

## ZAŁĄCZNIK NR 37

### Wzór Raportu miesięcznego

ZAMAWIAJĄCY	<b>Raport miesięczny</b> Numer <i>rrrr.mm.nr</i>	WYKONAWCA
-------------	---	-----------

#### Dane dokumentu

<b>Nazwa projektu:</b>	<i>Nazwa projektu w nomenklaturze ARiMR</i>	<b>Numer wersji:</b>	<i>Format: X.XX Dla każdego mies. Oddzielnie</i>
		<b>Data wersji:</b>	<i>dd.mm.yyyyyy</i>

#### Historia wersji (zmian) dokumentu

Nr wersji	Data wersji	Opis	Nazwa pliku
<i>X.XX</i>	<i>dd.mm.yyy</i>	<i>Jedno/dwu-zdaniowy opis zmian. Konwencja numeracji wersji: 1.00 – pierwsza wersja raportu za dany miesiąc przekazywana do ARiMR 1.XX- wersje uwzględniające uwagi ARiMR 2.00 – wersja zatwierdzona.</i>	<i>Zawiera numer wersji.</i>

## Spis treści

Wprowadzenie .....	4
1. Raport Grupy Usług Utrzymania Środowisk.....	4
1) Lista Zgłoszeń .....	4
2) Lista Instalacji w Środowisku Produkcyjnym .....	6
3) Dostępność i wydajność Systemu Informatycznego .....	6
4) Poziom jakości dostępności i wydajności SI: .....	7
5) Ilość użytkowników na Środowisku Produkcyjnym.....	7
6) Dostępność Środowiska Produkcyjnego .....	7
7) Lista przestojów w działaniu utrzymywanych Środowisk Produkcyjnych.....	8
8) Lista utworzonych, zmodyfikowanych, usuniętych kont.....	8
9) Miesięczny przyrost rozmiaru baz danych.....	9
10) Rekomendacje Wykonawcy w zakresie Grupy Usług G1.....	9
11) Raport z użycia zasobów infrastruktury Systemu Informatycznego....	9
12) Analiza poziomu bezpieczeństwa systemu.....	10
13) Rekomendacje w zakresie bezpieczeństwa, ciągłości działania i wydajności.....	10
2. Raport w zakresie gwarancji jakości.....	10
1) Lista Zgłoszeń .....	10
2) Lista przekazanych do instalacji wersji Aplikacji. ....	11
3) Listę nadanych, zmodyfikowanych i odebranych uprawnień do repozytorium kodów, dokumentacji i bazy konfiguracji. ....	12
4) Informacje odnośnie realizacji Usługi ATiK w zakresie wynikającym z Załącznika nr 41 do Umowy: .....	12
a) identyfikator Zgłoszenia, .....	12
b) kategoria Zgłoszenia, .....	12
c) Priorytet, .....	12
d) opis wgranych Aktualizacji Oprogramowania Standardowego, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło wgrywania wskazanych przez Zamawiającego Aktualizacji, .....	12
e) opis nieprawidłowości, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania Standardowego, .....	12
f) opis wykonanego dostosowania SI w zakresie Oprogramowania Standardowego, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło konieczności dostosowania SI do aktualnego stanu prawnego, .....	12
g) opis zmiany SI, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło zmiany wynikającej z dostosowania SI do zmienionego Oprogramowania Standardowego, .....	12
h) datę Zgłoszenia, .....	12
i) wymaganą datę rozwiązania, .....	12
j) rzeczywistą datę rozwiązania, .....	12
k) status Zgłoszenia, .....	12
l) sumy ilości Zgłoszeń dla poszczególnych Priorytetów. ....	12
5) Rekomendacje Wykonawcy w zakresie gwarancji jakości. ....	12
3. Raport Usługi Rozwoju .....	14
1) Lista Modyfikacji .....	14
2) Rekomendacje Wykonawcy w zakresie Grupy Usług Rozwoju. ....	14

4. Raport Usługi Zleceń Operacyjnych .....	15
1) Lista Zleceń Operacyjnych.....	15
5. Podsumowanie.....	15
1) Poziom usług .....	15
2) Statystyka Zgłoszeń .....	15
3) Raport Usług Zleceń Operacyjnych .....	17
4) Raport Usługi Modyfikacji.....	19
5) Aktualna realizacja budżetu umowy.....	20
<b>Suma [Zrealizowane + Zamówione]</b> .....	20
<b>Suma [Zrealizowane + Zamówione + Zgłoszone]</b> .....	20
<b>Suma [Zrealizowane + Zamówione]</b> .....	21
<b>Suma [Zrealizowane + Zamówione + Zgłoszone]</b> .....	21
6. Załączniki do Raportu Miesięcznego .....	22
1) Załącznik nr 1 – Lista Zgłoszeń dotyczących Usług w ramach Grupy G1. 22	
2) Załącznik nr 2 – Lista Zgłoszeń dotyczących świadczeń w ramach gwarancji jakości.....	23
3) Załącznik nr 4 - Lista bieżących uprawnień dla kont użytkowników SI. 24	
4) Załącznik nr 5 - Dane do obliczenia dostępności i wydajności Systemu Informatycznego. ....	24
7. Akceptacja Raportu Miesięcznego.....	25

## **Wprowadzenie**

*Informacja, na jakiej podstawie sporządzany jest raport (numer umowy wraz z aneksami). Identyfikacja zobowiązania w umowie dotyczącego przekazania raportu. Wskazanie okresu jaki obejmuje konkretny raport.*

### **1. Raport Grupy Usług Utrzymania Środowisk**

#### 1) Lista Zgłoszeń

Lista Zgłoszeń dotyczących Usług w ramach Grupy Usług G1 zawarta jest w Załączniku nr 1.

Podsumowanie listy Zgłoszeń:

Lp.	Grupa Zgłoszeń		Ilość Zgłoszeń w grupie	Ilość Zgłoszeń obsłużonych zgodnie z SLA	Ilość Zgłoszeń opóźnionych w stosunku do SLA	Ilość godzin opóźnień.
	Zgłoszenia zamknięte w miesiącu, którego dotyczy raport	G1U1 – Administracja Środowiskami	Liczba	Liczba	Liczba	Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy.
		G1U2 – Monitorowanie dostępności i wydajności	Liczba	Liczba	Liczba	Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy.
		G1U3 – Instalacja	Liczba	Liczba	Liczba	Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy.
		G1U4 – Usługa Zarządzania Wersjami i Dokumentacją	Liczba	Liczba	Liczba	Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy.
		Podsumowanie	Liczba(SUMA)	Liczba(SUMA)	Liczba(SUMA)	SUMA(godzin)
	Zgłoszenia niezamknięte na koniec miesiąca	G1U1 – Administracja Środowiskami	Liczba	Liczba	Liczba	Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy.
		G1U2 – Monitorowanie dostępności i wydajności	Liczba	Liczba	Liczba	Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy
		G1U3 – Instalacja	Liczba	Liczba	Liczba	Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy
		G1U4 – Usługa Zarządzania Wersjami i Dokumentacją	Liczba	Liczba	Liczba	Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy.
		Podsumowanie	Liczba(SUMA)	Liczba(SUMA)	Liczba(SUMA)	SUMA(godzin)

## 2) Lista Instalacji w Środowisku Produkcyjnym

Lista Modyfikacji/Poprawek/Zleceń Operacyjnych zainstalowanych w danym miesiącu na Środowisku Produkcyjnym umieszczona w tabeli:

Lp.	ID wdrożenia	Typ wdrażanej zmiany	Aplikacja	ID wdrażanej zmiany	Czas wdrożenia
	.Identyfikator wdrożenia nadawany przez HPE. Ma postać numeru.	.Opisowo: Modyfikacja, Poprawka błędu, Zlecenie Operacyjne, Autopoprawka.		.Identyfikator wdrażanej zmiany, czyli:  Dla Modyfikacji – numer Modyfikacji.  Dla Poprawki – numer błędu.  Dla ZO – numer ZO.  Dla autopoprawki – numer zlecenia w SD.	.Z odpowiedniego zdarzenia w historii Zgłoszenia w SD.  Tabela obejmuje tylko Zgłoszenia, których czas wdrożenia jest zawarty w miesiącu, którego dotyczy raport miesięczny.

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: typu wdrażanej zmiany,, czasu wdrożenia.

## 3) Dostępność i wydajność Systemu Informatycznego

Wyniki pomiarów czasów odpowiedzi wybranych funkcji SI z informacją o przekroczeniach ustalonych maksymalnych czasów dla tych funkcji, podane w tabelach poniżej dla każdej aplikacji odrębnie:

### a) SI

Wskaźnik dostępności w raportowanym miesiącu: XX% (miesięczny procentowy wskaźnik dostępności SI wyliczony zgodnie z Zał.21)

Wyniki pomiarów dla wybranych funkcji SI podlegającym SLA:

Nazwa funkcji					
Data	Wartość [s]	Ilość MCW	Ilość MCO	Ilość CN	Uwagi i opis
dd.mm.yyyy z kolejno wszystkich dni miesiąca dla których pomiar ma być wykonywany.	Średnia arytmetyczna pomiarów z danego dnia.	Ilość pomiarów danego dnia, które przekroczyły MCW (zgodnie z Zał.12).	Ilość pomiarów danego dnia, które przekroczyły MCO (zgodnie z Zał.12).	Ilość pomiarów danego dnia, które przekroczyły CN (zgodnie z Zał.12).	Komentarze, opcjonalnie.

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: daty odrębnie dla każdej funkcji.

Punkty jak wyżej dla każdej kolejnej aplikacji wraz z tabelami.

Szczegółowe dane do obliczenia dostępności i wydajności SI przedstawiono w załączniku nr 21.

4) Poziom jakości dostępności i wydajności SI:

Dostępność Systemu Informatycznego	Aplikacja	Dostępność SI	Poziom jakości
		Wartość procentowa	Poziom według załącznika nr 38
		...	...

5) Ilość użytkowników na Środowisku Produkcyjnym

Ilość użytkowników na Środowisku Produkcyjnym, w ujęciu dziennym:

Data	Średnia dzienna ilość jednoczesnych użytkowników	Maksymalna dzienna ilość jednoczesnych użytkowników
dd.mm.yyyy z kolejno wszystkich dni miesiąca dla których pomiar dostępności i wydajności ma być wykonywany.	Jak w nagłówku.	Jak w nagłówku.

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: daty.

6) Dostępność Środowiska Produkcyjnego

1) SI

Wskaźnik dostępności Środowiska Produkcyjnego dla SI w raportowanym miesiącu: XX %  
(wartość parametru „Dostępność Środowiska Miesięczna” wyliczona zgodnie z Zał.12 rozdz.6)

Dostępność Środowiska w ujęciu dziennym:

Data	Dostępność Środowiska Dzienna [%]	Uwagi i opis
dd.mm.yyyy z kolejno wszystkich dni miesiąca dla których pomiar ma być wykonywany.	wartość parametru „Dostępność Środowiska w Okresie Czasu” wyliczona zgodnie z Zał.12 rozdz.6 dla pomiarów z danego dnia.	Komentarze, opcjonalnie.

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: daty.

Rozdziały jak powyżej kolejno dla każdej aplikacji:

#### 7) Lista przestojów w działaniu utrzymywanych Środowisk Produkcyjnych

Lista przestojów wraz z datą rozpoczęcia, datą zakończenia i opisem przyczyny przestoju. W formie tabeli:

Środowisko	Data przestoju	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Czas przestoju	Przyczyna i uwagi
Identyfikator środowiska	dd.mm.yyyy	hh:mm z dokładnością do 5 minut.	hh:mm z dokładnością do 5 minut.	hh:mm wyliczony na podstawie dwóch kolumn po lewej	Opis przyczyny wraz z ewentualnymi uwagami dotyczącymi samego przestoju.  Informacja, czy planowany czy nieplanowany.  Wskazanie, jakie Aplikacje były niedostępne podczas przestoju.

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: daty przestoju, godziny rozpoczęcia.

#### 8) Lista utworzonych, zmodyfikowanych, usuniętych kont



*Lista utworzonych, zmodyfikowanych, usuniętych kont na elementach składowych utrzymywanych Środowisk wraz z identyfikatorem konta, węzłem na którym została wykonana akcja i danymi identyfikującymi właściciela tego konta:*

Element Środowiska	Nazwa konta	Operacja	ID Zgłoszenia	Właściciel konta	Długość Czasu Realizacji
<i>Adres IP elementu środowiska.</i>	<i>Login konta.</i>	<i>Opisowo, jeden z:  Utworzenie, Modyfikacja, Usunięcie</i>	<i>.Z pola w SD. Pole „ID”.</i>	<i>Imię i nazwisko właściciela konta.</i>	<i>Podana w dniach i godzinach długość czasu realizacji Zgłoszenia – do bezpośredniego porównania z czasem SLA.</i>

*Wiersze tabeli posortowane kolejno według: element środowiska, nazwa konta.*

#### 9) Miesięczny przyrost rozmiaru baz danych

*Informacje o sumarycznym przyroście produkcyjnych baz danych na poziomie fizycznym (wzrost rozmiaru plików danych).*

Nazwa bazy	Rozmiar na koniec miesiąca	Przyrost w raportowanym miesiącu
<i>Nazwa, pod jaką funkcjonuje baza, np. CBD, GIS</i>	<i>Rozmiar w GB (bez miejsc dziesiętnych) lub TB (jedno miejsce dziesiętne) na koniec miesiąca.</i>	<i>Przyrost bazy w ciągu miesiąca podany w liczbach bezwzględnych (MB, GB lub TB).</i>

*Wiersze posortowane alfabetycznie po kolumnie z nazwą bazy.*

#### 10) Rekomendacje Wykonawcy w zakresie Grupy Usług G1.

*Miejsce na rekomendacje Wykonawcy.*

Lp.	Czego dotyczy rekomendacja	Treść rekomendacji
<i>Liczba</i>	<i>Krótki, jednozdaniowy opis obszaru.</i>	<i>Treść rekomendacji.</i>

#### 11) Raport z użycia zasobów infrastruktury Systemu Informatycznego Miesięczny przyrost baz danych aplikacji

Lp.	Baza danych	Rodzaj	Stan początkowy GB	Stan końcowy GB	Przyrost GB	Przyrost %
	Nazwa/Identyfikator Bazy Danych	Pliki danych	liczba	liczba	liczba	liczba
		Dane	liczba	liczba	liczba	liczba

12) Analiza poziomu bezpieczeństwa systemu

W zakresie analizy poziomu bezpieczeństwa systemu dokonano następujące czynności:

Zakres	Czynność

Szczegółowe wyniki analizy należy przedstawić odpowiednio w załączniku do raportu. Dodatkowo należy przedstawić wnioski z przeprowadzonych czynności.

13) Rekomendacje w zakresie bezpieczeństwa, ciągłości działania i wydajności

Miejsce na rekomendacje Wykonawcy.

L.p.	Czego dotyczy rekomendacja	Treść rekomendacji
Liczba	Krótki, jednozdaniowy opis obszaru.	Treść rekomendacji.

## 2. Raport w zakresie gwarancji jakości

1) Lista Zgłoszeń

Lista Zgłoszeń dotyczących Usług w ramach gwarancji jakości zawarta jest w Załączniku nr 34.

Podsumowanie listy Zgłoszeń:

LP.	Grupa Zgłoszeń	Ilość Zgłoszeń w grupie	Ilość Zgłoszeń obsłużonych zgodnie z SLA	Ilość Zgłoszeń opóźnionych w stosunku do SLA	Ilość godzin opóźnień.
<i>Liczba</i>	Zgłoszenia zamknięte w miesiącu, którego dotyczy raport	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy.</i>
<i>Liczba</i>	Zgłoszenia niezamknięte na koniec miesiąca	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Podana w godzinach liczba opóźnień obliczona zgodnie z zasadami umowy.</i>

*Tabela obejmuje wiersze dla poszczególnych Usług w ramach gwarancji jakości.*

## 2) Lista przekazanych do instalacji wersji Aplikacji.

*Lista w formie tabeli:*

Czas przekazania do instalacji	Numer Wersji	Aplikacja	Typ zmiany	ID zmiany
.Z odpowiedniego pola w SD. Pole „Registered” lub inne zgodnie z procedurą obsługi Zgłoszeń.  Tabela obejmuje tylko Zgłoszenia, których czas przekazania do instalacji jest zawarty w miesiącu, którego dotyczy raport miesięczny.	Numer wersji oprogramowania	Nazwa aplikacji której dotyczy instalacja	.Opisowo: Modyfikacja, Poprawka błędu, Zlecenie Operacyjne, Autopoprawka.	.Identyfikator wdrażanej zmiany, czyli:  Dla Modyfikacji – numer Modyfikacji.  Dla Poprawki – numer błędu.  Dla ZO – numer ZO.  Dla autopoprawki – numer zlecenia w SD.

*Wiersze tabeli posortowane kolejno według: czasu przekazania do instalacji.*

- 3) Listę nadanych, zmodyfikowanych i odebranych uprawnień do repozytorium kodów, dokumentacji i bazy konfiguracji.

*Lista Zgłoszeń z raportowanego miesiąca, w formie tabeli:*

System	Nazwa konta	Operacja	ID Zgłoszenia	Właściciel konta	Opis zmiany
„Repozytorium” lub „Baza Konfiguracji”	Login konta.	Opisowo, jeden z:  Utworzenie, Modyfikacja, Usunięcie	.Z pola w SD. Pole „ID”.	Imię i nazwisko właściciela konta.	Krótki opis zmiany uprawnień.  Inne uwagi.

*Wiersze tabeli posortowane kolejno według: System, nazwa konta.*

- 4) Informacje odnośnie realizacji Usługi ATiK w zakresie wynikającym z Załącznika nr 41 do Umowy:
- identyfikator Zgłoszenia,
  - kategoria Zgłoszenia,
  - Priorytet,
  - opis wgranych Aktualizacji Oprogramowania Standardowego, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło wgrywania wskazanych przez Zamawiającego Aktualizacji,
  - opis nieprawidłowości, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania Standardowego,
  - opis wykonanego dostosowania SI w zakresie Oprogramowania Standardowego, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło konieczności dostosowania SI do aktualnego stanu prawnego,
  - opis zmiany SI, jeżeli Zgłoszenie dotyczyło zmiany wynikającej z dostosowania SI do zmienionego Oprogramowania Standardowego,
  - datę Zgłoszenia,
  - wymaganą datę rozwiązania,
  - rzeczywistą datę rozwiązania,
  - status Zgłoszenia,
  - sumy ilości Zgłoszeń dla poszczególnych Priorytetów.
- 5) Rekomendacje Wykonawcy w zakresie gwarancji jakości.

*Miejsce na rekomendacje Wykonawcy.*

L.p.	Czego dotyczy rekomendacja	Treść rekomendacji
<i>Liczba</i>	<i>Krótki, jednozdaniowy opis obszaru.</i>	<i>Treść rekomendacji.</i>

### 3. Raport Usługi Rozwoju

#### 1) Lista Modyfikacji

*Lista Modyfikacji zgłoszonych, zamówionych, zrealizowanych w miesiącu którego dotyczy raport. W formie tabeli:*

Lp.	Numer Modyfikacji	ZZnM		Propozycja (wraz ze zmianami)		Realizacja Modyfikacji				
		Nr.	Data Zgłoszenia	Data przekazania		Planowany termin wdrożenia	Data faktycznego wdrożenia	Planowana data odbioru	Data faktycznego odbioru	Status
	<i>Identyfikator Modyfikacji</i>	<i>Identyfikator ZZnM</i>	<i>dd.mm.yyy Data Zgłoszenia zapotrzebowania na zmianę przez ARiMR (jeśli zostało złożone).</i>	<i>dd.mm.yyy Data przekazania rekomendacji</i>		<i>dd.mm.yyyy Data wynikająca z zatwierdzonego harmonogramu Modyfikacji</i>	<i>dd.mm.yyyy Data faktycznego realizacji</i>	<i>dd.mm.yyyy Data wystawienia Protokołu odbioru Modyfikacji</i>	<i>dd.mm.yyy Data odbioru Modyfikacji przez ARiMR</i>	<i>Zgłoszone / Zamówione/ Zrealizowane</i>

*Wiersze tabeli posortowane kolejno według: identyfikatorach modyfikacji.*

#### 2) Rekomendacje Wykonawcy w zakresie Grupy Usług Rozwoju.

*Miejsce na rekomendacje Wykonawcy.*

Lp.	Czego dotyczy rekomendacja	Treść rekomendacji
<i>Liczba</i>	<i>Krótki, jednozdaniowy opis obszaru.</i>	<i>Treść rekomendacji.</i>

#### 4. Raport Usługi Zleceń Operacyjnych

##### 1) Lista Zleceń Operacyjnych

*Lista Zleceń Operacyjnych w trackie realizacji lub zrealizowanych w danym miesiącu*

Lp.	Nr ZO	Data Zgłoszenia	Rekomendacja		Realizacja ZO				
			Data przekazania rekomendacji	W term.	Planowany termin realizacji	Data faktycznej realizacji	W term.	Data odbioru	Status
1	Identyfikator Zlecenia	dd.mm.yyyy Data Zgłoszenia ZO	dd.mm.yyyy	TAK NIE	dd.mm.yyyy Data realizacji ZO wynikająca z zatwierdzonego harmonogramu	dd.mm.yyyy Data faktycznej realizacji	TAK NIE	dd.mm.yyyy Data odbioru Zlecenia przez ARiMR	Zgłoszone/Zamówione. Zrealizowane

#### 5. Podsumowanie

##### 1) Poziom usług

Raport zawierający podsumowanie poziomów jakości dla poszczególnych grup usług przedstawia tabela:

Grupa usług	Poziom jakości dla raportowanego miesiąca	Podsumowanie wypełnienia definicji poziomu jakości
Identyfikator grupy: G1, gwarancja jakości, ZO, ATiK	Jeden z poziomów zdefiniowanych w Zał.38 do umowy	Szczegółowe informacje o wypełnieniu wymogów dla danego poziomu opisanych w tabeli w rozdziale 5 Zał.35 do umowy.

*Wiersze tabeli posortowane kolejno według: identyfikatorów grup.*

##### 2) Statystyka Zgłoszeń

Poniższa tabela zawiera sumaryczne zestawienie Zgłoszeń z raportowanego miesiąca w podziale na Zgłoszenia rozpoznane jako Wady i nierozpoznane jako Wady:

Zgłoszenia	Ilość
<b>Ilość Zgłoszeń, w tym:</b>	<i>liczba</i>
- Zgłoszeń zaklasyfikowanych jako Wady	<i>Liczba</i>
- Zgłoszeń zaklasyfikowanych jako nie-Wady	<i>Liczba</i>
- Zgłoszeń zamkniętych przez Zamawiającego	<i>Liczba</i>
- Zgłoszeń administracyjnych	<i>Liczba</i>

Poniższa tabela zawiera sumaryczny raport Zgłoszeń zakwalifikowanych w podziale na klasyfikację, priorytet i czas wykonania:

Zgłoszenia	Wada			Nie-Wada	Administracja Użytkownikami	Administracja	Pozostałe	SUMA
	Awaria	Błąd Krytyczny	Błąd Niekrytyczny					
<b>Ilość Zgłoszeń w bieżącym okresie raportowym w tym:</b>	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
- ilość rozwiązanych po terminie	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
- ilość rozwiązanych w terminie	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
- ilość Zgłoszeń w trakcie realizacji	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
- ilość godzin przekroczenia	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
<b>Ilość otwartych Zgłoszeń z poprzednich okresów rozliczeniowych w tym:</b>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
- ilość rozwiązanych po terminie	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
- ilość rozwiązanych w terminie	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
- ilość Zgłoszeń w trakcie realizacji	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>
- ilość godzin przekroczenia	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>liczba</i>	<i>Liczba</i>	<i>Liczba</i>



Poniższa tabela zawiera raport zawierający sumaryczne ilości dokonanych Zgłoszeń, w okresie od początku trwania Umowy do raportowanego miesiąca włącznie.

Miesiąc RM	Wada				Nie-Wada	Administracja Użytkownikami	Administracja Środowiskami	Monitorowanie dostępności i wydajności	Zarządzanie Kodem i Dokumentacją	Instalacja	Zarządzanie Kodem i Dokumentacją	Integracja i certyfikacja	SUMA	W tym po terminie
	Awaria	Błąd Krytyczny		Błąd Niekrytyczny										
		ogółem	w tym: Błąd wiodący											
mm-yyyy	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba
mm-yyyy	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba
mm-yyyy	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba
mm-yyyy	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba
SUMA	liczba	Liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba	Liczba

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: kolumny „Miesiąc RM”.

### 3) Raport Usług Zleceń Operacyjnych

Poniższa tabela zawiera listę Zleceń Operacyjnych odebranych w bieżącym okresie raportowym.

Zlecenia Operacyjne	Koszt (RD)	Koszt (netto PLN)	Koszt (brutto PLN)
Identyfikator nadany ZO	Liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator nadany ZO	Liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator nadany ZO	Liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
<b>SUMA</b>	Liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: identyfikatorów ZO.

Poniższa tabela zawiera listę Zleceń Operacyjnych zafakturowanych w bieżącym okresie raportowym.

Zlecenia Operacyjne	Koszt (RD)	Koszt (netto PLN)	Koszt (brutto PLN)
Identyfikator nadany ZO	Liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator nadany ZO	Liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator nadany ZO	Liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN

<b>Zlecenia Operacyjne</b>	<b>Koszt (RD)</b>	<b>Koszt (netto PLN)</b>	<b>Koszt (brutto PLN)</b>
<b>SUMA</b>	<i>liczba</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>

*Wiersze tabeli posortowane kolejno według: identyfikatorów ZO.*

Poniższa tabela zawiera listę Zleceń Operacyjnych zapłaconych w bieżącym okresie raportowym.

<b>Zlecenia Operacyjne</b>	<b>Koszt (RD)</b>	<b>Koszt (netto PLN)</b>	<b>Koszt (brutto PLN)</b>
<i>Identyfikator nadany ZO</i>	<i>liczba</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>
<i>Identyfikator nadany ZO</i>	<i>liczba</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>
<i>Identyfikator nadany ZO</i>	<i>liczba</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>
<b>SUMA</b>	<i>liczba</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>

*Wiersze tabeli posortowane kolejno według: identyfikatorów ZO.*

Poniższa tabela zawiera wykorzystanie budżetu Usługi Zleceń Operacyjnych w kontekście całego okresu trwania Umowy dla zamówionych (Tabela 1) oraz zapłaconych (Tabela 2) Zleceń Operacyjnych.

<b>Miesiąc RM</b>	<b>Budżet na początku okresu [PLN netto]</b>	<b>Wykorzystano w okresie [PLN netto]</b>	<b>Pozostało na kolejny okres</b>	
			<b>[PLN netto]</b>	<b>%</b>
<i>mm-yyyy</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>%</i>
<i>mm-yyyy</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>%</i>
<b>Suma</b>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>Kwota w PLN</i>	<i>%</i>

*Wykres liniowy odrębnie dla Tabeli 1 oraz 2 przedstawiający wykorzystanie budżetu w kontekście całego okresu trwania Umowy gdzie:*

- *Oś Y – ilość RD*
- *Oś X – kolejne miesiące kalendarzowe trwania Umowy (mm-yyyy 1 miesiąc, mm-yyyy 2 miesiąc, mm-yyyy 3 miesiąc, itd.)*
- *Linia A – linia faktycznego wydatkowania środków z budżetu w kolejnych miesiącach trwania Umowy w przeliczeniu na RD, gdzie wartością dla danego miesiąca jest suma RD Zamówień odebranych w danym miesiącu*
- *Linia B – Linia średniej miesięcznej ilości RD w wolnych środkach budżetu Usługi (przedstawiona w kolejnych miesiącach), wartość liczona dla każdego miesiąca odrębnie, jako iloraz liczby RD wynikających z wolnych środków w danym miesiącu i liczby miesięcy pozostałych do końca okresu świadczenia Usługi.*

#### 4) Raport Usługi Modyfikacji

Poniższa tabela zawiera listę Modyfikacji odebranych w bieżącym okresie raportowym.

Numer Modyfikacji	Liczba (PF)	Liczba (RD)	Wycena zgodnie z IFPUG	Koszt (netto PLN)	Koszt (brutto PLN)
Identyfikator Modyfikacji	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator Modyfikacji	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
<b>Suma</b>	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN

Poniższa tabela zawiera listę Modyfikacji zafakturowanych w bieżącym okresie raportowym.

Numer Modyfikacji	Liczba (PF)	Liczba (RD)	Wycena zgodnie z IFPUG	Koszt (netto PLN)	Koszt (brutto PLN)
Identyfikator Modyfikacji	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator Modyfikacji	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
<b>Suma</b>	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN

Poniższa tabela zawiera listę Modyfikacji zapłaconych w bieżącym okresie raportowym.

Numer Modyfikacji	Liczba (PF)	Liczba (RD)	Wycena zgodnie z IFPUG	Koszt (netto PLN)	Koszt (brutto PLN)
Identyfikator Modyfikacji	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator Modyfikacji	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
<b>Suma</b>	liczba	liczba	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN

Poniższa tabela zawiera wykorzystanie budżetu Usługi Modyfikacji w kontekście całego trwania okresu Umowy dla zamówionych (Tabela 1) oraz zapłaconych (Tabela 2) Modyfikacji.

Miesiąc RM	Budżet na początku okresu [PLN netto]	Wykorzystano w okresie [PLN netto]	Pozostało na kolejny okres	
			[PLN netto]	%
mm-yyyy	Kwota w PLN	Kwota w PLN	Kwota w PLN	%
mm-yyyy	Kwota w PLN	Kwota w PLN	Kwota w PLN	%
<b>Suma</b>	Kwota w PLN	Kwota w PLN	Kwota w PLN	%

Wykres liniowy odrębnie dla Tabeli 1 oraz 2 przedstawiający wykorzystanie budżetu w kontekście całego okresu trwania Umowy gdzie:

- Oś Y – ilość PF
- Oś X – kolejne miesiące kalendarzowe trwania Umowy (mm-yyyy 1 miesiąc, mm-yyyy 2 miesiąc, mm-yyyy 3 miesiąc, itd.)
- Linia A – linia faktycznego wydatkowania środków z budżetu w kolejnych miesiącach trwania Umowy w przeliczeniu na PF, gdzie wartością dla danego miesiąca jest suma PF Zamówień odebranych w danym miesiącu
- Linia B – Linia średniej miesięcznej ilości PF w wolnych środkach budżetu Usługi (przedstawiona w kolejnych miesiącach), wartość liczona dla każdego miesiąca odrębnie, jako iloraz liczby PF wynikających z wolnych środków w danym miesiącu i liczby miesięcy pozostałych do końca okresu świadczenia Usługi.

Poniższa tabela zawiera listę Zleceń Operacyjnych zafakturowanych w bieżącym okresie raportowym.

Zlecenia Operacyjne	Koszt (RD)	Koszt (netto PLN)	Koszt (brutto PLN)
Identyfikator nadany ZO	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator nadany ZO	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator nadany ZO	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
<b>SUMA</b>	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: identyfikatorów ZO.

Poniższa tabela zawiera listę Zleceń Operacyjnych zapłaconych w bieżącym okresie raportowym.

Zlecenia Operacyjne	Koszt (RD)	Koszt (netto PLN)	Koszt (brutto PLN)
Identyfikator nadany ZO	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator nadany ZO	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
Identyfikator nadany ZO	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN
<b>SUMA</b>	liczba	Kwota w PLN	Kwota w PLN

Wiersze tabeli posortowane kolejno według: identyfikatorów ZO.

## 5) Aktualna realizacja budżetu umowy.

	Usługa Modyfikacji [%]	Usługa Certyfikacji [%]	Usługa Zleceń Operacyjnych [%]
Zrealizowane			
Zamówione			
Zgłoszone			
Suma [Zrealizowane + Zamówione]			
Suma [Zrealizowane + Zamówione + Zgłoszone]			
Wolne środki			

Wolne środki przy założeniu realizacji wszystkich zgłoszonych propozycji			
--	--	--	--

	Usługa Modyfikacji [PF]	Usługa Certyfikacji [RD]	Usługa Zleceń Operacyjnych [RD]
Zrealizowane			
Zamówione			
Zgłoszone			
Suma [Zrealizowane + Zamówione]			
Suma [Zrealizowane + Zamówione + Zgłoszone]			
Wolne środki			
Wolne środki przy założeniu realizacji wszystkich zgłoszonych propozycji			

## 6. Załączniki do Raportu Miesięcznego

### 1) Załącznik nr 1 – Lista Zgłoszeń dotyczących Usług w ramach Grupy G1.

Załącznik w formie pliku Excel, zawierający dwie tabele (na oddzielnych arkuszach):

1. Zgłoszenia zamknięte w miesiącu, którego dotyczy raport – które zostały w raportowanym miesiącu zamknięte i ich status na koniec miesiąca jest „ZAMKNIĘTE”
2. Zgłoszenia nie zamknięte na koniec miesiąca – których status na koniec miesiąca jest inny niż „ZAMKNIĘTE”

Excel będzie w obu tabelach zawierał następujące kolumny, kolejno:

1. L.p. – liczba porządkowa
2. ID. – Z pola „ID” z Service Desk
3. Data przyjęcia – format: RRRR-MM-DD GG:MM, data przekierowania na odpowiednią grupę Wykonawcy – zgodnie z definicją rozpoczęcia Czasu Reakcji dla danej Usługi.
4. Data kwalifikacji – format: RRRR-MM-DD GG:MM, data zmiany statusu Zgłoszenia z NOWE na REALIZOWANE – zgodnie z definicją zakończenia Czasu Reakcji dla danej Usługi.
5. Czas reakcji – format: GG:MM, różnica dwóch w/w dat z uwzględnieniem ewentualnych przerw na uzupełnienie Zgłoszenia.
6. Przekroczenie SLA reakcji – format GG:MM, przekroczenie SLA dla czasu reakcji dla Zgłoszenia. Jeśli zero – pole puste. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
7. Odliczenia od reakcji - format GG:MM, sumaryczna ilość odliczeń z czasu SLA reakcji (zawieszenia) dla danego Zgłoszenia. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
8. Priorytet ARiMR – format „P?” używany w Umowie, określone na podstawie pól z SD: „Category” oraz „priorytetu ARiMR”
9. Usługa – format „G?U?” używany w Umowie, określana na podstawie pól SD: „Assignment, To Workgoup” i „Category”.
10. Kategoria – zawartość pola „Category” dla danego Zgłoszenia z SD.
11. Status – dla tabeli pierwszej „Z”, dla tabeli drugiej jedno z: „R” „ZW” „S”.
12. Czas realizacji – format GG:MM, tylko dla tabeli pierwszej, czas z odjętymi odliczeniami. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
13. Przekroczenie SLA realizacji – format GG:MM, przekroczenie SLA dla czasu realizacji dla Zgłoszenia. Jeśli zero – pole puste. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
14. Deadline – format: RRRR-MM-DD GG:MM, zawartość pola „Deadline” dla danego Zgłoszenia w SD.
15. Odliczenia od realizacji – format GG:MM, sumaryczna ilość odliczeń z czasu SLA realizacji (zawieszenia) dla danego Zgłoszenia. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
16. Data rozwiązania – format: RRRR-MM-DD GG:MM, data przejścia Zgłoszenia w status „SKOMPLETOWANE” po którym nastąpiło przejście w status „ZAMKNIĘTE”. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
17. Czy instalacja w pierwszym oknie wdrożeniowym – format: TAK/NIE lub puste, informacja czy wdrożenia nastąpiło w pierwszym możliwym oknie wynikającym z terminów jego rozwiązania – dla Zgłoszeń które posiadały instalację lub puste, jeśli Zgłoszenie nie wiązało się z instalacją. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
18. Uwagi – tekst.

Wiersze w obu tabelach posortowane kolejno po: usługach, priorytetach, datach przyjęcia.

2) Załącznik nr 2 – Lista Zgłoszeń dotyczących świadczeń w ramach gwarancji jakości.

Załącznik w formie pliku Excel, zawierający dwie tabele:

1. Zgłoszenia zamknięte w miesiącu, którego dotyczy raport – które zostały w raportowanym miesiącu zamknięte i ich status na koniec miesiąca jest „ZAMKNIĘTE”.
2. Zgłoszenia nie zamknięte na koniec miesiąca – których status na koniec miesiąca jest inny niż „ZAMKNIĘTE”

Excel będzie w obu tabelach zawierał kolumny:

1. L.p. – liczba porządkowa
2. ID. – Z pola „ID” z Service Desk
3. Data przyjęcia – format: RRRR-MM-DD GG:MM, data przekierowania na odpowiednią grupę Wykonawcy – zgodnie z definicją rozpoczęcia Czasu Reakcji dla danej Usługi.
4. Data kwalifikacji – format: RRRR-MM-DD GG:MM, data zmiany statusu Zgłoszenia z NOWE na REALIZOWANE - zgodnie z definicją zakończenia Czasu Reakcji dla danej Usługi.
5. Czas reakcji – format: GG:MM, różnica dwóch w/w dat z uwzględnieniem ewentualnych przerw na uzupełnienie Zgłoszenia.
6. Przekroczenie SLA reakcji – format GG:MM, przekroczenie SLA dla czasu reakcji dla Zgłoszenia. Jeśli zero – pole puste. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
7. Odliczenia od reakcji - format GG:MM, sumaryczna ilość odliczeń z czasu SLA reakcji (zawieszenia) dla danego Zgłoszenia. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
8. Priorytet ARiMR – format „P?” używany w Umowie, określone na podstawie pól z SD: „Category” oraz „priorytetu ARiMR”
9. Usługa – format „G?U?” używany w Umowie, określana na podstawie pól SD: „Assignment, To Workgroup” i „Category”.
10. Kategoria – zawartość pola „Category” dla danego Zgłoszenia z SD.
11. Zgłoszenie wiodące – zawartość pola „Zgłoszenie wiodące” dla danego Zgłoszenia z SD.
12. Status – dla tabeli pierwszej „Z”, dla tabeli drugiej jedno z: „R” „ZW” „S”.
13. Czas realizacji – format GG:MM, czas z odjętymi odliczeniami, tylko dla tabeli pierwszej, dla drugiej pusta. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
14. Przekroczenie SLA realizacji – format GG:MM, przekroczenie SLA dla czasu realizacji dla Zgłoszenia. Jeśli zero – pole puste. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
15. Deadline – format: RRRR-MM-DD GG:MM, zawartość pola „Deadline” dla danego Zgłoszenia w SD.
16. Odliczenia od realizacji - format GG:MM, sumaryczna ilość odliczeń z czasu SLA realizacji (zawieszenia) dla danego Zgłoszenia. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
17. Data rozwiązania - format: RRRR-MM-DD GG:MM, jedna z dwóch dat: a) data przejścia Zgłoszenia w status „SKOMPLETOWANE” po którym nastąpiło przejście w status „ZAMKNIĘTE”, b) data przejścia w stan „NOWE” i przekazania do usługi z grupy G1. Podawana tylko dla tabeli pierwszej, dla drugiej pusta. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
18. Źle sklasyfikowane – tekst „TAK” Zgłoszenie zostało źle sklasyfikowane, czyli przyjęte jako wada, a przekazano odpowiedź jako rozwiązanie. W pozostałych przypadkach puste. Wypełniane wyłącznie dla Zgłoszeń zamkniętych.
19. Uwagi – tekst.

Wiersze w obu tabelach będą posortowane kolejno po: usługach, priorytetach, datach przyjęcia.

3) Załącznik nr 4 - Lista bieżących uprawnień dla kont użytkowników SI.

*Załącznik w formie pliku Excel. Zakres danych oraz format pozostaje do uzgodnienia pomiędzy ARiMR i Wykonawcą w ramach Okresu Przejściowego.*

4) Załącznik nr 5 - Dane do obliczenia dostępności i wydajności Systemu Informatycznego.

*Załącznik w formie pliku Excel zawierający jedną tabelę z następującymi kolumnami:*

1. *Aplikacja – format: tekst nazwa aplikacji*
2. *Data pomiaru - format: RRRR-MM-DD GG:MM*
3. *Nazwa funkcji z czujki – format: tekst nazwa funkcji której dotyczy pomiar*
4. *Czas wykonania – format: MM:SS, wynik pomiaru.*



**7. Akceptacja Raportu Miesięcznego**

Zamawiający		Wykonawca	
<b>Imię i nazwisko</b>	<i>imię i nazwisko</i>	<b>Imię i nazwisko</b>	<i>imię i nazwisko</i>
<b>Stanowisko</b>	<i>Nazwa stanowiska</i>	<b>Stanowisko</b>	<i>Nazwa stanowiska</i>
<b>Data</b>	<i>dd.mm.yyyy</i>	<b>Data</b>	<i>dd.mm.yyyy</i>
<b>Podpis</b>		<b>Podpis</b>	