**Załącznik nr 3 do Umowy nr ………..**

|  |
| --- |
| **Zasady świadczenia usługi Serwisu Systemu i Asysty technicznej** |

**I. Udzielanie wsparcia użytkownikom wewnętrznym Systemu w ramach usługi Asysty technicznej**

Zakres usług obejmuje udzielanie pełnego wsparcia administratorom Systemu, w Dni robocze w godzinach 08:00-17:00, obejmujące m.in. wykonanie i pomoc przy instalacji i konfiguracji Systemu, oprogramowania dedykowanego jak i oprogramowania gotowego/narzędziowego, a w szczególności:

1. pomoc dotycząca oprogramowania gotowego/narzędziowego i wykorzystywanych funkcji oprogramowania;
2. dystrybucja, wykonanie i pomoc przy instalacji aktualizacji oprogramowania dedykowanego, jak i oprogramowania gotowego/narzędziowego na serwerach i stacjach roboczych oraz przekazywanie instrukcji i procedur oprogramowania;
3. pomoc dotycząca tworzenia backupu i procedur backupowych oraz awaryjnego przywracania Systemu;
4. pomoc dotycząca optymalizacji baz danych;
5. pomoc przy podnoszeniu wersji środowiska i konfiguracja, również na serwerach wirtualnych;
6. pomoc w analizie logów systemowych;
7. monitorowanie i optymalizacja miejsca na infrastrukturze Systemu;
8. konfiguracja i pobieranie definicji oprogramowania antywirusowego udostępnionego przez Zamawiającego;
9. wsparcie merytoryczne przy zakupie potrzebnych licencji na oprogramowanie gotowe/narzędziowe;
10. doradztwo architektoniczne w zakresie zgodności sposobu wykorzystywania technologii wykorzystywanych w Systemie z najlepszymi praktykami rynkowymi oraz zgodności z warunkami Serwisu i Asysty technicznej;
11. przegląd wydajności Systemu pod kątem identyfikacji zagrożeń skalowania lub wydłużenia czasów reakcji na poziomie konfiguracji sprzętowo-systemowej, konfiguracji oraz na poziomie konstrukcji eksploatowanego Systemu;
12. przegląd konfiguracji Systemu pod kątem zgodności z warunkami Serwisu i Asysty technicznej, stabilności pracy oraz wysokiej dostępności;
13. wykonywanie zmian konfiguracji Systemu w celu zachowania jego stabilnej wydajności;
14. zarządzanie/pomoc w zarządzaniu i konfigurowaniu środowiska Active Directory.

**Zgłaszanie potrzeby Asysty technicznej**

1. Zamawiający przekazuje Wykonawcy Zgłoszenie za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
   1. poczty elektronicznej,
   2. wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego,
   3. w przypadku konieczności realizacji Asysty technicznej w siedzibie Zamawiającego – także telefonicznie.

Czas realizacji Zgłoszenia:

1. Wykonawca udziela wsparcia administratorom Systemu nie później niż w terminie 8 godzin zegarowych liczonych w określonym oknie 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 o godzinie wskazanej przez Zamawiającego.
2. W wyjątkowych przypadkach Zamawiający może wydłużyć termin na przybycie Wykonawcy do siedziby Zamawiającego o dodatkowe 24 godziny. Informacja o przedłużeniu terminu zostanie przekazana przez Zamawiającego pisemnie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.

**II. Rozpoznawanie przyczyn i usuwanie błędów oraz skutków błędów w ramach usługi Serwisu**

Rozpoznawanie przyczyn i usuwanie błędów oraz skutków błędów, rozpoznawanie skutków awarii sprzętu, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających zmodyfikowanych wersji Systemu, mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności i wydajności Systemu:

1. analiza szczegółowa zgłoszenia oraz kompleksowa diagnoza przyczyny wystąpienia problemu;
2. opracowanie zmiany/modyfikacji w oprogramowaniu/systemie polegającej na przygotowaniu poprawki usuwającej zgłoszony błąd;
3. przeprowadzenie testów jednostkowych przygotowanej poprawki na środowisku testowym Wykonawcy oraz środowisku testowym Zamawiającego, a po pozytywnym wyniku przeprowadzonych testów przekazanie poprawki wraz z raportem z testów;
4. przekazanie zmiany w oprogramowaniu w postaci kodów źródłowych wraz z opisem zmiany i dodatkowymi informacjami dot. specyfiki danej modyfikacji oraz instrukcją jej instalacji.

Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategoria | Opis | Priorytet | Czas realizacji |
| Awaria  (Błąd o  krytycznym  Priorytecie) | Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usług lub Odbiorców Usług do Systemu lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do Systemu. | Krytyczny | do **4 godzin** zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę,  liczonych w oknie 08:00-20:00,  6 dni w tygodniu (poniedziałek-sobota) |
| Błąd krytyczny (Błąd o wysokim Priorytecie) | Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym mogący powodować lub powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.  Jako błąd krytyczny należy rozumieć również błąd mogący powodować lub powodujący przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością i dostępnością Systemu i danych.  Po udostępnieniu rozwiązania czasowego pozwalającego na realizację błędnie działającej usługi (wdrożeniu obejścia) Błąd krytyczny staje się Błędem zwykłym. | Wysoki | do **12 godzin** zegarowych  od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 08.00-17.00,  5 dni roboczych w tygodniu |
| Błąd  zwykły  (Błąd o  średnim  Priorytecie) | Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, który prowadzi do:  - braku możliwości przetwarzania lub rejestracji danych w Systemie, lub  - błędnego działania funkcjonalności Systemu lub  - powolnej pracy Systemu lub  - innego błędu,  co wpływa na wyniki pracy Odbiorców usług.  Jako błąd zwykły należy rozumieć również brak prawidłowego działania środowisk innych niż produkcyjne. | Średni | do **96 godzin** zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 8.00-17.00,  5 dni roboczych w tygodniu |
| Błąd  drobny  (Błąd o  niskim  Priorytecie) | Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu skutkiem czego zostały ujawnione błędy, które prowadzą do:  - nieergonomicznej pracy (np. format pól, brak walidacji, literówki, błędne nazwy, konieczność zbędnych „kliknięć”), utrudniające uzyskanie pożądanego przez Odbiorcę usług rezultatu, itp., lub  - inne błędy nieujęte w niniejszej tabeli. | Niski | do **150 godzin** zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 8.00-17.00,  5 dni roboczych w tygodniu |
| Do czasów wskazanych powyżej nie wlicza się czasu niedostępności wynikającej z zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu spowodowane awarią Infrastruktury technicznej, tj. awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu. Czas realizacji Zgłoszeń naprawy Błędów oraz skutków Błędów, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili przywrócenia transmisji, zakończenia naprawy sprzętu komputerowego lub dostarczenia Wykonawcy poprawnych danych do odtworzenia Systemu. Każde takie zdarzenie zostanie udokumentowane poprzez sporządzenie notatki zawierającej informację o momencie rozpoczęcia i zakończenia jego występowania.  W wyjątkowych sytuacjach, na uzasadniony wniosek grupy wsparcia, termin realizacji Zgłoszenia może zostać wydłużony po wyrażeniu zgody przez właściciela merytorycznego usługi. | | | |

**Zgłaszanie potrzeby usunięcia błędu i awarii**

1. Zamawiający zgłasza Wykonawcy awarię lub błąd za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
   1. poczty elektronicznej,
   2. wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego,
   3. faksem – tylko dla zgłoszeń usługi zakwalifikowanych jako awaria lub błąd krytyczny.
2. Zamawiający zgłasza Wykonawcy błędy w dni robocze w godzinach 08:00 – 17:00. Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 17:00 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji następnego dnia roboczego o godz. 08:00 z wyłączeniem Awarii, które realizowane są w godz. 08:00-20:00.
3. Wykonawca zawiadamia pisemnie Zamawiającego o adresie poczty elektronicznej oraz numerze faxu dedykowanych wyłącznie do obsługi zgłoszeń serwisowych najpóźniej w terminie zawarcia Umowy, a także informuje na bieżąco Zamawiającego o wszelkich zmianach tych danych, co najmniej 14 dni roboczych przed zmianą.
4. Zamawiający określa domyślny kanał komunikacji do zgłaszania usługi oraz będzie miał możliwość zmiany kanału komunikacji po wcześniejszym 7 dniowym uprzedzeniu wykonawcy. Zamawiający zastrzega miał możliwość zmiany formatki ekranowej nie więcej niż raz na kwartał.
5. Zamawiający dopuszcza zgłoszenie wielu błędów zwykłych na jednym formularzu reklamacji.
6. W przypadku kanału
   1. poczty elektronicznej Wykonawca potwierdza w 1 dzień roboczy przyjęcie zgłoszenia
   2. w przypadku wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego wskazanie Wykonawcy do realizacji zgłoszenia jest równoważne z potwierdzeniem przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

**Procedura realizacji usług i ich odbiór**

1. Zamawiający kategoryzuje zgłoszenia na formularzu zgłoszenia w następujący sposób:
   1. wskazuje rodzaj błędu lub awarii zgodnie z kwalifikacją określoną w tabeli – Kategorie Błędów i Czas Zgłoszeń;
   2. określa, czy zgłoszenie będzie realizowane w ramach serwisu gwarancyjnego.
2. W przypadku zgłoszenia dokonanego pocztą elektroniczną Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia do realizacji, przesyłając zwrotnie potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia tym samym kanałem komunikacji.

W przypadku zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym godzina (HH:MM) przekazania zlecenia Wykonawcy traktowana jest jako godzina przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

1. Po wykonaniu naprawy Wykonawca zgłasza System do odbioru przesyłając odpowiednią informację do Zamawiającego pocztą elektroniczną lub w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym. Data przekazania (yyyy-mm-dd hh:mm) jest uznawana za zakończenie zgłoszenia pod warunkiem potwierdzenia realizacji zgłoszenia przez zgłaszającego usługę.
2. Jeżeli do realizacji zgłoszenia niezbędne jest dostarczenie Zamawiającemu nowej wersji Systemu, wykonanie zgłoszenia jest uznawane za zakończone w chwili podpisania protokołu odbioru wersji Systemu. Konieczności wykonania nowej wersji Systemu z uwagi na naprawę błędu nie powoduje konieczności dodatkowych płatności za wykonanie tej modyfikacji.

**Ewidencja zgłoszeń awarii i błędów.**

Wykonawca prowadzi w postaci elektronicznej (np.: plik XLS) ewidencję zgłoszeń zawierająca minimum:

1. Numer kolejny / sposób zgłoszenia awarii lub błędu (poczta elektroniczna, helpdesk) z prefixem B,
2. W przypadku wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu zgłoszeniowego identyfikator zgłoszenia z tego systemu;
3. Datę i godzinę zgłoszenia w formacie yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określ godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie;
4. Datę i godzina przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (yyyy-mm-dd hh:mm);
5. Rodzaj błędu lub awarii;
6. Serwis gwarancyjny (TAK- oznacza błąd gwarancyjny/NIE-oznacza błąd nie realizowany w ramach gwarancji);
7. Określenie zgłaszającego wraz z numerem telefonu kontaktowego i poczty elektronicznej oraz jednostkę Odbiorcy usług;
8. Nazwę aplikacji Systemu (–ów) np. System Wpisów - której dotyczy problem;
9. Nazwę funkcjonalności Systemu, której dotyczy zgłoszenie np.: nazwa formularza;
10. Opis awarii lub błędu (treść merytoryczna zgłoszenia);
11. Imię i nazwisko osoby rozwiązującej zgłoszenie;
12. Datę i godzinę rozwiązania zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm);
13. Sposób rozwiązania zgłoszenia;
14. Opis zmian wprowadzonych do bazy danych;
15. Aktualizacja dokumentacji technicznej i użytkowanej Systemu, o ile uległa zmianie;
16. Ewentualne uwagi.

**Miejsce realizacji usługi**

1. Usunięcie awarii i błędu Systemu oraz skutków awarii Systemu, sprzętu i oprogramowania, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających wersji Systemu Wykonawca realizuje w siedzibie Zamawiającego poprzez naprawę lub modyfikację bazy danych lub aplikacji Systemu.
2. Dla naprawy danych w bazie danych lub modyfikacji bazy danych Wykonawca przygotowuje skrypty naprawcze wraz z odpowiednimi procedurami, które wykonuje Zamawiający.
3. Zamawiający może na wniosek Wykonawcy wyrazić zgodę na realizację usług wskazanych w pkt. 1 zdalnie.

**III. Monitorowanie konieczności aktualizacji i instalacji poprawek / nowych wersji technologicznych lub nowych rozwiązań technologicznych na środowiskach technologicznych Systemu w ramach usługi Serwisu**

Zakres usług obejmuje:

1. monitorowanie konieczności zainstalowania poprawek i nowych wersji na potrzeby Systemu, na poszczególnych elementach Systemu, dla wszystkich środowisk technologicznych Zamawiającego, takich jak:
   * 1. oprogramowanie sieciowych systemów operacyjnych,
     2. oprogramowanie aplikacyjne,
     3. oprogramowanie bazodanowe,
     4. oprogramowanie komunikacyjne (o ile System zawiera tego typu oprogramowanie),
     5. oprogramowanie do prezentacji treści,
     6. oprogramowanie wirtualizacyjne (w tym w zakresie Disaster Recovery SRM, High Availability w VMware),
     7. oprogramowanie do backupu,
     8. oprogramowanie do monitorowania działania Systemu, np. SCOM;

oraz pozostałego oprogramowania technologicznego i narzędziowego wykorzystywanego w obszarze Systemu.

Wykonawca zobowiązany jest do wskazania czy rekomenduje konieczność zainstalowania poprawek i nowych wersji;

1. monitorowanie i analizowanie dedykowanych witryn umieszczonych w sieci Internet, for internetowych, grup tematycznych oraz innych treści udostępnianych w sieci Internet utworzone lub rekomendowane przez producentów powyższego oprogramowania. Niniejszy punkt dotyczy także podnoszenia wersji oprogramowania np.: Windows 2008 na Windows 2012/2016.

**IV. Instalowanie i wdrażanie poprawek / nowych wersji technologicznych lub nowych rozwiązań technologicznych na środowiskach technologicznych Systemu oraz dokonywaniu niezbędnych zmian konfiguracyjnych środowisk w ramach usługi Serwisu**

Zakres usług obejmuje:

1. wykonanie instalacji i konfiguracji Systemu, w tym optymalizacji konfiguracji oprogramowania oraz wdrażania rekomendowanych zmian na wszystkich środowiskach wskazanych przez administratorów Systemu lub na podstawie Zgłoszeń instalacji poprawek żądanych do aktualizacji wraz z przygotowaniem dokumentacji w tym instalacyjnej – konfiguracyjnej (wdrożeniowej), oraz aktualizacji tych instrukcji przy każdej istotnej zmianie.

Usługi instalacji konfiguracji Systemu są realizowane:

1. w dni robocze w godzinach 7:30-16:30 na środowiskach nieprodukcyjnych, oraz wyjątkowo w innych terminach zgłoszonych do Wykonawcy na potrzeby wsparcia podczas prac technologicznych,
2. w dni robocze w godzinach 17:00-24:00 na środowisku produkcyjnym oraz wyjątkowo w innych terminach (sobota-niedziela) zgłoszonych na potrzeby wsparcia podczas prac technologicznych,
3. pozostałe usługi wykonywane są w godzinach 7.30-16.30;
4. wykonanie i dostarczenie usług związanych z backupem Systemu:
5. opracowanie i wdrożenie mechanizmu backupu dla Systemu,
6. opisanie, testowanie i wdrożenie w postaci procedury mechanizmu wykonania backupu Systemu, ze szczegółowym określeniem które elementy Systemu należy backupować i z jaką retencją,
7. opisanie w postaci procedury mechanizmu przywracania Systemu z backupu;
8. instalowanie wersji Systemu na wniosek administratora bądź opiekuna Systemu.

Czas realizacji:

1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w ciągu 120 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia z pozytywną decyzją Zamawiającego liczonych w oknach 7:30-16:30.
2. Termin realizacji dotyczący podniesienia wersji Systemu do aktualnie wydanych przez producentów oprogramowania, będzie uzgadniany każdorazowo z Zamawiającym.
3. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-dd-hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w Systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

**V. Aktualizacja dokumentacji w trakcie realizacji zadań związanych ze świadczeniem Serwisu, Asysty technicznej Systemu**

Zakres usług obejmuje:

1. wykonanie aktualizacji dokumentacji związanych z realizacją wsparcia eksploatacji, świadczeniem Serwisu i Asysty technicznej dla Systemu;
2. wykonanie aktualizacji dokumentacji związanych z rozwojem Systemów, na podstawie zgłoszeń rozwoju. Wykonawca ma obowiązek wykonać i dostarczyć aktualną wersję dokumentacji (w tym dokumentacji administratora i dokumentacji użytkownika) oraz nośników wraz z każdą nową wersją Systemu i potwierdzeniem prawidłowości wykonania mechanizmu backupu dla Systemu. Aktualizacja dokumentacji (w tym dokumentacji administratora i dokumentacji użytkownika) jest realizowana jednocześnie przy każdej zmianie w Systemie, jeśli zmiana tego wymaga.

**VI. Modyfikacje Systemu oraz przygotowanie dokumentów analitycznych i projektów zmian w Systemie w ramach usługi Asysty technicznej**

Zakres usług obejmuje:

1. modyfikację oprogramowania Systemu (w tym rozwój programistyczny Systemu);
2. przeprowadzenia analiz i przygotowanie dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie;
3. przygotowanie procedur, instrukcji, standardów, wytycznych w zakresie wszystkich procesów funkcjonujących w Systemie.
4. opracowanie techniczne w dziedzinie zastosowań technologii lub modyfikacji środowisk, w którym jest ono zastosowane, w zakresie uzgodnionym między Stronami;
5. doradztwo techniczne, implementacja rozwiązań technicznych, wsparcie merytoryczne;
6. doradztwo techniczne, wytworzenie dodatkowych funkcjonalności i wsparcie implementacyjne w zakresie adaptacji nowych i dodatkowych funkcjonalności;
7. doradztwo architektoniczne dla nowych lub dodatkowych funkcjonalności;
8. opracowywanie projektów technicznych wraz z koncepcjami rozwoju;
9. wykonywanie otwartych interfejsów oraz rozwiązań w oparciu o narzędzia / oprogramowanie udostępniane przez Zamawiającego oraz dostosowywanie oraz konfiguracja interfejsów.

Zgłoszenia przekazywane są w dni robocze, w godzinach 7:30-16:30.

Czas realizacji Zgłoszenia:

1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż uzgodniony z Zamawiającym w przekazanym Zgłoszeniu do Wykonawcy, ale nie krótszym niż 3 Dni Robocze.
2. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia przez Zamawiającego w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym do Wykonawcy do momentu przekazania   
   (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego   
   w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.

**VII. Przygotowanie zapytań do bazy danych oraz raportów i sprawozdań w ramach usługi Asysty technicznej**

Zakres usług obejmuje:

* 1. przygotowanie zapytań do bazy danych Systemu oraz raportów i sprawozdań;
  2. wykonanie zmian danych w bazie danych systemu, niewynikające z naprawy błędów ani modyfikacji systemu;
  3. migracje danych poprzez eksport i import danych z/do bazy danych, niewynikających z naprawy błędów ani modyfikacji systemu;
  4. przygotowywanie opinii na temat wykorzystania w systemie nowych technologii lub sprzętu.

Czas realizacji Zgłoszenia:

* 1. Wykonawca realizuje Zgłoszenie w czasie nie dłuższym niż uzgodniony z Zamawiającym i przekazany w zaakceptowanym Zgłoszeniu do Wykonawcy.
  2. Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie zgłoszeniowym do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-ddhh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.