**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 i Użytkownikom wewnętrznym 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 16 godzin (7.00-23.00), 7 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, obejmujące w szczególności:
2. pomoc dotyczącą Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego, dedykowanego i wykorzystywanych funkcji Oprogramowania oraz Systemu;
3. dystrybucję, 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 oraz Systemu;
4. pomoc w kompilacji kodów źródłowych;
5. pomoc dotyczącą tworzenia backupu i procedur backupowych oraz awaryjnego przywracania Systemu;
6. pomoc, wykonywanie optymalizacji baz danych;
7. pomoc w analizie logów;
8. pomoc administratorom w zakresie pisania skryptów do baz danych;

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 (obejmującej 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 32 godziny w miesiącu, w innych terminach i godzinach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wsparcia, z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem, obejmujące w szczególności:

1. pomoc dotyczącą Oprogramowania gotowego/narzędziowego/systemowego, dedykowanego i wykorzystywanych funkcji Oprogramowania oraz Systemu;
2. pomoc w przejściu procesu biznesowego dotyczącą funkcjonalności Oprogramowania/Systemu
3. dystrybucję, 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 oraz Systemu;
4. pomoc w analizie logów;
5. pomoc przy tworzeniu dokumentacji Systemu w szczególności instrukcji i procedur.

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 Użytkownikom wewnętrznym 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, obejmujące w szczególności:

1. pomoc w przejściu procesu biznesowego dotycząca funkcjonalności Oprogramowania/Systemu;
2. przekazywanie instrukcji i procedur oraz minimalnych wymagań odnośnie sprzętu i Oprogramowania/Systemu;
3. pomoc w wykonywaniu przekazanych instrukcji i procedur;
4. pomoc przy konfiguracji systemu operacyjnego do pracy z aplikacją, m.in. przeglądarek internetowych, dodatków i wtyczek np. typu Java, konfiguracji oprogramowania antywirusowego, sytemu płatności elektronicznych, obsługi certyfikatów kwalifikowanych i niekwalifikowanych oraz innych narzędzi niezbędnych do przejścia procesu biznesowego.

Wykonawca działa według wymagań jakościowych oraz standardów wskazanych 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 wewnętrznych Wykonawca ma obowiązek zbierać oraz rejestrować w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym sugestie i wnioski o modyfikację Systemu pochodzące od Użytkowników wewnętrznych oraz przedstawiać Zamawiającemu miesięczny raport dotyczący ww. sugestii i wniosków o modyfikacje Systemu.

* 1. 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 co najmniej 5 równocześnie   
     w szczególności:

1. pomoc w przejściu procesu biznesowego dotycząca funkcjonalności Oprogramowania/Systemu;
2. przekazywanie instrukcji i procedur oraz minimalnych wymagań odnośnie sprzętu i Oprogramowania/Systemu dla Użytkowników zewnętrznych;
3. pomoc w wykonywaniu przekazanych instrukcji i procedur;
4. pomoc przy konfiguracji systemu operacyjnego do pracy z aplikacją, m.in. przeglądarek internetowych, dodatków i wtyczek np. typu Java, konfiguracji oprogramowania antywirusowego, sytemu płatności elektronicznych, obsługi certyfikatów kwalifikowanych i niekwalifikowanych, profilu zaufanego, e-dowód oraz innych narzędzi niezbędnych do przejścia procesu biznesowego.

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.

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.

1. **Zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia** 
   1. **W przypadku Administratorów Systemu oraz I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego oraz Użytkowników wewnętrznych:**
   2. Domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego lub oprogramowania Zamawiającego służącego do komunikacji telefonicznej. Wykonawca ma obowiązek dostarczyć sprzęt komputerowy wraz ze słuchawkami i mikrofonem dla wszystkich swoich pracowników służący do realizacji usługi wsparcia. Zamawiający udostępnia usługę VDI (VMware Horizon) w celu realizowania zadań związanych z tą usługą.
   3. Zgłoszenia telefoniczne muszą być następnie zarejestrowane przez Wykonawcę   
      w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym, zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.
   4. 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.
   5. 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.
   6. 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.
   7. **W przypadku Użytkowników zewnętrznych:**
   8. Za pośrednictwem adresu e-mail lub oprogramowania Zamawiającego służącego do komunikacji telefonicznej lub domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego. Wykonawca ma obowiązek dostarczyć sprzęt komputerowy wraz ze słuchawkami i mikrofonem dla wszystkich swoich pracowników służący do realizacji usługi wsparcia Użytkowników zewnętrznych. Zamawiający udostępnia usługę VDI (VMware Horizon) w celu realizowania zadań związanych z tą usługą.
   9. Zgłoszenia telefoniczne i mailowe muszą być następnie zarejestrowane przez Wykonawcę w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym, zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.
   10. 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, Użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych 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.

1. **Miejsce wykonywania usługi**
   1. W przypadku potrzeby udzielenia wsparcia Administratorom Systemu, I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego oraz Użytkownikom wewnętrznym, 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 oraz poprzez wykorzystywany przez Zamawiającego system zgłoszeniowy, zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.
2. **Procedura realizacji usług i ich odbiór**
   1. **W przypadku Administratorów Systemu oraz I i II linii wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego oraz Użytkowników wewnętrznych :**
   2. **Administrator Systemu** lub osoba przez niego wskazana, **I i II linia wsparcia w zakresie pracowników wskazanych przez Zamawiającego oraz Użytkowników wewnętrznych** 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.
   3. 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 przygotowywania zapytań do bazy danych Systemu oraz raportów i sprawozdań, migracji danych niewynikających z naprawy Błędów lub modyfikacji Systemu, przygotowanie opinii na temat wykorzystania w Systemie nowych technologii lub sprzętu, 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.
   4. W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający zamyka Zgłoszenie.
   5. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania, Zamawiający aktualizuje Zgłoszenie podając opis dotyczący braku skuteczności rozwiązania i przekazuje Zgłoszenie do Wykonawcy.
   6. Ponowne przekazanie Zgłoszenia do Wykonawcy nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia wskazanego w punkcie 5,
   7. 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.
   8. 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.
   9. 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.
   10. **W przypadku Użytkowników zewnętrznych**
   11. Użytkownik zewnętrzny zgłasza Wykonawcy za pośrednictwem telefonu, lub e-maila, lub domyślnie za pośrednictwem wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego potrzebę udzielenia mu wsparcia w godzinach wskazanych w pkt 1 ppkt 4.
   12. Wykonawca rejestruje każde zgłoszenie telefoniczne i mailowe w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.
   13. Po zarejestrowaniu Zgłoszenia Wykonawca:
       1. w przypadku stwierdzenia w trakcie analizy Zgłoszenia, że potrzebna jest pomoc, Wykonawca udziela wsparcia telefonicznie/ za pośrednictwem systemu zgłoszeniowego wykorzystywanego przez Zamawiającego, opisując jednocześnie rozwiązanie w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym,
       2. w przypadku stwierdzenia w trakcie analizy Zgłoszenia, iż jego przyczyną jest Błąd, Wykonawca zmienia typ zgłoszenia na 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 Zamawiający zamyka w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym i przekazuje Zgłaszającemu zgodnie z kanałem komunikacji wskazanym w Zgłoszeniu.
            + 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 do 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 Zgłoszenia z rozwiązaniem do Zamawiającego, pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.
            + ppkt 16 - nie dotyczy
            + ppkt 17 - nie dotyczy
            + ppkt 18 - nie dotyczy
       3. 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.
   14. 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.
3. **Czas realizacji Zgłoszenia** 
   1. Wykonawca udziela wsparcia:
4. **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.
5. **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.
6. **Użytkownikom wewnętrznym** nie później niż w terminie 18 godzin zegarowych liczonych w oknie określonym w pkt 1 ppkt 3 odpowiednio od Zgłoszenia.
7. **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 4.

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

* 1. 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, Użytkownika wewnętrznego - do momentu przekazania Zgłoszenia z rozwiązaniem do Zamawiającego, w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym, (bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego) pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego,
     2. 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.

1. **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.

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.

1. **Rozliczenie usługi**
   1. Wykonawca przedstawia Zamawiającemu podpisany miesięczny raport Zgłoszeń oraz raport dotyczący wniosków o modyfikację Systemu, o którym mowa w pkt. 6 ppkt 2, najpóźniej 5 Dnia roboczego po zakończeniu miesiąca kalendarzowego w formie elektronicznej.
   2. Zamawiający w terminie do 10 Dni roboczych od przedstawienia w/w raportów potwierdza kompletność i poprawność przedstawionych raportów lub zgłasza do nich uwagi.
   3. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do Miesięcznego raportu Zgłoszeń bądź raportu dotyczącego wniosków o modyfikacje Systemu, Wykonawca w terminie do 5 Dni roboczych zobowiązuje się do ich uwzględnienia.
   4. Zaakceptowany bez uwag raport Zgłoszeń oraz raport dotyczący wniosków o modyfikację Systemu, o którym mowa w pkt. 6 ppkt 2, w wersji elektronicznej i papierowej stanowią załączniki do Miesięcznego protokołu odbioru realizacji przedmiotu Umowy i są 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.