt 18 - nie dotyczy
- c. w przypadku stwierdzenia w trakcie analizy Zgłoszenia, iż występuje konieczność naprawy danych w bazie danych, Wykonawca rejestruje Zgłoszenie jako dotyczące naprawy danych niewynikających z naprawy Błędów i przekazuje Zgłoszenie do Zamawiającego w celu potwierdzenia prawidłowości rejestracji, dalej usługa jest realizowana w sposób opisany w **Załączniku nr 6** do Umowy.
- 4) Działania wykonywane w trakcie rozwiązywania, zamykania, przekazywania Zgłoszenia muszą być opisane i na bieżąco aktualizowane w wykorzystywanym przez Zamawiającego

systemie zgłoszeniowym zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.

5. Czas realizacji Zgłoszenia

1) Wykonawca udziela wsparcia:

- a) **Administratorom Systemu**, nie później niż w terminie 4 godzin zegarowych liczonych w oknie określonym w pkt 1 ppkt 1 od Zgłoszenia, a w przypadku Zgłoszenia potrzeby wsparcia osobiście w siedzibie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest przybyć do siedziby Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż następnego dnia roboczego od dnia przyjęcia Zgłoszenia.
- b) **I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego**, nie później niż w terminie 4 godzin zegarowych liczonych w oknie określonym w pkt 1 ppkt 2 od Zgłoszenia, a w przypadku Zgłoszenia potrzeby wsparcia osobiście w siedzibie zgłaszającego Wykonawca zobowiązany jest przybyć do siedziby Zgłaszającego w terminie nie dłuższym niż 2 Dni robocze od dnia przyjęcia Zgłoszenia.
- c) **Użytkownikom zewnętrznym** niezwłocznie od momentu wpłynięcia zgłoszenia wszelkimi kanałami komunikacyjnymi, jednak nie później niż w terminie do 2 godzin zegarowych liczonych w oknie określonym w pkt 1 ppkt 3, odpowiednio od rodzaju Zgłoszenia dla Błędu zgodnie **Załącznikiem 5** do Umowy.

2) Zgłoszenie potrzeby wsparcia dokonane po godzinach określonych w punkcie 1, będzie traktowane jako przekazane następnego Dnia roboczego, określonego w punkcie 1.

3) Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania Zgłoszenia

- a. przez Administratora Systemu, I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego - do momentu przekazania rozwiązanego Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym, (bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego) pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego,
- b. przez Użytkowników zewnętrznych - do momentu zamknięcia rozwiązanego Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym i przekazania Zgłaszającemu rozwiązania zgodnie z kanałem komunikacji wskazanym w Zgłoszeniu.

6. Raport Zgłoszeń

Wykonawca przekazuje Zamawiającemu:

1) Podpisany **Miesięczny raport Zgłoszeń** zawierający minimum:

- 1) nazwę raportu,
- 2) nazwę modułu,
- 3) identyfikator Zgłoszenia,
- 4) status Zgłoszenia z uwzględnieniem Zgłoszeń zakończonych i Zgłoszeń w trakcie realizacji,
- 5) Typ zgłoszenia,

- 6) w przypadku Zgłoszeń za pomocą wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego: datę i godzinę wskazania Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w formacie (yyyy-mm-dd-hh:mm),
 - 7) w przypadku Zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej bądź telefonicznie: datę i godzinę potwierdzenia otrzymania Zgłoszenia przez Wykonawcę (w formacie yyyy-mm-dd-hh:mm),
 - 8) opis Zgłoszenia (treść merytoryczna Zgłoszenia),
 - 9) imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie,
 - 10) datę i godzinę przekazania rozwiązania Zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-ddhh:mm),
 - 11) liczba rozpoczętych godzin zegarowych opóźnienia, (jeśli dotyczy) liczonych w oknach wskazanych w pkt 1 dla każdej z grup oddzielnie, po upływie terminu udzielenia wsparcia wskazanego w punkcie 5,
 - 12) sposób rozwiązania Zgłoszenia i informację o aktualizacji Dokumentacji,
 - 13) wnioski dotyczące sposobów i działań podjętych lub planowanych do podjęcia, zmierzających do ostatecznego uniknięcia bądź zmniejszenia ilości Zgłoszeń w przyszłości,
 - 14) ewentualne uwagi.
- 2) Miesięczny raport dotyczący wniosków o modyfikacje Systemu pochodzących od Użytkowników wewnętrznych i Użytkowników zewnętrznych zawierający minimum: rodzaj proponowanej modyfikacji Systemu oraz jej zakres a także ilość zgłaszanych wniosków w stosunku do ilości przyjętych Zgłoszeń w danym miesiącu.

7. Rozliczenie usługi

- 1) Wykonawca przedstawia Zamawiającemu podpisany miesięczny raport Zgłoszeń, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w formie elektronicznej.
- 2) Zamawiający w terminie do 10 Dni roboczych od przedstawienia w/w raportu potwierdza kompletność i poprawność przedstawionego raportu lub zgłasza do niego uwagi.
- 3) W przypadku zgłoszenia uwag do Miesięcznego raportu Zgłoszeń przez Zamawiającego, Wykonawca w terminie do 5 Dni roboczych zobowiązuje się do ich uwzględnienia.
- 4) Zaakceptowany bez uwag raport Zgłoszeń w wersji elektronicznej i papierowej stanowi załącznik do Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy i jest podstawą do przekazania Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy Zamawiającemu w celu dokonania odbioru przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego.
- 5) Akceptacja raportów, o których mowa powyżej może się odbywać z wykorzystaniem Usługi rozliczenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym.