**Załącznik nr 4 do Umowy nr …………z dnia …………….**

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

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 11 godzin (7:00 – 18:00), 5 dni w tygodniu, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy oraz wyjątkowo, lecz nie więcej niż łącznie 32 godziny w miesiącu, w innych terminach i godzinach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wsparcia, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem polegające na:
2. pomocy dotyczącej Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego, dedykowanego i wykorzystywanych funkcji Oprogramowania oraz Systemu,
3. dystrybucji, wykonaniu i kompleksowej pomocy przy instalacji, konfiguracji, aktualizacji Oprogramowania dedykowanego jak i Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego na serwerach i stacjach roboczych oraz przekazywanie instrukcji i procedur Oprogramowania,
4. pomocy w kompilacji kodów źródłowych,
5. pomocy dotyczącą tworzenia backupu i procedur backupowych oraz awaryjnego przywracania Systemu,
6. pomocy dotyczącą optymalizacji baz danych,
7. pomocy w analizie logów,
8. optymalizacji miejsca na Infrastrukturze technicznej Zamawiającego,
9. wsparciu w konfiguracji urządzeń sieciowych wchodzących w interakcje   
   z utrzymywanym Systemem,
10. wykonywaniu wszystkich czynności w zakresie zadań realizowanych przez Administratorów Systemu i inne osoby odpowiedzialne za działanie Systemu,
11. wykonywaniu wszystkich czynności w zakresie zadań realizowanych w ramach utrzymania Systemu.

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.

* 1. 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 oraz wyjątkowo, lecz nie więcej niż łącznie 32 godziny w miesiącu, w innych terminach i godzinach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wparcia, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem polegające na:

1. pomocy dotyczącą Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego, dedykowanego i wykorzystywanych funkcji Oprogramowania,
2. pomocy w przejściu procesu biznesowego dotyczącą funkcjonalności Oprogramowania/Systemu,
3. dystrybucji, wykonaniu i kompleksowej pomocy przy instalacji, konfiguracji, aktualizacji Oprogramowania dedykowanego, jak i Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego na serwerach i stacjach roboczych oraz przekazywanie instrukcji i procedur oraz minimalnych wymagań odnośnie sprzętu i Oprogramowania,
4. pomocy w analizie logów,
5. pomocy przy tworzeniu dokumentacji Systemu, w szczególności instrukcji   
   i procedur,
6. wykonywaniu wszystkich czynności w zakresie zadań realizowanych w ramach I i II linii wsparcia.

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.

1. **Zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia**
   1. W przypadku Administratorów Systemu, I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego:
   2. Domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego.
   3. 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.
   4. 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.
   5. Wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym lub Zgłoszenie przesłane za pośrednictwem poczty e-mail lub dokonane telefonicznie w przypadku barku dostępności wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego jest równoważne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.

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

* 1. **Dodatkowe kanały komunikacji:**
  2. Zamawiający i Wykonawca udostępniają:

a) numer telefonu,

b) adres poczty elektronicznej „e-mail”,

wskazanych zgodnie z zasadami opisanymi w § 3 Umowy.

2) Zamawiający może jako dodatkowy kanał komunikacji wskazać aplikację do wideokonferencji.

1. **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 lub za pomocą wskazanej przez Zamawiającego aplikacji do wideokonferencji, poprzez wykorzystywany przez Zamawiającego system zgłoszeniowy lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Kanał komunikacji określa Zamawiający.
2. **Procedura realizacji usług i ich odbiór**

W przypadku Administratorów Systemu, 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:
     1. Domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego, określając zwrotny kanał komunikacji.
     2. 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:
     1. udziela wsparcia w sposób określony w Zgłoszeniu (poprzez wykorzystywany przez Zamawiającego system zgłoszeniowy, telefonicznie, e-mail lub osobiście),
     2. działania wykonywane w trakcie rozwiązywania, zamykania bądź przekazywania Zgłoszenia muszą być opisane i na bieżąco aktualizowane w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym,
     3. 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,
     4. 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,
     5. 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.

1. **Czas realizacji Zgłoszenia** 
   1. Wykonawca udziela wsparcia:
2. **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.
3. **I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego**, nie później niż w terminie 4 godzin zegarowychliczonych 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.
   1. Zgłoszenie potrzeby wsparcia dokonane po godzinach określonych w punkcie 1, będzie traktowane jako przekazane następnego Dnia roboczego, określonego w punkcie 1.
   2. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania Zgłoszenia
      1. przez Administratora Systemu, I i II linie 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,
4. **Raport Zgłoszeń**

Wykonawca przekazuje Zamawiającemu:

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

* 1. nazwę raportu,
  2. nazwę modułu,
  3. identyfikator Zgłoszenia,
  4. status Zgłoszenia,
  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.

1. **Rozliczenie usługi**
   1. Wykonawca przedstawia Zamawiającemu, w postaci papierowej albo elektronicznej (według wskazania Zamawiającego) podpisany odręcznie albo kwalifikowanym podpisem zawierającym kwalifikowany znacznik czasu, miesięczny raport Zgłoszeń, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego.
   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 postaci papierowej albo elektronicznej (według wskazania Zamawiającego) podpisany odręcznie albo kwalifikowanym podpisem zawierającym kwalifikowany znacznik czasu 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 raportu, o którym mowa powyżej może się odbywać z wykorzystaniem Usługi rozliczenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym.