*Załącznik nr 2 do SWZ*

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie podstawowym bez negocjacji o wartości zamówienia mniejszej niż kwoty określone w obwieszczeniu Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych, ogłoszonym na podstawie art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2022 r. poz. 1710 ze zm.), pod nazwą:

**Dostawa systemów informatycznych**

realizowanego w ramach projektu

**„Cyfrowa Gmina”**

**Zamawiający**: Gmina Skoczów, ul. 43-430 SKOCZÓW, ul. Rynek 1

Projekt finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR) w ramach Programu Operacyjnego Cyfrowa Polska na lata 2014 – 2020, Oś priorytetowa V „Rozwój cyfrowy JST oraz wzmocnienie cyfrowej odporności na zagrożenia - REACT-EU”

1. **ZAKRES DOSTAW**

W ramach realizacji zadania należy dostarczyć portal elektronicznych usług publicznych zintegrowany z systemem zarządzania dokumentami wraz z usługami instalacji, konfiguracji i uruchomienia.

Dostarczone rozwiązanie musi zapewnić współpracę z aplikacjami dziedzinowymi, umożliwiającymi bieżące funkcjonowanie jednostki, w zakresie opłat lokalnych.

1. **WYMAGANIA OGÓLNE**

Zamawiający wymaga dostarczenia gotowego oprogramowania realizującego wymagania zgodnie z pkt. V. Dostawa systemów/oprogramowania w ramach zamówienia, obejmuje dostarczenie kodów licencyjnych lub nośników z programami ze wszelkimi kodami/instrukcjami, które umożliwią jego legalne i poprawne zainstalowanie oraz funkcjonowanie dla wszystkich zakupionych licencji.

Dostarczone rozwiązania muszą funkcjonować zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

W zakresie opisanym w części I, w celu osiągnięcia docelowego rozwiązania umożliwiającego świadczenie elektronicznych usług publicznych, Zamawiający dopuszcza w ramach oferty możliwość pełnej całkowitej zamiany istniejących aplikacji (systemu) przy zachowaniu zasady pełnej dostępności do danych zgromadzonych w bazach informacyjnych, zgromadzonych w wyniku stosowania obecnie funkcjonujących aplikacji. Nowe rozwiązania muszą zapewniać ciągłość pracy pracowników i wykonywania bieżących czynności Zamawiającego bez potrzeby ręcznego uzupełniania danych.

Wykonawca zobowiązany jest zainstalować, skonfigurować i uruchomić dostarczone przez siebie rozwiązania w środowisku teleinformatycznym udostępnionym przez Zamawiającego.

W przypadku, gdy Wykonawca uzna, że z jakichkolwiek względów (funkcjonalnych, wydajnościowych, bezpieczeństwa, itd.) nie jest w stanie zapewnić poprawności działania dostarczanych przez siebie rozwiązań na w/w infrastrukturze teleinformatycznej, może w takim przypadku dostarczyć dedykowaną infrastrukturę techniczną (dedykowany serwer fizyczny). W takim przypadku Wykonawca przedłoży Zamawiającemu szczegółową specyfikację sprzętu wraz z uzasadnieniem konieczności jego wdrożenia. Wykonawca może wdrożyć dodatkową infrastrukturę techniczną tylko za zgodą Zamawiającego. Wykonawca dostarcza infrastrukturę techniczną bez dodatkowego wynagrodzenia ze strony Zamawiającego, a sam sprzęt przechodzi na własność Zamawiającego. Dostarczony przez Wykonawcę sprzęt objęty jest warunkami gwarancji analogicznymi jak całość przedmiotu umowy.

W przypadku gdy wykonawca uzna, że dla potrzeb instalacji dostarczonych przez siebie rozwiązań informatycznych, wymagana będzie instalacja środowisk informatycznych lub/i licencji oprogramowania wykraczających poza udostępniane przez Zamawiającego, wykonawca musi dostarczyć we własnym zakresie bez dodatkowego wynagrodzenia wymagane dla dostarczonych rozwiązań: niezbędne środowiska informatyczne, dodatkowe oprogramowanie niezbędne do poprawnego funkcjonowania rozwiązań objętych niniejszym postępowaniem, licencje oprogramowania upoważniające do bezterminowego korzystania z dostarczonego oprogramowania, oraz wszelkie niezbędne komponenty.

Wdrażane systemy teleinformatyczne muszą zapewnić bezpieczeństwo zgodnie z zasadami przetwarzania informacji wskazanymi w obowiązujących przepisach. Wdrożone rozwiązania muszą dostarczyć informacji tak aby zgodnie z Art. 68.2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz.U. 2022 poz. 1634), zapewnić skuteczność i efektywność działania, wiarygodność sprawozdań a także efektywność i skuteczność przepływu informacji.

Dostarczane rozwiązania muszą być zgodne z obowiązującym stanem prawnym, przepisami prawnymi regulującymi działalność samorządu we wszystkich dziedzinach jego funkcjonowania. W szczególności muszą być zgodne z Krajowymi Ramami Interoperacyjności oraz jeżeli jest to wymagane dla poszczególnych systemów to muszą umożliwiać wymianę danych z innymi rejestrami publicznymi.

Rozwiązania udostępnione dla interesantów Dostarczone rozwiązania muszą mieć możliwość obsługi za pomocą najpopularniejszych przeglądarek internetowych (min. Edge, Chrome, Mozilla Firefox), a także za pomocą urządzeń mobilnych. Rozwiązania muszą być responsywne, dostosowując się do rozdzielczości urządzenia na jakim będą oglądane.

1. **WYMAGANIA DOTYCZĄCE PRÓBKI**

Zamawiający, w celu możliwości weryfikacji funkcjonalności oferowanego oprogramowania pod kątem spełnienia minimalnych wymagań będzie wymagał próbki. Próbka musi być złożona z:

1. dwóch dysków przenośnych: dysk 1 - dysk podstawowy – próbka; dysk 2 – dysk zapasowy - próbka (kopia) wraz z danymi demonstracyjnymi,
2. oprogramowania posiadającego funkcjonalności umożliwiające przeprowadzenie przykładowych procesów, w tym procesów realizacji e-usług wyszczególnionych w rozdziale VI. Badanie próbki.
3. filmów instruktarzowych z lektorem w języku polskim, prezentującym przykładowe procesy zgodnie pkt 2.

Próbka musi zawierać to samo oprogramowanie, w tej samej technologii, co system oferowany w niniejszym postępowaniu, który stanowił będzie przedmiot dostawy i wdrożenia. Zamawiający nie dopuszcza prezentacji poglądowych z użyciem oprogramowania prezentacyjnego np. Microsoft Power Point. Zamawiający wymaga, aby prezentacja była przeprowadzona wyłącznie na działającej wersji demonstracyjnej systemu.

Ponadto próbka musi zostać w pełni skonfigurowana i zawierać wszystkie niezbędne elementy (sprzętowe i programowe) zapewniające możliwość praktycznej prezentacji wymaganych funkcjonalności oprogramowania, bez konieczności instalowania dodatkowych komponentów. Przykładowe dane nie mogą naruszać zapisów Ustawy o ochronie danych osobowych.

Próbkę, należy umieścić w nieprzezroczystym, zapieczętowanym opakowaniu, opatrzonym danymi Wykonawcy (pełna nazwa i dokładny adres Wykonawcy) oraz napisem: „Dostawa systemów informatycznych

Zamawiający samodzielnie będzie oceniał próbkę na podstawie zainstalowanego oprogramowania oraz zainstalowanych filmów instruktarzowych.

W przypadku wątpliwości Zamawiający zastrzega możliwość wezwania wykonawcy do złożenia wyjaśnień, aby udowodnić Zamawiającemu, że badana próbka oprogramowania posiada cechy i funkcjonalności określone w scenariuszach opisanych w rozdziale VI. Badanie próbki. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia Zamawiającemu wszelkich wyjaśnień umożliwiających zbadanie, czy oferowane oprogramowanie posiada wymagane cechy i funkcjonalności. Prezentacja systemu odbędzie się przy wykorzystaniu złożonych dysków przenośnych, wykonawca zapewni sprzęt, który po podłączaniu dysków umożliwi przeprowadzenie prezentacji działającego systemu.

W przypadku wezwania wykonawcy do wyjaśnień, badanie próbki wg tych samych scenariuszy, odbędzie się w siedzibie Zamawiającego z wykorzystaniem wirtualnej maszyny z zainstalowanym systemem operacyjnym i oprogramowaniem wraz z przykładowymi danymi znajdującymi się na dysku przenośnym, dostarczonym przez wykonawcę i podłączonym do komputera. W trakcie badania próbki, Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany wartości parametrów bądź danych wprowadzanych do oprogramowania na wartości podane przez Zamawiającego, w celu sprawdzenia, czy wymagane cechy i funkcjonalności nie są symulowane.

1. **WYMAGANIA BEZPIECZEŃSTWA TELEINFORMATYCZNEGO**

Dostarczone systemy informatyczne muszą uwzględnić zapisy ustawowe regulujące obowiązki przetwarzającego dane, sposoby przetwarzania i ochrony czy też sposoby testowania i odbierania systemów teleinformatycznych:

* Ustawa z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.02019 poz. 1781)
* Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego (Dz.U. 2011 poz. 948)
* Ustawa z dnia 5 września 2016 o podpisie elektronicznym (t.j.Dz.U.2021 poz. 1797)
* Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług droga elektroniczną (t.j. Dz.U. 2020 poz. 344)
* Ustawa z dnia 17 lutego 2005r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz.U. 2023 poz. 57)
* Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. 2022 poz. 2509)
* Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (t.j. Dz.U.2021 poz. 386)
* Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz.U.2022 poz. 1138)
* Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (t.j. Dz.U. 2019 poz. 742)
* Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępnie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. 2022 poz. 902)
* Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 (Dz.U. 2019 poz.1781 ze zm.)
* Rozporządzenie Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania (Dz.U. 2005 poz. 1836)
* Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. 2017 poz. 2247)
* Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 27 września 2005r. sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze publicznym (Dz.U. 2005 poz. 1692)
* Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 27 grudnia 2011 r. w sprawie wymagań technicznych dokumentów elektronicznych zawierających akty normatywne i inne akty prawne, elektronicznej formy dzienników urzędowych oraz środków komunikacji elektronicznej i informatycznych nośników danych (Dz.U. 2011 poz. 289)
* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

1. **MINIMALNE WYMAGANIA**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Portal elektronicznych usług publicznych*** |
|  | **Informacje ogólne** |
|  | Zamawiający oczekuje dostarczenia kompletnego oprogramowania aplikacyjnego, tj. zawierającego wszystkie składniki wymagane do jego zainstalowania, wdrożenia i eksploatacji. |
|  | Zamawiający dla potrzeb realizacji zadań Urzędu używa zintegrowany system informatyczny firmy REKORD. |
|  | **Wymagania ogólne** |
|  | Portal musi stanowić jednolitą platformę internetową pozwalającą na wymianę danych, w szczególności dokumentów, pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego, a obywatelami. |
|  | Portal musi współpracować z istniejącymi systemami dziedzinowymi Zamawiającego. |
|  | Możliwość udostępniania informacji publicznych z danych strukturalnych. |
|  | Możliwość pobierania danych z różnych baz danych. |
|  | Udostępnianie informacji po uwierzytelnieniu z danych strukturalnych w zakresie:   1. podatku od nieruchomości osób prawnych: dane finansowe (globalne kwoty należności i wpłat, harmonogram płatności, realizacja płatności i przeterminowanie) i dane techniczne (wykaz nieruchomości wraz ze składnikami i ich danymi wpływającymi na wymiar podatku); 2. podatku od nieruchomości osób fizycznych np.: dane finansowe (globalne kwoty należności i wpłat, harmonogram płatności, realizacja płatności i przeterminowanie) i dane techniczne (wykaz nieruchomości wraz ze składnikami i ich danymi wpływającymi na wymiar podatku); 3. podatku od środków transportu: dane finansowe (globalne kwoty należności i wpłat, harmonogram płatności, realizacja płatności i przeterminowanie) i dane techniczne (wykaz nieruchomości wraz ze składnikami i ich danymi wpływającymi na wymiar podatku); 4. gospodarki odpadami: dane finansowe (globalne kwoty należności i wpłat, harmonogram płatności, realizacja płatności i przeterminowanie) i dane techniczne (wykaz nieruchomości, wybrane informacje z deklaracji na wywóz odpadów); 5. opłat z tytułu dzierżawy: dane finansowe (globalne kwoty należności i wpłat, harmonogram płatności, realizacja płatności i przeterminowanie) i informacje o tytule płatności; 6. W zakresie opłat z tytułu użytkowania wieczystego: dane finansowe (globalne kwoty należności i wpłat, harmonogram płatności, realizacja płatności i przeterminowanie) i informacje o tytule płatności; 7. opłat z tytułu opłaty za wydane zezwolenia na sprzedaż alkoholu: dane finansowe (globalne kwoty należności i wpłat, harmonogram płatności, realizacja płatności i przeterminowanie) i informacje o tytule płatności, 8. stanu spraw osób fizycznych i prawnych np. znak sprawy, przewidywany termin zakończenia, osoba prowadząca 9. informacji o korespondencji np. data wpływu, znak sprawy, nr korespondencji, z możliwością pobrania wybranych dokumentów 10. rejestru wydanych decyzji dotyczących zwrotu podatku akcyzowego (nr decyzji, data wniosku, data wydania decyzji, kwota) |
|  | Możliwość realizacji płatności należności poprzez usługę operatora płatności elektronicznych. |
|  | W części publicznej ma udostępniać szereg narzędzi pozwalających na dwukierunkowy kontakt obywatela z urzędem, w tym formularze elektroniczne pozwalające na składanie wniosków w postaci elektronicznej do jednostek samorządu terytorialnego. |
|  | Możliwość umieszczania na froncie (w części publicznej) dowolnej liczby usług publicznych. |
|  | Każda usługa publiczna musi się składać z opisu usługi publicznej wspólnej dla wszystkich jednostek udostępniających daną usługę publiczną oraz z tzw. karty usługi – danych dotyczących usługi specyficznych dla danego podmiotu publicznego (np. w przyszłości, gdy urząd zdecyduje się udostępniać na portalu e-usługi jednostek organizacyjnych) . Ponadto dla tej samej usługi publicznej, podmioty muszą mieć możliwość udostępniania różnych i w różnej liczbie formularzy elektronicznych. |
|  | Wspólny opis usługi publicznej musi obejmować:   1. nazwę usługi; 2. informację, kogo dotyczy usługa; 3. skrócony opis usługi; 4. informację o podstawie prawnej z możliwością wskazania wielu różnych podstaw prawnych (tj. ustawa, rozporządzenie, inne) w szczegółowości do: nazwy aktu prawnego, rocznika, adresu publikacji w dzienniku ustaw, artykułu, paragrafu, ustępu, punkty, litery i tiretu; 5. listę dokumentów wymaganych do złożenia przez interesanta dla realizacji usługi publicznej; 6. pełną informację o wszystkich opłatach w związku z realizacją usługi; 7. czasie realizacji usługi; 8. informacje o trybie odwoławczym; 9. dowolne, stałe i jednakowe dla wszystkich opisów usług, treści dodatkowe (np. tytuły, dodatkowe nagłówki, treści ogólne pomocy), które administrator ma możliwość edytować. |
|  | Musi być zgodny ze standardami dostępności treści internetowych WCAG 2.1. na poziomie AA |
|  | Portal musi produkować kod HTML5 wg specyfikacji W3C |
|  | Portal musi wspierać CSS 3.0 wg specyfikacji W3C |
|  | Portal musi spełniać postulaty dostępności zawarte w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych |
|  | Zgodnie w wytycznymi UODO, musi istnieć możliwość rejestrowania zdarzeń polegających na przeglądaniu danych - kto i kiedy korzystał z danej Bazy które rekordy były odczytywane. |
|  | Dostarczony portal musi mieć możliwość obsługi za pomocą najpopularniejszych przeglądarek internetowych a także za pomocą urządzeń mobilnych. |
| 1. \ | Strona portalu musi być responsywna, dostosowując się do rozdzielczości urządzenia na jakim będzie oglądana. |
|  | Portal musi zapewniać wielojęzyczność i być dostępny nie tylko w polskiej ale w innych wersjach językowych. Wymagana jest oprócz wersji polskiej minimum wersja anglojęzyczna. |
|  | Każda publikowana informacja na łamach Portalu (niezależnie czy jest to dokument czy poszczególny wpis z Bazy Danych) musi mieć możliwość uzupełnienia o dodatkowy Formularz. |
|  | W celu zapewnienia prawidłowej pracy portalu, Zamawiający wymaga zabezpieczenie go certyfikatem SSL. |
|  | W ramach rozwiązania należy dostarczyć drukarkę kodów kreskowych. |
|  | **Zarządzanie formularzami** |
|  | Opracowanie i przygotowania następujących e-Usług na platformę (wzory formularzy w formie papierowej przekaże Zamawiający) przy czym Zamawiający wymaga automatycznej replikacji e-Usług tj. w sytuacji opublikowania jakiejkolwiek nowej e-Usługi na platformie ePUAP – taka e-Usługa ma się automatycznie pojawić na platformie elektronicznych usług publicznych Gminy Skoczów.   1. Formularz ePUAP informacja w sprawie podatku leśnego IL-1; 2. Formularz ePUAP informacja w sprawie podatku od nieruchomości IN-1; 3. Formularz ePUAP informacja w sprawie podatku rolnego IR-1; 4. Formularz ePUAP deklaracja na podatek leśny DL-1; 5. Formularz ePUAP deklaracja na podatek od nieruchomości DN-1; 6. Formularz ePUAP deklaracja na podatek rolny DR-1; 7. Formularz ePUAP deklaracja na podatek od środków transportowych DT-1; |
|  | Przygotowanie formularzy obejmuje:   1. opracowanie wzoru dokumentu elektronicznego publikowanego w CRWDE, 2. opracowanie formularza elektronicznego; 3. publikację wzoru dokumentu elektronicznego w CRWDE oraz instalację i udostępnienie elektronicznej usługi publicznej; 4. opracowanie kart e-usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zawierające min. opis ogólny, wymagane dokumenty, sposób dostarczania dokumentów, sposób wykorzystania skrzynki kontaktowej i e-formularzy, opłaty, termin i sposób załatwienia sprawy, informacje na temat przebiegu sprawy, podstawę prawną. |
|  | Karta usługi musi obejmować, co najmniej:   1. informację o kategorii usługi publicznej dostępnej dla celów zarządczych (kategoria widoczna tylko z poziomu panelu administracyjnego); 2. klasyfikację (bądź wiele klasyfikacji) w ramach, których usługa jest dostępna na froncie; 3. dane usługodawcy (podmiotu publicznego) tj. nazwę, komórkę organizacyjną, adres, strona BIP, telefon, fax; 4. informację o miejscu składania dokumentów – dla dokumentów w postaci innej niż elektroniczna; 5. informację o terminach przyjęć interesantów; 6. uwagi; 7. informację o usługach powiązanych; 8. zakres obszaru, dla którego dany podmiot realizuje usługę publiczną wg podziału terytorialnego kraju (TERYT); 9. dowolne, stałe i jednakowe dla wszystkich opisów usług, treści dodatkowe (np. tytuły, dodatkowe nagłówki, treści ogólne pomocy), które administrator ma możliwość edytować. |
|  | Układ graficzny wszystkich formularzy musi być jednolity. |
|  | W budowanych formularzach należy wykorzystać mechanizm automatycznego pobierania danych z profilu w celu uzupełnienia danych klienta. |
|  | Pola PESEL, REGON lub kod pocztowy muszą być walidowane pod kątem poprawności danych wprowadzonych przez klienta. |
|  | Dokumenty elektroniczne muszą być zgodne ze standardem dokumentów ePUAP. |
|  | Wygenerowane dla poszczególnych formularzy wzory dokumentów elektronicznych składające się z plików: wyróżnik, schemat, wizualizacja, muszą zostać dostosowane do wymogów formatu dokumentu publikowanych w CRD i RWD oraz spełniać wymogi interoperacyjności. |
|  | Formularze elektroniczne muszą być dostępne w ramach kart usług – szczegółowo opisujących usługę świadczoną w sposób elektroniczny przez podmioty publiczne. Platforma musi umożliwiać zasilenie karty usługi opisem usługi dostępnym na ePUAP. |
|  | **Zarządzanie formularzami** |
|  | Udostępnienie po uwierzytelnieniu w portalu internetowym następujących informacji:   1. stan spraw osób fizycznych i prawnych np. znak sprawy, przewidywany termin zakończeni, osoba prowadząca; 2. informacje o korespondencji np. data wpływu, znak sprawy, nr korespondencji. |
|  | Musi umożliwiać Interesantom Urzędu bieżące śledzenie stanu realizacji sprawy. |
|  | Portal musi pozwalać na integrację z Systemem Elektronicznego Zarządzania Dokumentami w zakresie:   1. dwukierunkowego przekazywania dokumentów elektronicznych przy użyciu profilu interesanta; 2. wymiany informacji o statusie rozpatrywania sprawy w Systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentami; 3. przekazywania danych profilu interesanta w ramach którego został złożony wniosek w postaci dokumentu elektronicznego. |
|  | **Integralność i bezpieczeństwo** |
|  | W celu zapewnienia integralności i bezpieczeństwa danych portal musi bazować na danych zawartych w systemach dziedzinowych obecnie obsługujących wybrane obszary, w zakresie których będą prezentowane informacje. |
|  | **Zarządzanie użytkownikami** |
|  | Rozwiązanie musi udostępniać narzędzia dla administratora portalu. Narzędzia będą umożliwiały zarządzanie publikowanymi dokumentami. |
|  | Obsługa własnych kont użytkowników systemu. |
|  | Zarządzanie użytkownikami Portalu: zakładanie nowych użytkowników i modyfikacja istniejących, nadawanie identyfikatora, rejestracja daty założenia, wprowadzanie i modyfikacja opisu użytkownika systemu, ustawianie i zmiana hasła, blokowanie i odblokowywanie konta użytkownika, przydzielanie uprawnień - nadawanie i odbieranie uprawnień do poszczególnych funkcji/modułów. |
|  | Wykorzystanie Krajowego Węzła identyfikacji elektronicznej (login.gov.pl) w celu uwierzytelniania użytkowników. |
|  | Obsługa mechanizmu uprawnień. |
|  | **Drukarka etykiet** |
|  | Drukarka etykiet musi współpracować z dostarczonym systemem dziedzinowym, dostarczonym systemem EZD. |
|  | Rodzaj druku termiczny. |
|  | Prędkość drukowania minimum 203 mm/s |
|  | Szerokość druku minimum 103 mm |
|  | Szerokość etykiety minimum 15 mm |
|  | Drukarka musi być wyposażona w pamięć RAM minimum 256 MB |
|  | Obsługiwane kody, minimum: Code 11, Code 39, Code 93, Code 128, ISBT-128, UPC-A, UPC-E, EAN-8, EAN-13, UPC, Postnet, Codabar, Planet Code, Codablock, PDF417, Code 49, DataMatrix, MaxiCode, QR Code, MicroPDF |
|  | Interfejsy, minimum: USB, RJ45 Ethernet. |
|  | ***Zarządzanie dokumentami*** |
|  | **Wymagania ogólne** |
|  | System do zarządzania dokumentami i sprawami powinien działać zgodnie z zgodnie z instrukcją kancelaryjną (rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r.) oraz dawać alternatywnie możliwość pracy:   * jako system wspomagania procesu obiegu dokumentacji, * jako system EZD, * jako system hybrydowy (łączący tryb tradycyjny z EZD), |
|  | Rozwiązanie musi być wykonane w architekturze trójwarstwowej dostępne za pomocą przeglądarki internetowej. |
|  | Musi umożliwiać wykorzystywanie wspólnych z systemami podatkowymi kartotek osób prawnych (kontrahentów) i osób fizycznych. |
|  | Musi wykorzystywać wspólne repozytorium dokumentów dla systemu zarządzania dokumentami i systemów dziedzinowych. |
|  | Musi zapewniać jednolity dostęp do korespondencji, spraw i dokumentów dla systemu zarządzania dokumentami i systemów dziedzinowych poprzez dedykowaną usługę sieciową (web service) z jednolitym systemem uprawnień do dokumentów. |
|  | Musi zapewniać integrację z portalem analitycznym pozwalająca na podgląd dokumentów z poziomu tego portalu. |
|  | Musi zapewniać integrację ze elektronicznymi skrzynkami podawczymi systemu ePUAP. |
|  | **Wymagania funkcjonalne** |
|  | Obsługa spraw zgodnie z instrukcją kancelaryjną. |
|  | Zakładanie i znakowanie spraw w oparciu o klasyfikację RWA. |
|  | Obsługa elektronicznych teczek aktowych i spisów spraw. |
|  | Dekretacja spraw na wydziały i osoby. |
|  | Możliwość przypisywania uwag do spraw. |
|  | Obsługa metryczki sprawy. |
|  | Rejestrowanie korespondencji przychodzącej i wychodzącej z automatyczną numeracją. |
|  | Wyszukiwarka korespondencji. |
|  | Dekretacja korespondencji na jednego lub wielu pracowników z jednoznacznym określeniem osoby odpowiedzialnej. |
|  | Możliwość dekretacji na grupy pracowników. |
|  | Możliwość automatycznej dekretacji na podstawie rodzaj korespondencji. |
|  | Możliwość przypisywania uwag do korespondencji w trakcie dekretacji i niezależnie od niej. |
|  | Możliwość zadekretowania wstępnego terminu załatwienia dla korespondencji. |
|  | Historia dekretacji. |
|  | Obsługa wielu miejsc rejestracji korespondencji. |
|  | Obsługa wielu rejestrów korespondencji. |
|  | Obsługa listy podmiotów powiązanych (osób fizycznych i/lub prawnych) z korespondencją. |
|  | Możliwość rejestracji korespondencji e-mail bezpośrednio z programu. |
|  | Możliwość rejestracji wysyłki korespondencji w jednej kopercie. |
|  | Możliwość tworzenia specjalnie oznaczonych kopii korespondencji. |
|  | Rejestracja korespondencji wychodzącej w oparciu o kody kreskowe. |
|  | Obsługa definiowalnych, dodatkowych atrybutów korespondencji. |
|  | Przechowywanie dokumentów własnych w folderach o strukturze hierarchicznej. |
|  | Obsługa wersjonowania plików związanych z dokumentem. |
|  | Obsługa wersjonowania dokumentów. |
|  | Możliwość tworzenia dokumentów powiązanych. |
|  | Obsługa operacji zatwierdzania dokumentu własnego przez jednego lub wielu pracowników. |
|  | Obsługa operacji potwierdzenia zapoznania się z dokumentem własnym przez pracownika. |
|  | Automatyczne wersjonowanie przy edycji pliku zatwierdzonego. |
|  | Dekretacja dokumentu własnego na jednego lub wielu pracowników z jednoznacznym określeniem osoby odpowiedzialnej. |
|  | Możliwość przypisywania uwag do dokumentu własnego w trakcie dekretacji i niezależnie od niej |
|  | Obsługa statusów dokumentów. |
|  | Obsługa wielu rejestrów dokumentów. |
|  | Automatyczne generowanie dokumentów na podstawie szablonów, |
|  | Prosta edycja istniejących szablonów z poziomu programu. |
|  | Obsługa definiowalnych, dodatkowych atrybutów dokumentów własnych. |
|  | Obsługa listy podmiotów (osób fizycznych i/lub prawnych) powiązanych z danym dokumentem. |
|  | Możliwość tworzenia specjalnie oznaczonych kopii dokumentów. |
|  | Możliwość przekazywania dokumentów własnych do wysyłki do pracownika rejestrującego korespondencję wychodzącą. |
|  | Zaawansowany system uprawnień - do folderów dokumentów, dokumentów, rodzajów spraw, funkcjonalności (role). |
|  | Obsługa zastępstw. |
|  | Logowanie kontekstowe do systemu. |
|  | Możliwość prezentacji graficznej raportów w postaci wykresów. |
|  | Wydruk kopert na podstawie informacji z dokumentów przeznaczonych do wysyłki. |
|  | Pełna integracja z repozytorium dokumentów dla systemów dziedzinowych. |
|  | **Pulpit pracownika** |
|  | Rozwiązanie musi udostępniać pulpit pracownika umożliwiający szybki dostęp do wybranych informacji z całości obszaru systemu lub szybkie przejście do konkretnej części systemu. |
|  | Wyświetlanie przekazanych przesyłek wraz z uwagami:   * wybór ilości dni z których są wyświetlane przesyłki, * możliwość ukrywania wybranych przesyłek, * wyszukiwanie tekstowe, * wyświetlanie w tabeli określającej nr dokumentu, podmiot, tytuł, uwagi. |
|  | Wyświetlanie przekazanych dokumentów wraz z uwagami:   * wybór ilości dni z których są wyświetlane dokumenty, * możliwość ukrywania wybranych dokumentów, * wyszukiwanie tekstowe, * wyświetlanie w tabeli określającej nr dokumentu, podmiot, tytuł, uwagi. |
|  | Wyświetlanie ostatnio wykonanych czynności:   * wybór ilości dni z których są wyświetlane czynności, * wyświetlanie w tabeli określającej nr dokumentu, czynność, dysponent, uwagi. |
|  | Wyświetlanie ostatnio używanych plików:   * wybór ilości dni z których są wyświetlane dokumenty, * wyświetlanie w tabeli określającej nr dokumentu, datę, nazwę pliku, podgląd. |
|  | Szybkie powiadamianie o:   * ilości przesyłek otrzymanych, * dokumentów aktualnie będących w opracowaniu, * sprawy w toku w informacją ile spraw jest realizowanych terminowo, na 3 dni przed terminem, po terminie z bieżącego roku, * aktywnych procesach w ramach workflow. |
|  | **Rejestracja i ewidencja przesyłek** |
|  | Jednolity rejestr przesyłek wpływających z uwzględnieniem nr miejsca rejestracji oraz opcjonalnie numeru np. Rejestru faktur. |
|  | Szybkie uzupełnienie kontrahenta i tytułu z użyciem funkcji automatycznego uzupełniania ze słownika kontrahentów oraz tytułów. |
|  | Określenie daty wpływu, daty dokumentu, medium komunikacyjnego (np. Platforma KSeF, ePUAP), zdefiniowanego rodzaju dokumentu. |
|  | Możliwość przypisania dokumentu do sprawy. |
|  | Możliwość bezpośrednio z poziomu systemu skanowania dokumentu z uwzględnieniem profilu skanowania. |
|  | Określenie składu chronologicznego. |
|  | Wykaz plików pod przesyłką z uwzględnieniem daty rejestracji i możliwością podglądu pliku. |
|  | Ewidencja przesyłek z możliwością szybkiego przechodzenia po drzewie czasu (rok, miesiąc, dzień). |
|  | Operacje na plikach pod przesyłką: edytowanie nazwy, pobieranie, weryfikacja pliku, weryfikacja sumy kontrolnej, rozpoznawanie tekstu. |
|  | Wyszukiwanie pełnotekstowe przesyłek na podstawie wyniku rozpoznawania tekstu. |
|  | Rejestracja przesyłek wychodzących ręcznie lub na podstawie dokumentów oznaczonych do wysyłki. |
|  | Filtrowanie ewidencji przesyłek po: kierunku otrzymana/wysłana, medium komunikacyjnym, dacie przyjęcia/wysłania, numerze, znaku sprawy, miejscu rejestracji, kontrahencie, adresie, kodzie RK, tytule, osobie odpowiedzialnej. |
|  | Możliwość zapisywania zestawów własnych filtrów. |
|  | Dekretacja przesyłek na osoby, grupy osób, komórki organizacyjne, jednostki organizacyjne. |
|  | Rejestracje doręczeń. |
|  | **Ewidencja spraw** |
|  | Ewidencja spraw z możliwością szybkiego przechodzenia po drzewie rodzajów spraw zgodnym z JRWA |
|  | filtrowanie ewidencji spraw po: znaku sprawy, dacie wszczęcia, prowadzącym, tytule, kontrahencie, stanie sprawy. |
|  | Możliwość zapisywania zestawów własnych filtrów. |
|  | Tworzenie nowej sprawy. |
|  | Słownik rodzajów spraw (prefix sprawy, JRWA, Nazwa, czas realizacji, kategoria archiwalna, prowadzący). |
|  | Eksport do paczki archiwalnej. |
|  | Zamykanie, przedłużanie spraw. |
|  | Historia zmian w dokumentach i sprawach. |
|  | **Ewidencja dokumentów** |
|  | Ewidencja dokumentów z możliwością szybkiego przechodzenia po drzewie folderów dokumentów. |
|  | Filtrowanie ewidencji dokumentów po: numerze, znaku sprawy, dacie dokumentu, rodzaju dokumentu, statusie, tytule, kontrahencie, rejestrze. |
|  | Możliwość zapisywania zestawów własnych filtrów. |
|  | Tworzenie nowego dokumentu z określeniem kontrahenta, tytułu, rodzaju, statusu, daty z możliwością podpięcia pod wybraną sprawę. |
|  | Operacje grupowe:   * akceptacje: potwierdzenie zapoznania, akceptacja, podpisywanie * dekretacje: dekretacja dokumentu, zmiana folderu, przekazanie do jednostki organizacyjnej * dokumenty: grupowe tworzenie i przypisywanie spraw, dokumenty nie tworzące akt sprawy, przekazanie do wysyłki |
|  | Wsparcie w zakresie ewidencji i prezentacji dokumentacji pod audyty (np. ISO). |
|  | Podstawowe operacje na dokumentach: dodawanie uwag do dokumentów, potwierdzenie zapoznania, akceptacja, podpisanie, wysyłka. |
|  | Możliwość zaawansowanej dekretacji na osobę lub grupę osób, z przekazaniem uwag i przekazywaniem odpowiedzialności. |
|  | Wysyłka dokumentów na określony podmiot, za pomocą wybranego medium komunikacyjnego (np. ePUAP, List itp.) z określeniem rodzaju (polecony, zwykły itp.). |
|  | **Kalendarz** |
|  | Możliwość wyświetlania kalendarza personalnego pracownika, współpracowników oraz organizacji w zależności od uprawnień, |
|  | Możliwość wyświetlania kalendarza w układzie miesięcznym, tygodniowym, dziennym. |
|  | Możliwość wprowadzania zdarzeń w kalendarzu z ujęciem, tytułu , opisu, określeniem początku i końca oraz dodatkowymi atrybutami dotyczącymi np. Rezerwacji zasobów. |
|  | **Analizy i raporty** |
|  | Rozwiązanie musi udostępniać raporty, minimum:   * Rejestr przesyłek wpływających - dla użytkownika * Rejestr przesyłek wpływających - dla działu (wg daty wpływu) * Rejestr przesyłek wpływających - dla działu (wg daty przek,) * Przesyłki wychodzące - statusy doręczeń * Spis spraw * Rejestr dokumentów z atrybutami * Koperty - wydruk seryjny * Rejestr faktur dysponenta * Sprawy z atrybutami * ISO - dokumenty bez potwierdzenia zapoznania * ISO - stan zapoznania się z dokumentem * Spis zdawczo – odbiorczy akt (tryb tradycyjny) * Sprawy do archiwum - tryb tradycyjny * Sprawy przekazane do archiwum - tryb EZD |
|  | Analiza i monitorowanie stanu spraw i korespondencji (możliwa w osobnym module analitycznym) gdzie będą dostępne narzędzia do samodzielnego dodawania nowych zestawień i analiz. Przykładowe raporty dostarczane z systemem:   * Terminowość załatwiania spraw. * Analiza sprawy wg komórek organizacyjnych i RWA - wszystkich, bieżących, bieżących po terminie z możliwością drążenia do poziomu pojedynczego dokumentu; prezentacja struktury w terminie/po terminie w postaci wykresów * Raporty z obszaru kancelarii (przesyłki otrzymane, wysłane z parametrami dotyczącymi medium komunikacji, daty oraz innych parametrów. * Inne raporty okreslone na etapie wdrożenia. * Rejestry dokumentów (np. rejestr faktur). |
|  | **Integracja z platformą ePUAP** |
|  | Rejestracja dokumentów ze skrytek zdefiniowanych w systemie z powiązaniem adresu skrytki z podmiotem, |
|  | Weryfikacja podpisów profilem zaufanym (dwie ścieżki), |
|  | Wysyłanie dokumentów w trybie doręczenia oraz przedłożenia wprost z systemu, |
|  | Automatyczna rejestracja statusów doręczeń po zarejestrowaniu UPP i UPD |
|  | **Integracja z platformą Poczty Polskiej** |
|  | Integracja z aplikacją eNadawca Poczty Polskiej poprzez plik xls. |
|  | Integracja z Pocztą Polską - Elektroniczna książka nadawcza z EPO (elektroniczne potwierdzenie odbioru). |
|  | Elektroniczne potwierdzenie odbioru zastępuje papierową formę potwierdzenia odbioru przesyłek poleconych. Zamiast tradycyjnej "zwrotki" do nadawcy trafia potwierdzenie w wersji elektronicznej z odręcznym podpisem, dokonanym na specjalnym tablecie. |
|  | **Integracja z Krajowym Systemem e-Faktur KSeF** |
|  | Uruchomienie usługi integracyjnej zapewniającej komunikacje z platformą KSeF |
|  | Pobranie dokumentów elektronicznych faktur do zarządzania dokumentami z platformy KSeF. |
|  | Zapis danych faktury strukturalnej w systemie. |
|  | Wizualizacja faktury elektronicznej z możliwością wydruku. |
|  | Możliwość realizacji: elektronicznego opisu faktur, akceptacji przez osoby odpowiedzialne, archiwizacji oraz innych wymaganych zadań kancelaryjnych. |
|  | **Integracja z programami poczty e-mail** |
|  | Możliwość implementacji w systemie pocztowym Microsoft Outlook dedykowanej wtyczki do pobierania korespondencji e-mail do systemu zarządzania dokumentami z określeniem tytułu korespondencji i kontrahenta, |
|  | Możliwość implementacji w systemie pocztowym Thunderbird dedykowanej wtyczki do pobierania korespondencji e-mail do systemu zarządzania dokumentami z określeniem tytułu korespondencji i kontrahenta. |
|  | **Integracja z platformą elektronicznych tytułów wykonawczych** |
|  | Sprawdzanie zgodności dokumentu z obowiązującym wzorcem (XSD) |
|  | Wysyłka elektronicznych tytułów wykonawczych na platformę eTW |
|  | Wysyłka elektronicznego zawiadomienia wierzyciela do organu egzekucyjnego (eZW) |
|  | **Integracja z systemami dziedzinowymi** |
|  | Możliwość tworzenia w systemach dochodowych książki nadawczej dla korespondencji wysyłanej za pomocą oddzielnego modułu. |
|  | Współpraca z modułem obiegu dokumentów, możliwość wczytywania do systemu informacji i załączników złożonych przez podatnika za pomocą platformy ePUAP. |
|  | Wspólne repozytorium dla wszystkich systemów dziedzinowych objętych integracją |
|  | Przechowywanie plików dokumentów w bazie danych repozytorium. |
|  | Przeglądarkowy system do zarządzania dokumentami w repozytorium. |
|  | Dostęp do udostępnionej dla danego systemu dziedzinowego korespondencji w ramach posiadanych uprawnień użytkownika |
|  | ***Wymagania dodatkowe*** |
|  | **Instalacja i konfiguracja** |
|  | Zamawiający wymaga zainstalowania i skonfigurowania dostarczonych systemów w środowisku Zamawiającego. |

1. **BADANIE PRÓBKI**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis wymagań** |
| ***Funkcjonalność systemu w zakresie elektronicznego zarządzania dokumentami*** | |
|  | Utworzenie przesyłki otrzymanej w systemie podając podstawowe metadane dokumentu. |
|  | Wydruk etykiety zawierającą identyfikator dokumentu, numer oraz datę wpływu przesyłki. |
|  | Skanowanie dokumentu w formie papierowej na postać elektroniczną z wykorzystaniem profilu skanowania. |
|  | Przypisanie przesyłki do składu chronologicznego. |
|  | Przekazanie przesyłki do osoby dekretującej dokument. |
|  | Dekretacja przez kierownika przesyłki na pracownika merytorycznego. |
|  | Wywołanie opcji historia operacji. |
|  | Utworzenie sprawy. |
|  | Blokada przed założeniem sprawy która nie ma ustawionego trybu EZD. |
|  | Przypisanie do sprawy dodatkowych podmiotów. |
|  | Utworzenie z poziomu sprawy dokumentu z przepisaniem podmiotów powiązanych. |
|  | Generowanie pliku z szablonu podpiętego pod rodzaj dokumentu. |
|  | Pobranie w systemie pliku do edycji. |
|  | Zwrot pliku do systemu po edycji. |
|  | Przekazanie dokumentu do akceptacji. |
|  | Podgląd załączonego pliku w dokumencie z poziomu pulpitu użytkownika. |
|  | Edycja pliku z utworzeniem wersji pliku. |
|  | Dodanie uwagi do dokumentu. |
|  | Akceptacja dokumentu. |
|  | Konwertowanie pliku np. DOCX do formatu PDF. |
|  | Przekazanie dokumentu do podpisu elektronicznego. |
|  | Podpisanie elektroniczne dokumentu zawierającego plik PDF typem podpisu PADES z poziomu pulpitu systemu. |
|  | Oznaczenia dokumentu do wysyłki medium list tradycyjny ze zwrotnym potwierdzeniem otrzymania. |
|  | Oznaczenia dokumentu do wysyłki medium list z elektronicznym potwierdzeniem odbioru. |
|  | Wydruk koperty listu ZPO oraz EPO z kodem kreskowym R. |
|  | Wysłanie dokumentu na elektroniczną skrytkę podawczą w trybie przedłożenia z wykorzystaniem podpisu za pomocą profilu zaufanego. |
|  | Weryfikacja automatycznie zarejestrowanego pliku Urzędowego Poświadczenia Odebrania w przesyłce wychodzącej medium ePUAP. |
|  | Wysyłka dokumentu oznaczonego medium list tradycyjny ze zwrotnym potwierdzeniem otrzymania. |
|  | Generowanie pocztowej książki nadawczej w formacie pliku XLS który można zaimportować w systemie poczty polskiej. |
|  | Wysyłka dokumentu oznaczonego medium list z elektronicznym potwierdzeniem odbioru. |
|  | Pobranie statusów wysyłki listów wysłanych za pomocą Elektronicznej Książki Nadawczej. |
|  | Rejestracja doręczenia za pomocą czytnika kodów kreskowych z papierowego potwierdzenia odebrania. |
|  | Zakończenie sprawy. |
|  | Wykonanie na żądanie rozpoznania tekstu z poziomu systemu. |
|  | Wyszukanie przesyłki po kryterium treści pliku przesyłki. |
|  | Rejestracja przesyłki w systemie zarządzania dokumentami bezpośrednio z poziomu klienta poczty Thunderbird lub MS Outlook. |
|  | Grupowa rejestracja przesyłek na podstawie zapisanych plików z możliwością określenia metadanych. |
|  | Grupowe założenie spraw w danym JRWA z poziomu przesyłek. |

Każde powyższe zadanie posiada wagę 1 pkt. Próbka oprogramowania, która uzyska co najmniej 35 punktów otrzyma wynik pozytywny.

1. Zamawiający wymaga, w ramach przedmiotu zamówienia, przeszkolenia pracowników z wdrożonego oprogramowania.

MINIMALNA ilość prac szkoleniowo-wdrożeniowych :

|  |  |
| --- | --- |
| Usługa | Ilość godzin |
| SZKOLENIE DZIAŁU it | 10 godz. |
| Szkolenie grupowe (5 grupy x 3 godziny) | 15 godz. |
| Szkolenie kancelaria | 6 godz. |
| Konsultacje po wdrożeniu systemu | 10 GODZ. |
|  |

1. Zamawiający w ramach przedmiotu zamówienia wymaga minimum 12 miesięcznego okresu (licząc od daty wdrożenia oprogramowania) gwarancji.

Wykonawca zobowiązuje się w ramach gwarancji, w całości na własny koszt, do wsparcia w zakresie:

1. Informowania o zmianach w programach objętych umową,
2. Udostępnienia aktualnych wersji programów zwiększających ich funkcjonalność oraz dostosowanych do aktualnie obowiązującego stanu prawnego regulacji ustawowych obowiązujących w rzeczypospolitej polskiej, wykorzystywanych lub mających zastosowanie w oprogramowaniu;
3. Udzielania konsultacji telefonicznych w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00;
4. Udzielania konsultacji za pomocą systemu zdalnej pomocy w zakresie usterek i awarii;
5. Usuwania usterek/błędów i awarii krytycznych systemów objętych umową i wynikających z winy wykonawcy:

* Czas reakcji na zgłoszoną awarię krytyczną – do 2 godzin roboczych,
* Czas usunięcia awarii krytycznej lub zapewnienie alternatywnego sposobu pracy na systemie – do 8 godzin roboczych,
* Czas reakcji na zgłoszoną usterkę/błąd –do 8 godzin roboczych, przy czym awaria krytyczna rozumiana jest jako niepoprawne działanie oprogramowania, które jest niemożliwe do samodzielnego usunięcia przez Zamawiającego, a uniemożliwia eksploatację systemu, natomiast usterka/błąd to nieprawidłowe lub niezgodne z dokumentacją wykonywanie funkcji systemu, które jednak nie powoduje konieczności wstrzymania eksploatacji systemu. Podane terminy mogą ulec zmianie, każdorazowo w wyniku ustaleń pomiędzy stronami, jak i w przypadku kiedy usuwanie powyższych problemów jest niemożliwe z powodów na które Wykonawca nie miał bezpośredniego wpływu.

Za godziny robocze uznaje się czas od poniedziałku do piątku w godzinach pomiędzy 8.00 a 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

6) usuwania usterek i awarii systemów objętych umową, a nie wynikających z winy Wykonawcy;

7) przeprowadzania dodatkowych prac szkoleniowo-wdrożeniowych w zakresie pełnego wykorzystania oprogramowania objętego umową.

1. Informowanie o zmianach w programach objętych umową,
2. Udostępnienie aktualnych wersji programów zwiększających ich funkcjonalność oraz dostosowanych do aktualnie obowiązującego stanu prawnego regulacji ustawowych obowiązujących w rzeczypospolitej polskiej, wykorzystywanych lub mających zastosowanie w oprogramowaniu;
3. Udzielanie konsultacji telefonicznych w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00;
4. Udzielanie konsultacji za pomocą systemu zdalnej pomocy w zakresie usterek i awarii;
5. Usuwanie usterek/błędów i awarii krytycznych systemów objętych umową i wynikających z winy wykonawcy:

* Czas reakcji na zgłoszoną awarię krytyczną – do 2 godzin roboczych,
* Czas usunięcia awarii krytycznej lub zapewnienie alternatywnego sposobu pracy na systemie – do 8 godzin roboczych,
* Czas reakcji na zgłoszoną usterkę/błąd –do 8 godzin roboczych, przy czym awaria krytyczna rozumiana jest jako niepoprawne działanie oprogramowania, które jest niemożliwe do samodzielnego usunięcia przez Zamawiającego, a uniemożliwia eksploatację systemu, natomiast usterka/błąd to nieprawidłowe lub niezgodne z dokumentacją wykonywanie funkcji systemu, które jednak nie powoduje konieczności wstrzymania eksploatacji systemu. Podane terminy mogą ulec zmianie, każdorazowo w wyniku ustaleń pomiędzy stronami, jak i w przypadku kiedy usuwanie powyższych problemów jest niemożliwe z powodów na które Wykonawca nie miał bezpośredniego wpływu.

Za godziny robocze uznaje się czas od poniedziałku do piątku w godzinach pomiędzy 8.00 a 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

6) usuwanie usterek i awarii systemów objętych umową, a nie wynikających z winy Wykonawcy;

7) przeprowadzania dodatkowych prac szkoleniowo-wdrożeniowych w zakresie pełnego wykorzystania oprogramowania objętego umową.