

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zakup licencji systemu e-Oświata

w ramach projektu

„Rozwój e-usług publicznych w Gminie Zembrzyce”

Portal e-Oświata

Projekt finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR) w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014 – 2020, II Osi Priorytetowej „CYFROWA MAŁOPOLSKA”, Działanie 2.1 „E-administracja i otwarte zasoby”.

Spis treści

| | | |
|------|--|---|
| I. | ZAKRES DOSTAW I USŁUG | 3 |
| II. | RÓWNOWAŻNOŚĆ ROZWIĄZAŃ | 3 |
| III. | WYMAGANIA OGÓLNE | 3 |
| IV. | WYMAGANIA BEZPIECZEŃSTWA TELEINFORMATYCZNEGO | 4 |
| V. | MINIMALNE WYMAGANIA | 5 |

I. ZAKRES DOSTAW I USŁUG

Niniejsze zamówienie dotyczy w szczególności dostaw i usług zgodnie z poniższym zestawieniem. Oferowane rozwiązania i usługi muszą być zgodne z minimalnymi wymaganiami zawartymi w niniejszej specyfikacji:

| LP. | NAZWA URZĄDZENIA / USŁUGI | ILOŚĆ | JEDN. |
|-----|--------------------------------|-------|-------|
| 1. | e-Oświata | 1 | kpl. |
| 2. | Prace wdrożeniowe | 1 | kpl. |
| 3. | Szkolenie w zakresie e-Oświata | 1 | kpl. |

II. RÓWNOWAŻNOŚĆ ROZWIĄZAŃ

W celu zachowania reguły konkurencyjności dopuszcza się rozwiązania równoważne do wyspecyfikowanych w treści niniejszego OPZ, przy czym za rozwiązanie równoważne uważa się takie rozwiązanie, które pod względem technologii, wydajności i funkcjonalności przez to rozwiązanie oferowanych, nie odbiega znacząco od technologii funkcjonalności i wydajności wyszczególnionych w rozwiązaniu wyspecyfikowanym, przy czym nie podlegają porównaniu cechy rozwiązania właściwe wyłącznie dla rozwiązania wyspecyfikowanego, takie jak: zastrzeżone patenty, własnościowe rozwiązania technologiczne, własnościowe protokoły itp., a jedynie te, które stanowią o istocie całości zakładanych rozwiązań technologicznych i posiadają odniesienie w rozwiązaniu równoważnym.

W związku z tym, Wykonawca może zaproponować rozwiązania, które realizują takie same funkcjonalności wyspecyfikowane przez Zamawiającego w inny, niż podany sposób. Za rozwiązanie równoważne nie można uznać rozwiązania identycznego (tożsamego), a jedynie takie, które w porównywanych cechach wykazuje dokładnie tą samą lub bardzo zbliżoną wartość użytkową. Przez bardzo zbliżoną wartość użytkową rozumie się podobne, z dopuszczeniem nieznacznych różnic nie wpływających w żadnym stopniu na całość systemu, zachowanie oraz realizowanie podobnych funkcjonalności w danych warunkach, identycznych dla obu rozwiązań, dla których to warunków rozwiązania te są dedykowane.

Rozwiązanie równoważne musi zawierać dokumentację potwierdzającą, iż spełnia wymagania funkcjonalne Zamawiającego, w tym wyniki porównań, testów, czy możliwości oferowanych przez to rozwiązanie w odniesieniu do rozwiązania wyspecyfikowanego.

Dostarczenie przez Wykonawcę rozwiązania równoważnego musi być zrealizowane w taki sposób, aby wymiana Oprogramowania na równoważne nie zakłóciła bieżącej pracy Urzędu Gminy Zembrzyce. W tym celu, Wykonawca musi do oprogramowania równoważnego przenieść wszystkie (kompletne i spójne) dane, przeszkolić użytkowników, skonfigurować Oprogramowanie, uwzględnić niezbędną asystę pracowników Wykonawcy w operacji uruchamiania Oprogramowania w środowisku produkcyjnym itp. Wymiana oprogramowania musi odbywać się przy zachowaniu zasady pełnej dostępności do danych zgromadzonych w bazach informacyjnych, zgromadzonych w wyniku stosowania obecnie funkcjonujących aplikacji. Nowy system musi zapewniać ciągłość pracy pracowników i wykonywania bieżących czynności Zamawiającego bez potrzeby ręcznego uzupełniania danych.

III. WYMAGANIA OGÓLNE

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 o finansach publicznych, 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 umożliwić 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.

IV. WYMAGANIA BEZPIECZEŃSTWA TELEINFORMATYCZNEGO

W zakresie bezpieczeństwa teleinformatycznego należy uwzględnić zapisy ustawowe regulujące obowiązki przetwarzającego dane, sposoby przetwarzania i ochrony czy też sposoby testowania i odbierania systemów teleinformatycznych. W tym zakresie do najważniejszych należą:

- Ustawa o ochronie danych osobowych.
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego.
- Ustawa o podpisie elektronicznym.
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
- Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- Ustawa o ochronie baz danych.
- Kodeks karny.
- Ustawa o ochronie informacji niejawnych.
- Ustawa o dostępie do informacji publicznej.
- Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 (Dz.U. 2018 poz.1000 z późn. zm.)
- Rozporządzenie Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania
- Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 27 września 2005r. sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze publicznym
- 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.
- 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).

Dostarczone rozwiązanie musi:

- mieć możliwość wymiany danych z innymi systemami teleinformatycznymi za pomocą protokołów komunikacyjnych i szyfrujących;
- w wysyłanych dokumentach w drodze teletransmisji mieć możliwość wymiany znaków wg standardu Unicode UTF-8;
- umożliwić udostępnienie zasobów informacyjnych co najmniej w jednym z formatów wymienionych w Załączniku nr 2 do Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r.;
- mieć dostosowany portal prezentujący dane dla interesantów zgodnie z wymaganiami WCAG 2.1 w zakresie zgodnym z ww. rozporządzeniem;
- mieć możliwość tworzenia tzw. logów czyli zapisów w dziennikach systemu informacji pozwalających na m.in. rozliczalność i autentyczność informacji.

W zakresie portalu elektronicznych usług publicznych dla użytkowników zewnętrznych połączenie z portalem przez użytkowników musi być zabezpieczone certyfikatem SSL. Użytkownik zewnętrzny posiadający konto na platformie musi mieć dostęp do danych, tylko dla podmiotów do których ma przydzielone uprawnienia (na podstawie wniosku o udostępnienie konta na portalu). Dane dla portalu użytkowników zewnętrznych są replikowane (kopiowane) z systemów dziedzinowych tylko dla użytkowników, którzy złożyli wniosek o udostępnienie danych na portalu, tym samym portal nie ma bezpośredniego dostępu do baz danych systemów dziedzinowych.

V. MINIMALNE WYMAGANIA

| NAZWA KOMPONENTU | WYMAGANE MINIMALNE PARAMETRY FUNKCJONALNE |
|-----------------------|--|
| INFORMACJE PODSTAWOWE | <p>Wynikiem niniejszego zadania ma być uzyskanie dostępu do rozwiązań służących cyfryzacji procesów i procedur administracyjnych w zakresie systemu obsługi urzędu i 4 placówek oświatowych Gminy, obejmującego moduł kadrowy, moduł ewidencji wyposażenia, moduł kompleksowego prowadzenia gospodarki magazynowej oraz moduł biblioteki szkolnej.</p> <p>Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi dostępu dla 4 szkół podstawowych do platformy informatycznej wspomagającej obsługę placówek oświatowych Gminy, w tym zapewniającej komunikację między szkołami a rodzicami uczniów, do której uczęszcza:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Szkoła Podstawowa w Zembrzycach – 156 2) Szkoła Podstawowa w Tarnawie Dolnej – 91 3) Szkoła Podstawowa w Marcówce – 69 4) Szkoła Podstawowa w Śleszowicach - 95 <p>Platforma informatyczne musi być gotowym narzędziem wspomagającym procesy obsługi jednostek oświatowych oraz weryfikowania i monitorowania uczniów.</p> |
| SEKRETARIAT | <p>Gromadzenie niezbędnych informacji o uczniach dostarczanych przez szkołę, rodziców i instytucje pozaszkolne.</p> <p>Prowadzenie księgi ewidencyjnej dzieci oraz księgi uczniów.</p> <p>Rejestrowanie przepływów uczniów.</p> <p>Prowadzenie rejestru zdarzeń nadzwyczajnych.</p> <p>Drukowanie arkuszy ocen i świadectw.</p> <p>Drukowanie legitymacji szkolnych.</p> <p>Drukowanie dokumentów używanych w codziennej pracy szkoły takie jak np. Listy na wycieczki, zaświadczenia o uczęszczaniu ucznia do szkoły itp.</p> <p>Importowanie danych kandydatów z aplikacji wspierających rekrutację.</p> |

| | |
|---------------------------|---|
| <p>PLAN LEKCJI</p> | <p>Definiowanie danych podstawowych takich, jak liczba dni w tygodniu, terminy rozpoczynania zajęć i przerw, numery lekcji w tym lekcja zerowa.</p> <p>Ustalanie parametrów układania planu dla różnych obiektów z uwzględnieniem zasad higieny pracy:</p> <ul style="list-style-type: none">- hierarchiczna lista dopuszczalnych sal i dowolnie definiowanych grup sal dla poszczególnych przydziałów- ustalanie maksymalnej liczby godzin dla nauczyciela- określanie dopuszczalnej liczby okienek nauczycieli w dniu i w tygodniu- ustalanie terminów zajęć dla oddziałów- ustalanie zasad rozkładania godzin przedmiotów w tygodniu w planie oddziału- określanie przedmiotów trudnych\łatwych i uzależnianie od tego realizacji takich zajęć w dniu- określanie warunków układania poszczególnych przedmiotów typu: zakazane przedmioty przed i po, przedmiot należy do łatwych/trudnych, najpóźniejsza i najwcześniejsza lekcja przedmiotu w dniu, lekcja skrajna itp.- określanie terminów niedostępności sal i nauczycieli <p>Możliwość wskazywania sposobu dzielenia wielogodzinnych przedmiotów na kilkugodzinne bloki w poszczególnych dniach tygodnia.</p> <p>Obsługa planu w wielu budynkach z uwzględnieniem czasu przejścia pomiędzy budynkami.</p> <p>Ręczny edytor planu z mechanizmami pomocniczymi (wskazywanie optymalnych miejsc, miejsc w których nie ma dostępnych sal, automatyczny dobór sali, zamiana sal bez konieczności zmiany planu itp.)</p> <p>Półautomatyczny mechanizm wyszukiwania pożądaných zmian w planie wskazujący synchronicznie skutki planowanych przesunięć w planach różnych obiektów.</p> <p>Automatyczne układanie całego planu lekcji, a także planów poszczególnych oddziałów i nauczycieli oraz dowolnie wybranych lekcji.</p> <p>Drukowanie oraz publikowanie planu na stronach www.</p> <p>Możliwość modyfikacji planu lekcji po zmianie arkusza organizacyjnego – bez konieczności ponownego układania całości planu lekcji od początku.</p> <p>Możliwość porównywania dwóch wersji planów i drukowanie jedynie planów, które uległy zmianie.</p> <p>Zaznaczanie przydziałów, które powinny się odbywać równocześnie.</p> <p>Możliwość kolorowania przedmiotów, oddziałów, nauczycieli i sal.</p> <p>Umieszczanie komentarzy na planie.</p> <p>Odwoływanie skutków wykonywanych operacji.</p> <p>Układanie planu dyżurów związanego z planem lekcji.</p> <p>Wykazywania dyżurów nieprzystających do planu lekcji.</p> <p>Automatyczne układanie planu dyżurów przystającego do planu lekcji nauczycieli</p> <p>Możliwość ustalenia indywidualnego poziomu obciążenia dyżurami dla każdego nauczyciela.</p> <p>Ustalanie parametrów doboru nauczycieli w zależności od miejsca i czasu pełnienia dyżuru.</p> <p>Mechanizmy kontrolujące i chroniące przed nadmiernym obciążeniem nauczycieli dyżurami.</p> <p>Mechanizmy kontrolujące dyżury nieprzystające do planu lekcji.</p> |
|---------------------------|---|

| | |
|------------------------|--|
| | <p>Mechanizmy drukowania i publikowania planów dyżurów indywidualnych lub dla poszczególnych miejsc dyżurowania.</p> |
| <p>DZIENNIK</p> | <p>Rejestrowanie ocen uczniów; w tabeli ocen powinno być możliwe wpisywanie wszelkich znaków, symboli z możliwością automatycznego rozpoznawania ocen, z których następnie można wyznaczyć średnią z uwzględnieniem odpowiednich wag definiowanych dla kolumn w dzienniku.</p> <p>Wystawianie oceny za konkretne zadania określane dla całej grupy uczniów (np. praca domowa, sprawdzian). W tabeli ocen powinno być możliwe wpisywanie wszelkich znaków, symboli i wartości.</p> <p>Rejestrowanie frekwencji uczniów, w tym na zajęciach międzyoddziałowych bez konieczności definiowania sztucznych grup.</p> <p>Rejestrowanie frekwencji uczniów z możliwością rozróżnienia wpisu obecności od stanu niesprawdzonej obecności (braku wpisu).</p> <p>Wprowadzanie tematów lekcji, z możliwością pobrania tematu z rozkładów materiału z zasobów biblioteki rozkładów materiałów.</p> <p>Możliwość redagowania rozkładów materiałów według własnych potrzeb oraz udostępniania tych autorskich rozkładów innym użytkownikom.</p> <p>Rejestrowanie uwag z możliwością ich kategoryzacji.</p> <p>Dostęp do wszystkich danych o uczniach zgodnie z uprawnieniami (np. wychowawcy do danych swoich uczniów) z pominięciem prywatnych notatek innych użytkowników.</p> <p>Możliwość zakładania kont opiekunom przez wychowawcę poprzez wpisanie adresu e-mail, aby opiekunowie mogli samodzielnie nadać i zmieniać swoje hasło z użyciem poczty.</p> <p>Prowadzenie arkuszy ocen uczniów.</p> <p>Wypełnianie świadectw na podstawie szablonów opracowanych zgodnie z wzorami opublikowanymi w załącznikach do rozporządzeń ministra do spraw oświaty oraz podgląd wydruku i drukowanie formularzy na giloszach.</p> <p>Wydruk kartek dla opiekunów na wywiadówkę.</p> <p>Drukowanie danych z dzienników w celu ich archiwizacji.</p> <p>Wykonywanie zestawień statystycznych dotyczących wyników nauczania, frekwencji i zachowania.</p> <p>Przypisywanie ucznia do grup w ramach oddziałów poprzez wybór kryteriów przynależności zdefiniowanych dla całej jednostki, a nie dla pojedynczych oddziałów.</p> <p>Umożliwienie komunikacji szkolnej poprzez wysyłanie komunikatów przez pracowników szkoły do uczniów i opiekunów.</p> <p>W zakresie funkcjonalności przeznaczonych dla Dyrektorów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostęp do wszystkich danych uczniów, - Analiza wyników nauczania, w szczególności ocen końcowych, - Kontrola dzienników lekcyjnych pod kątem kompletności wpisów: tematy lekcji, frekwencja, - Wysyłanie komunikatów do pracowników szkoły, uczniów i opiekunów. <p>W zakresie funkcjonalności przeznaczonych dla rodziców:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostęp do ocen cząstkowych, przewidywanych, śródrocznych, końcowych i zewnętrznych egzaminów, - Dostęp do danych dotyczących osiągnięć, - Dostęp do listy uwag/pochwał, |

| | |
|------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Dostęp do danych o frekwencji, - Dostęp do aktualnego planu lekcji, - Dostęp do rejestru zrealizowanych lekcji i ich tematów, - Dostęp do terminarza sprawdzianów, - Dostęp do informacji o zadaniach domowych, - Komunikację z nauczycielami: odbieranie komunikatów od wychowawcy i wysłanie komunikatu do wychowawcy. |
| EWIDENCJA WYPOSAŻENIA | <p>Prowadzenie ksiąg inwentarzowych (ewidencja przychodów i rozchodów). Ewidencjonowanie operacji: przyjęcia, likwidacji, przekazania (darowizny). Ewidencja środków trwałych. Rejestrowanie zwiększeń i zmniejszeń wartości środków trwałych. Tworzenie planu amortyzacji. Umożliwienie symulacji amortyzacji do końca okresu użytkowania. Drukowanie karty środka trwałego. Wspomaganie inwentaryzacji (wyliczanie różnic inwentaryzacyjnych). Przekazywanie odpowiedzialności za sprzęt pracownikom, zmiany miejsca użytkowania oraz przenoszenie grupy sprzętów między salami. Drukowanie wykazu wyposażenia znajdującego się w pomieszczeniu. Wycofywanie naliczonej amortyzacji.</p> |
| GOSPODARKA MAGAZYNOWA | <p>Tworzenie i wydruk dokumentów magazynowych (PZ, WZ, PW, RW, MM). Prowadzenie kilku magazynów - zwykłych i żywnościowych. Prowadzenie automatycznej numeracji dla każdego rodzaju dokumentów. Wprowadzanie własnych wzorców numeracji dokumentów magazynowych. Bieżący wgląd w aktualne stany magazynowe. Utworzenie i wydruk zestawienia ilości i wartości pojedynczego indeksu materiałowego, kilku lub zbiorczo wszystkich. Sporządzanie Raportu magazynowego oraz Zbiorczego raportu magazynowego. Wspomaganie inwentaryzacji (wyliczanie różnic inwentaryzacyjnych). Ewidencja wypożyczenia sprzętu.</p> |
| STOŁÓWKA SZKOLNA | <p>Definiowanie kilku jadłospisów na jeden dzień. Drukowanie jadłospisów za dowolny okres. Automatyczne przeliczanie wartości odżywczych jadłospisu i porównanie ich z normami żywieniowymi. Tworzenie posiłku z dowolnej liczby dań. Drukowanie spisu wszystkich potraw. Powielanie opisu wprowadzonych składników, potraw i jadłospisów. Uwzględnianie ubytków powstających podczas obróbki. Tworzenie, na podstawie jadłospisów, zapotrzebowania na surowce, które uwzględnia stany magazynu żywnościowego. Drukowanie listy zakupów uwzględniającej zapasy magazynowe. Tworzenie raportu żywnościowego.</p> |
| BIBLIOTEKA SZKOLNA | <p>Wprowadzanie i opracowywanie posiadanych zbiorów. Kopiowanie już istniejących w bazie opisów. Wyszukiwanie opisów w bibliotece narodowej.</p> |

| | |
|---------------------|---|
| | <p>Rejestracja wypożyczeń. Rejestracja zwrotów Udzielenie prolongaty. Wyszukiwanie rezerwacji oraz zaległości czytelnika z uwzględnieniem zakresu czasowego. Tworzenie okresowych sprawozdań statystycznych z pracy biblioteki. Zastosowanie kodów kreskowych podczas rejestracji wypożyczeń i zwrotów. Prowadzenie kontroli zbiorów. Obsługa procesu ewidencji bezpłatnych podręczników. Prowadzenie ewidencji zajęć, dzięki wykorzystaniu tzw. Dziennika biblioteki szkolnej. Tworzenie raportów i statystyk z możliwością prezentacji w formie graficznej. Bieżąca kontrola stanu zbiorów – zarówno pod kątem ilości jak i wartości. Rejestracja wszystkich czynności i działań realizowanych przez personel biblioteki. Wypożyczanie z użyciem urządzeń mobilnych. Przeglądanie konta wypożyczeń, informacji o terminach zwrotu wypożyczonych książek.</p> |
| <p>KADRY</p> | <p>Rejestracja i przetwarzanie danych kadrowych pracowników i zleceniobiorców. Gromadzenie: <ul style="list-style-type: none"> - danych osobowych w zakresie wymaganym przez przepisy dla dokumentacji pracowniczej, - danych dotyczących umów o pracę wraz z rejestracją zmian w zatrudnieniu w okresie pozostawania w stosunku pracy, - informacji takich jak np. terminy badań okresowych i wymaganych szkoleń BHP, - informacji o rodzinie pracownika dla potrzeb ustalania prawa do świadczeń, - danych dotyczących umów cywilnoprawnych, <p>Odmienne zasady zatrudniania i wynagradzania nauczycieli oraz pracowników nie będących nauczycielami (administracja, obsługa). Rejestrowanie absencji pracowników oraz sporządzanie zestawień i statystyki. Kontrola terminów np. wypłat nagród jubileuszowych, okresowych badań lekarskich. Kontrola przekroczenia limitów wprowadzonych absencji. Tworzenie, na podstawie danych zgromadzonych w systemie, raporty i zestawienia. Dostarczenie danych niezbędnych do wypełniania sprawozdań GUS w zakresie danych kadrowych. Dostarczanie w postaci elektronicznej danych kadrowych wymaganych w raporcie dla Systemu Informacji Oświatowej. Gotowe wzory wydruków dokumentów kadrowych.</p> </p> |

Wymagania gwarancyjne

Wykonawca odpowiedzialny będzie za całokształt, w tym za przebieg oraz terminowe wykonanie zamówienia w okresie wykonania umowy, jak i w okresie trwania gwarancji.

Wykonawca udziela bezpłatnej gwarancji jakości/rękojmi za wady wraz z serwisem gwarancyjnym na system e-Oświata przez **okres minimum 60 miesięcy** liczonego od daty zakończenia wdrożenia potwierdzonego protokołem odbioru końcowego, obejmującej:

- czas reakcji serwisu na błąd krytyczny nieprzekraczający 12 godzin roboczych od momentu skutecznego zgłoszenia awarii rozwiązań (drogą telefoniczną, mailową lub poprzez portal serwisowy) do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu;
- czas reakcji serwisu na usterkę nieprzekraczający 24 godziny robocze od momentu skutecznego zgłoszenia usterki rozwiązań (drogą telefoniczną, mailową lub poprzez portal serwisowy) do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonej usterki;
- czas usunięcia błędu krytycznego nieprzekraczający 24 godziny robocze od momentu podjęcia czynności serwisowych;
- czas usunięcia usterki nieprzekraczający 7 dni roboczych od momentu podjęcia czynności serwisowych.

Gwarancja jakości obejmuje utrzymanie systemu w ruchu oraz dostarczanie i implementację nowszych wersji oprogramowania w przypadku dostosowania go przez wykonawcę do nowych przepisów prawa.

Serwis gwarancyjny obejmuje wszelkie usługi zapewniające prawidłowe działanie systemu informatycznego, tj. usuwanie awarii i usterek, zapewnienia bezpieczeństwa danych, usunięcia błędów w działaniu wdrożonych rozwiązań, udzielanie konsultacji telefonicznych oraz odpowiedzi na zapytania przesłane za pomocą portalu zgłoszeniowego udostępnionego przez producenta.

Po usunięciu każdej awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązuje się do doprowadzenia całego systemu informatycznego do stanu integralnej całości w rozumieniu poprawnego działania wszystkich zainstalowanych komponentów.

Każda wizyta/przegląd/naprawa gwarancyjna wykonywana w miejscu instalacji systemu informatycznego będzie zakończona spisaniem właściwego protokołu.

Zamawiający zapewni serwisowi Wykonawcy dostęp do systemu informatycznego od momentu zgłoszenia przez czas potrzebny na usunięcia awarii/ustereki, o ile nie będzie to zakłócało działań własnych Zamawiającego.

Gwarancją jakości są także objęte dane przetwarzane przez dostarczone rozwiązania informatyczne w zakresie poprawności i integralności danych.

Na potrzeby zapisów dotyczących gwarancji jakości i serwisu gwarancyjnego ustala się następujące definicje użytych pojęć:

Usterka – zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element/moduł systemu, powodujące niedogodności i ograniczenia w użytkowaniu systemu, lecz umożliwiające korzystanie z funkcji systemu niezbędnych do bieżącej pracy.

Błąd krytyczny - zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element/moduł systemu, całkowicie uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji systemu niezbędnych do bieżącej pracy lub blokujących ciągłość pracy.

W okresie trwania gwarancji jakości/rękojmi za wady na przedmiot umowy wszelkie koszty usuwania wad i awarii, których przyczyna nie leży po stronie Zamawiającego ponosi Wykonawca.