**Załącznik nr 11 do SWZ - OPZ**

Znak sprawy: OR.272.20.2025

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

**na**

**Zaprojektowanie i wdrożenie Systemu do monitorowania zażycia energii budynku Starostwa Powiatowego w Gołdapi**

Spis treści

[I. Oznaczenie sprawy 3](#_Toc211885505)

[II. Przedmiot Zamówienia 3](#_Toc211885506)

[II.1.1 Ogólne zasady równoważności rozwiązań 4](#_Toc211885507)

[III. Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia 6](#_Toc211885508)

[IV. Sposób realizacji 6](#_Toc211885509)

[V. Wymagania w zakresie sposobu realizacji Zadania 7](#_Toc211885510)

[VI. Wymagania w zakresie Planu realizacji projektu i Analizy przedwdrożeniowej 8](#_Toc211885511)

[VII. Wymagania w zakresie Asysty Powdrożeniowej 9](#_Toc211885512)

[VIII. Wymagania w zakresie Szkoleń 10](#_Toc211885513)

[IX. Wymagania w zakresie Testów Akceptacyjnych 11](#_Toc211885514)

[X. Wymagania w zakresie Produktów 14](#_Toc211885515)

[XI. Wymagania w zakresie Serwisu Utrzymaniowego 20](#_Toc211885516)

[XII. Procedura odbioru Zadania 22](#_Toc211885517)

[XIII. Wymagania prawne 23](#_Toc211885518)

[XIV. Słownik 24](#_Toc211885519)

# Oznaczenie sprawy

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego pn.: Zaprojektowanie i wdrożenie Systemu do monitorowania zażycia energii budynku Starostwa Powiatowego w Gołdapi

# Przedmiot Zamówienia

Przedmiot Zamówienia składa się z następujących zadań:

1. Zaprojektowania i wdrożenia Systemu do monitorowania zażycia energii budynku Starostwa Powiatowego w Gołdapi,
2. Przeprowadzenie, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym, szkoleń pracowników w zakresie pełnej obsługi Systemu oraz administratora Zamawiającego w zakresie administrowania Systemem,
3. Zapewnienie jednomiesięcznej (1) Asysty Powdrożeniowej w okresie stabilizacji Systemu,
4. Zapewnienie Serwisu Utrzymaniowego przez okres 24 miesięcy od Odbioru Końcowego,

Z Systemu korzystać będzie 3 jednoczesnych Użytkowników.

Zamawiający wymaga, aby oferowany System realizował wszystkie wymagania ogólne i wszystkie konieczne wymagania funkcjonalne przedstawione w Załączniku nr 1 do OPZ.

W Ofercie należy zawrzeć wszystkie elementy niezbędne do swobodnego korzystania przez Zamawiającego z Systemu, nawet jeśli nie zostały wymienione w OPZ.

Wykonawca zapewnia bezterminową licencję na dostarczone rozwiązanie na nieograniczoną ilość użytkowników, w tym licencję na standardowe oprogramowanie systemowe, standardowe oprogramowanie aplikacyjne oraz oprogramowanie dedykowane.

### Ogólne zasady równoważności rozwiązań

1. W celu zachowania zasad neutralności technologicznej i konkurencyjności dopuszcza się rozwiązania równoważne do wyspecyfikowanych, przy czym za rozwiązanie równoważne uważa się takie rozwiązanie, które pod względem technologii, wydajności i funkcjonalności 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 niewpływających w żadnym stopniu na całokształt systemu, zachowanie oraz realizowanie podobnych funkcjonalności w danych warunkach, dla których to warunków rozwiązania te są dedykowane. Rozwiązanie równoważne musi zawierać dokumentację potwierdzającą, że spełnia wymagania funkcjonalne Zamawiającego, w tym wyniki porównań, testów czy możliwości oferowanych przez to rozwiązanie w odniesieniu do rozwiązania wyspecyfikowanego.
2. Dodatkowo, wszędzie tam, gdzie zostało wskazane pochodzenie (marka, znak towarowy, producent, dostawca itp.) materiałów lub normy, aprobaty, specyfikacje i systemy, o których mowa w ustawie Prawo Zamówień Publicznych, Zamawiający dopuszcza oferowanie sprzętu lub rozwiązań równoważnych pod warunkiem, że zapewnią uzyskanie parametrów technicznych nie gorszych niż wymagane przez Zamawiającego w dokumentacji przetargowej. Zamawiający informuje, że w takiej sytuacji przedmiotowe zapisy są jedynie przykładowe i stanowią wskazanie dla Wykonawcy, jakie cechy powinny posiadać składniki użyte do realizacji przedmiotu zamówienia. Zamawiający zgodnie z art. 99 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, zwanej dalej ustawą, dopuszcza oferowanie materiałów lub urządzeń równoważnych. Materiały lub urządzenia pochodzące od konkretnych producentów określają minimalne parametry jakościowe i cechy użytkowe, a także jakościowe (m.in.: wymiary, skład, zastosowany materiał, kolor, odcień, przeznaczenie materiałów i urządzeń, estetyka itp.), jakim muszą odpowiadać materiały lub urządzenia oferowane przez Wykonawcę, aby zostały spełnione wymagania stawiane przez Zamawiającego. Operowanie przykładowymi nazwami producenta ma jedynie na celu doprecyzowanie poziomu oczekiwań Zamawiającego w stosunku do określonego rozwiązania. Posługiwanie się nazwami producentów/produktów ma wyłącznie charakter przykładowy. Zamawiający, wskazując oznaczenie konkretnego producenta (dostawcy), konkretny produkt lub materiały przy opisie przedmiotu zamówienia, dopuszcza jednocześnie produkty równoważne o parametrach jakościowych i cechach użytkowych, co najmniej na poziomie parametrów wskazanego produktu, uznając tym samym każdy produkt o wskazanych lub lepszych parametrach.
3. Zamawiający opisując przedmiot zamówienia przy pomocy określonych norm, aprobat czy specyfikacji technicznych i systemów odniesienia, o których mowa w art. 101 ust. 1-3 ustawy, zgodnie z art. 101 ust.4 ustawy dopuszcza rozwiązania równoważne opisywanym. Zgodnie z art. 101 ust. 5 ustawy – Zamawiający nie może odrzucić oferty tylko dlatego, że oferowane roboty budowlane, dostawy lub usługi nie są zgodne z normami, ocenami technicznymi, specyfikacjami technicznymi i systemami referencji technicznych, do których opis przedmiotu zamówienia się odnosi, pod warunkiem że wykonawca udowodni w ofercie, w szczególności za pomocą przedmiotowych środków dowodowych, że proponowane rozwiązania w równoważnym stopniu spełniają wymagania określone w opisie przedmiotu zamówienia.

# Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia

Zamawiający przewiduje realizację zamówienia w nie poniżej niż do 120 dni od podpisania umowy.

# Sposób realizacji Zamówienia

Zadanie opisane w rozdziale II niniejszego opracowania zostanie zrealizowane w następujących Etapach:

1. **Etap I – Analiza Przedwdrożeniowa** obejmie:
2. organizację Projektu, w tym opracowanie Planu Organizacji Projektu, opisującego szczegółowe zasady realizacji Przedmiotu Umowy przez strony Umowy oraz sporządzenie Harmonogramu Szczegółowego.
3. opracowanie i dostarczenie Analizy Przedwdrożeniowej zawierającej: opis koncepcji funkcjonowania Systemu wraz z mapowaniem zapisów analizy na wymagania zawarte w specyfikacji wymagań określonych w Załączniku nr 1 do OPZ,
4. opracowanie i dostarczenie Planu Szkoleń,
5. opracowanie i dostarczenie Planu Testów Akceptacyjnych
6. opracowanie i dostarczenie Projektu Technicznego Systemu w tym implementacji Systemu w środowisku informatycznym Zamawiającego.
7. **Etap II – Dostarczenie Oprogramowania oraz wdrożenie Systemu –** obejmie następujące prace, które wykona Wykonawca:
8. dostarczenie i instalację wymaganych licencji na Oprogramowanie, które są niezbędne do realizacji Przedmiotu Zamówienia oraz zapewnienia ciągłego i prawidłowego funkcjonowania Systemu,
9. uruchomienie gotowego, sparametryzowanego Systemu przy zapewnieniu jego pełnej funkcjonalności,
10. dostarczenie instalacja i konfiguracja elementów sprzętowych Systemu,
11. przeprowadzenie Testów Akceptacyjnych,
12. przeprowadzenie Szkoleń dla osób przewidzianych do obsługi Systemu zgodnie z przygotowanym Planem Szkoleń w oparciu o dostarczone przez Wykonawcę materiały szkoleniowe,
13. dostarczenie wymaganej Dokumentacji Powdrożeniowej, Dokumentacji Technicznej oraz Dokumentacji Użytkowej,
14. opracowanie i dostarczenie Planu Asysty Powdrożeniowej,
15. świadczenie jednomiesięcznej Asysty Powdrożeniowej w okresie stabilizacji Systemu,
16. **Serwis Utrzymaniowy** – obejmujący świadczenie, przez okres 24 miesięcy liczonych od dnia podpisania Protokołu Odbioru Etap II zgodnie z warunkami wskazanymi w niniejszym OPZ, usługi zapewnienia dostępu do Systemu oraz wsparcia Zamawiającego**,**

# Wymagania w zakresie sposobu realizacji Zamówienia

1. Wykonawca będzie stosował w trakcie realizacji projektu metodykę zarządzania projektem uzgodnioną z Zamawiającym i opisaną w Planie Realizacji Projektu.
2. Wszystkie wykonywane prace oraz dostarczane Produkty będą wolne od wad, wykonywane przez doświadczonych specjalistów Wykonawcy oparte o ogólnie akceptowane i stosowane standardy, metodyki, technologie i narzędzia.
3. Projekt może być wykonywany wyłącznie przez pracowników Wykonawcy, będących w stałym stosunku zlecenia (lub innym stosunku cywilnoprawnym) z Wykonawcą lub Podwykonawców realizujących zadania przez niego zlecone. Na udział każdego Podwykonawcy Wykonawca musi uzyskać uprzednią zgodę Zamawiającego w formie pisemnej.
4. Wykonawca w okresie realizacji Umowy zobowiązany jest do przedstawiania Zamawiającemu do akceptacji raportów ze stanu realizacji prac nią objętych, nie rzadziej niż raz na kwartał, w terminie do piątego (5) dnia każdego miesiąca oraz na każde żądanie Zamawiającego w terminie do trzech (3) Dni Roboczych od wezwania. Raport ze stanu realizacji Projektu powinien zawierać w szczególności:
5. opis postępu realizacji Projektu,
6. szczegóły dotyczące różnic w porównaniu ze szczegółowym harmonogramem Projektu,
7. wskazanie głównych problemów występujących przy realizacji projektu i środków podjętych w celu ich rozwiązania,
8. raport na temat podjętych działań informacyjnych.
9. Wzór raportu zostanie zaproponowany przez Wykonawcę w ramach opracowania Planu Realizacji Projektu.
10. Komunikacja pracowników Wykonawcy z pracownikami Zamawiającego będzie odbywać się w Dni Robocze w godzinach pracy Zamawiającego.
11. Za godziny pracy Zamawiającego Strony uznają Godziny Robocze
12. Wykonawca oraz Zamawiający zobowiązani są na bieżąco, co najmniej w formie elektronicznej, informować się o zagrożeniach, trudnościach lub przeszkodach związanych z realizacją Projektu, w tym także o okolicznościach, które powodują lub mogą powodować nieterminową realizację Projektu.
13. Wykonawca dołoży staranności w celu zapewnienia niezmienności składu osobowego członków zespołu realizującego wdrożenie. Zmiana składu osobowego zespołu Wykonawcy, w szczególności z powodu choroby, urlopu macierzyńskiego, rozwiązania stosunku pracy, lub innej siły wyższej musi zostać przedstawiona Zamawiającemu na piśmie. Wykonawca ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o wyznaczeniu nowego członka zespołu Wykonawcy.
14. Wykonawca jest uważany za profesjonalistę w zakresie działalności związanej z realizacją Projektu. Niezależnie od zakresu wiedzy informatycznej, organizacyjnej i projektowej, którą dysponuje Zamawiający, Zamawiający nie jest uważany za profesjonalistę w tej dziedzinie.
15. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania wewnętrznych procedur oraz regulaminów obowiązujących osoby przebywające w siedzibie Zamawiającego, o których Wykonawca zostanie poinformowany. Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania swoich pracowników (współpracowników) o wewnętrznych procedurach oraz regulaminach obowiązujących u Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do pomieszczeń Zamawiającego dla osób, które nie przestrzegają wewnętrznych procedur oraz regulaminów obowiązujących u Zamawiającego. Zamawiający nie ponosi negatywnych skutków ograniczenia dostępności dla takich osób.
16. Zamawiający może w trakcie realizacji wdrożenia korzystać z usług osób trzecich w celu kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości projektu lub poszczególnych jego części. Wykonawca będzie zobowiązany do udzielenia takim osobom wszelkich informacji, danych lub wyjaśnień dotyczących realizacji Projektu. Zamawiający podpisze stosowne Umowy z osobami trzecimi dotyczącymi zachowania poufności w zakresie realizacji Projektu, danych o firmie Wykonawcy i podwykonawców. Zamawiający poinformuje z tygodniowym wyprzedzeniem o zamiarze powierzenia realizacji czynności kontroli jakości osobom trzecim.

# Wymagania w zakresie Planu realizacji projektu i Analizy przedwdrożeniowej

1. Do zadań Wykonawcy w ramach tworzenia Planu realizacji projektu należeć będzie w szczególności:
2. omówienie planu działania podczas wdrożenia Systemu oraz przygotowanie Harmonogramu Szczegółowego realizacji Projektu,
3. wyznaczenie przez Zamawiającego oraz Wykonawcę osób odpowiedzialnych za współpracę oraz ustalenie zasad komunikacji w Projekcie,
4. dostarczenie przez Wykonawcę uzgodnionego z Zamawiającym dokumentu Plan Realizacji Projektu, obejmującego co najmniej Harmonogram Szczegółowy realizacji Projektu, zawierający w szczególności:

- kamienie milowe i punkty odbioru,

- harmonogram rzeczowo-finansowy dostaw, instalacji i uruchomienia infrastruktury sprzętowej wchodzącej w skład Systemu,

1. W ramach Analizy Przedwdrożeniowej, Wykonawca:
2. przeprowadzi spotkania analityczne z Zamawiającym w ilości niezbędnej do prawidłowego przygotowania wdrożenia Systemu,
3. przygotuje szczegółowy opis sposobu realizacji wszystkich wymagań funkcjonalnych związanych z Systemem określonych w Załączniku nr 1 do OPZ z uwzględnieniem wniosków ustalonych podczas spotkań
4. przygotuje koncepcję funkcjonowania Systemu obejmującą opis architektury logicznej i fizycznej przy uwzględnieniu niezbędnej Infrastruktury Sprzętowej i Oprogramowania,
5. opracuje założenia konfiguracji i parametryzacji Systemu,
6. opracuje i dostarczy koncepcję uprawnień zawierającej opis ról systemowych wraz z relacjami pomiędzy poszczególnymi rolami systemowymi,
7. przygotuje założenia do administracji Systemem w trakcie jego eksploatacji,
8. wskaże punkty krytyczne i zagrożenia mające wpływ na niezawodne działanie Systemu,
9. przeprowadzi warsztaty z Zespołem Projektowym Zamawiającego.
10. opracuje i dostarczy Plan Szkoleń

# Wymagania w zakresie Asysty Powdrożeniowej

1. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia Asysty Powdrożeniowej w ramach Etap II.
2. Asysta Powdrożeniowa będą polegać na osobistych konsultacjach Wykonawcy przeprowadzonych w siedzibie Zamawiającego, w zależności od potrzeb Zamawiającego. W uzgodnieniu z Zamawiającym dopuszcza się możliwość asysty zdalnej.
3. Ponadto w okresie stabilizacji Wykonawca zobowiązany jest do udzielania nieograniczonych czasowo konsultacji telefonicznych.
4. Zamawiający wymaga, aby przed przeprowadzeniem Asysty Powdrożeniowej Wykonawca przedstawił Plan Asysty Powdrożeniowej.
5. Maksymalny wymiar Asysty Powdrożeniowej w zakresie konsultacji bezpośrednich w ramach Etap II wynosi łącznie 10 Godzin Roboczych. Zamawiający zastrzega, że niewykorzystany wymiar Asysty Powdrożeniowej przechodzi do wykorzystania w ramach Serwisu Utrzymaniowego.

# Wymagania w zakresie Szkoleń

1. Wykonawca zaplanuje, zorganizuje i przeprowadzi odrębne szkolenia dotyczące obsługi Systemu dla Użytkowników z każdego obszaru merytorycznego objętego wdrożeniem oraz Administratorów Systemu. Planowane jest przeszkolenie łącznie 3 osób.
2. Szkolenia mają mieć charakter ćwiczeń, oznacza to, że każdy z uczestników szkolenia samodzielnie wykonuje ćwiczenia pod nadzorem prowadzącego szkolenie.
3. Szkolenia mogą odbywać się w lokalizacji Zamawiającego wskazanej w SWZ jako miejsca realizacji Zamówienia lub innej lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego. Dokładne miejsca realizacji szkoleń zostaną określone przez Wykonawcę i uzgodnione z Zamawiającym w trakcie opracowywania Planu Szkoleń. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia szkoleń w formie zdalnej, na warunkach uzgodnionych z Zamawiającym.
4. Szkolenie będą odbywać się w języku polskim i bez udziału tłumacza.
5. Celem szkoleń jest przekazanie uczestnikom wiedzy dotyczącej funkcjonowania Systemu w zakresie objętym szkoleniem, w tym w szczególności nauczenie uczestników obsługi Systemu w stopniu pozwalającym na samodzielną pracę w Systemie oraz w przypadku Użytkowników Kluczowych, dalsze przekazywanie wiedzy dotyczącej obsługi Systemu innym użytkownikom.
6. Szkolenia zostaną przeprowadzane w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
7. Po zakończeniu szkolenia każdej grupy tematycznej Wykonawca zobowiązany będzie do złożenia Protokołu Odbioru szkolenia, zawierającego co najmniej: datę szkolenia, obszar, zakres szkolenia, informacje o osobach przeprowadzających szkolenie, informacje o osobach przeszkolonych, wyniki testów oraz ilość godzin szkolenia. Do protokołu zostanie dołączona lista obecności.
8. Zasady Odbioru szkolenia są identyczne w przypadku szkolenia dla Administratorów Systemu oraz pozostałych Użytkowników.

# Wymagania w zakresie Testów Akceptacyjnych

1. W ramach realizacji Projektu Wykonawca opracuje i przekaże do akceptacji Zamawiającego Plan Testów Akceptacyjnych, który będzie zawierał w szczególności listę elementów podlegających testowaniu oraz harmonogram ich realizacji, zgodnie z wymaganiami zdefiniowanymi w niniejszym OPZ.
2. W ramach Etap II, Zamawiający przeprowadzi Testy w uzgodnieniu z Wykonawcą i przy jego współpracy zgodnie z Planem Testów. Testy zostaną przeprowadzone na sparametryzowanym przez Wykonawcę Systemie, według Scenariuszy Testowych przygotowanych przez Wykonawcę.
3. Przed rozpoczęciem Testów, Wykonawca ma obowiązek przygotować i sprawdzić pod kątem poprawności i zgodności z Analizą przedwdrożeniową środowisko testowe. Wykonawca zobowiązany jest w ramach przygotowania Systemu do Testów co najmniej do:
4. wykonania konfiguracji i prac programistycznych (parametryzacja, rozszerzenia, raporty, formularze, interfejsy jednorazowe i stałe) opisanych w Analizie przedwdrożeniowej,
5. przygotowania modelu uprawnień,
6. przygotowania narzędzi i mechanizmów do pobierania danych danych,
7. utworzenia kont użytkowników wraz z parametrami i uprawnieniami.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia wyrywkowej weryfikacji kompletności i gotowości Systemu Gotowego do Testów na podstawie Scenariuszy Testowych i Analizy przedwdrożeniowej.
9. Testy zostaną podzielone na następujące kategorie:
10. testy funkcjonalne (jednostkowe) - przeprowadzane w celu weryfikacji poprawności pojedynczych funkcjonalności Systemu i ich zgodności z wymaganiami funkcjonalnymi i technicznymi,
11. testy uprawnień – przeprowadzane w celu weryfikacji poprawności zaimplementowania w Systemie opracowanego modelu uprawnień dla Użytkowników i Administratorów,
12. testy bezpieczeństwa,
13. testy odtworzeniowe z kopii zapasowych.
14. Testy będą prowadzone w oparciu o Scenariusze Testowe przygotowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego w Etap I, obejmujące specyfikację przypadków testowych. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia Testów ad-hoc, spoza Scenariuszy Testowych. Wykonawca zobowiązany jest do zaktualizowania Scenariuszy Testowych, w zakresie wynikającym z wprowadzonych korekt do Analizy Przedwdrożeniowej.
15. Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie testów w formie zdalnej. Każdorazowa zmiana formy testu dla każdego przeprowadzanego rodzaju testu/iteracji testów wymaga zgody Zamawiającego.
16. Każda niezgodność pomiędzy oczekiwanym wynikiem Testu, a wynikiem otrzymanym podczas wykonywania Testu stanowi podstawę do zgłoszenia Nieprawidłowości. Wykryte Nieprawidłowości zostaną skategoryzowane według priorytetów na: Awarie Krytyczne, Błędy, Usterki.
17. W przypadku wykrycia Awarii Krytycznej Zamawiający ma prawo do wstrzymania Testów do czasu wprowadzenia odpowiedniej poprawki do Systemu przez Wykonawcę.
18. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszystkich Nieprawidłowości wykrytych w Systemie podczas przeprowadzania Testów w czasie ustalonym z Zamawiającym.
19. W przypadku zmian w Oprogramowaniu w trakcie prowadzenia Testów lub po ich zakończeniu przeprowadzane będą ponowne Testy.
20. Niezależnie od Testów prowadzonych przez Wykonawcę, System zostanie poddany testom bezpieczeństwa przez Zamawiającego lub podmiot działający na zlecenie Zamawiającego. Testy bezpieczeństwa zostaną przeprowadzone zarówno na wcześniejszych Etapach Odbiorów przed uruchomieniem produkcyjnym Systemu, jak również mogą być powtarzane cyklicznie w okresie trwania Umowy. W przypadku, gdy audyt zakończy się wynikiem negatywnym Wykonawca zostanie wezwany do wprowadzenia zmian w Systemie na koszt Wykonawcy.
21. Testy odtworzeniowe z kopii zapasowych wykonywane będą w celu weryfikacji możliwości przywrócenia Systemu z wykonywanych kopii Systemu. Testy odtworzeniowe będą realizowane przez Wykonawcę, przy obecności Zamawiającego i obejmować będą następujące elementy:
22. odtworzenie systemu po awarii na postawie pakietu instalacyjnego zawierającego wszystkie niezbędne elementy do uruchomienia systemu.
23. przywrócenie danych (odtworzenie backup’u) w zakresie wskazanej przez Zamawiającego kopii danych.
24. Każda iteracja Testów będzie zakończona sporządzeniem Raportu z Testów przygotowanego przez Wykonawcę.
25. W przypadku, gdy pomimo dokonania 3 iteracji testów akceptacyjnych nie zakończą się one pomyślnie, a Nieprawidłowości stanowią Awarie Krytyczne, niegwarantujące bezpiecznego korzystania z Oprogramowania Zamawiający może odstąpić od realizacji Umowy oraz naliczyć karę umowną.
26. Warunkiem Odbioru Testów Systemu jest podpisany przez Zamawiającego Protokół Odbioru bez uwag, potwierdzający zgodność dostarczonego Systemu z wymaganiami.

# Wymagania w zakresie Produktów

1. W ramach realizacji Projektu Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia Produktów, których Odbiór potwierdzony Protokołem Odbioru, będzie stanowił podstawę do zakończenia prac realizowanych w danych Etapach.
2. Terminy dostarczenia Produktów powstałych w ramach realizacji poszczególnych Etapów Projektu, zostaną umieszczone w Harmonogramie Szczegółowym Projektu. Harmonogram Szczegółowy zostanie opracowany i dostarczony przez Wykonawcę w ramach realizacji Etap I.
3. Wszystkie Produkty wytworzone w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia powinny charakteryzować się wysoką jakością wykonania, na którą będą miały wpływ w szczególności następujące czynniki:
4. czytelna i zrozumiała struktura poszczególnych Produktów oraz całej Dokumentacji z wyodrębnieniem rozdziałów, podrozdziałów i sekcji wraz ze spisem treści,
5. stosowanie standardów, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury informacji, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych Produktów, ich fragmentów oraz całej Dokumentacji,
6. kompletność Produktu, rozumiana jako pełne, bez wyraźnych, ewidentnych braków przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego zakresu rozpatrywanego zagadnienia – oznacza to jednoznaczne i wyczerpujące przedstawienie wszystkich zagadnień w odniesieniu do Systemu,
7. spójność i niesprzeczność Produktu, rozumianych jako zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w Produkcie, jak i brak logicznych sprzeczności pomiędzy informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych Produktach oraz we fragmentach tego samego Produktu.
8. Dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim, wyjątkiem jest Dokumentacja dla Administratora w zakresie Oprogramowania, wchodząca w skład Dokumentacji użytkowej, która może być w języku angielskim w przypadku braku odpowiednika w języku polskim.
9. W przypadku dokonania zmian w Systemie Dokumentacja użytkowa i powdrożeniowa zostanie zaktualizowana przez Wykonawcę w zakresie opisu dokonanych zmian.
10. Wykaz wszystkich wymaganych przez Zamawiającego Produktów, które powinny powstać w ramach realizacji przedmiotu zamówienia wraz z ich opisem, formą dostarczenia oraz określeniem rodzaju, jednostki odpowiedzialnej za ich przygotowanie i jednostki wspierającej ich opracowanie, przedstawiono w tabeli 3.
11. Zamawiający zobowiązany jest do współdziałania z Wykonawcą przy realizacji prac poprzez udzielanie informacji lub wyjaśnień, przekazywanie lub udostępnianie niezbędnych dokumentów, zapewnienie właściwej i terminowej współpracy pracowników Zamawiającego, udział w spotkaniach projektowych.
12. Przypisanie produktów do Etapów zostało przedstawione w tabeli 4.

**Tabela 3: Wykaz produktów**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa Produktu | Rodzaj | Opis Produktu | Forma dostarczenia |
| 1. | Spotkanie kick-off | Warsztat | Spotkanie inicjujące Projekt mające na celu zapoznanie Zespołów Projektowych o zakresie i zasadach realizacji Projektu. | Zorganizowanie spotkania |
| 2. | Harmonogram Szczegółowy | Dokument | Harmonogram przedstawiający szczegółowy zakres realizacji prac dla Projektu uzgodniony z Zamawiającym. Harmonogram szczegółowy musi być aktualizowany przez Wykonawcę przed rozpoczęciem każdego Etapu realizacji Projektu. Dodatkowo w Harmonogramie Szczegółowym musi zostać ujęty plan szkoleń zespołu wdrożeniowego. | MS Project i/lub MS Excel oraz pdf podpisanych elektronicznie |
| 3. | Prezentacja (Warsztaty) dla Użytkowników ze standardowej funkcjonalności Systemu | Szkolenie/ Warsztat | Zorganizowanie warsztatów w siedzibie Zamawiającego. Celem warsztatów będzie omówienie oraz zaprezentowanie działania Systemu dla kluczowych użytkowników biorących udział w Analizie przedwdrożeniowej. | Zorganizowanie spotkań, po których powstaną notatki z warsztatów |
| 4. | Analiza przedwdrożeniowa i Projekt Techniczny Systemu | Dokument | Dokument zawierający:   1. Opis architektury rozwiązania, w tym sposób integracji komponentów systemu; 2. Opis architektury technicznej – środowisko systemowe, wymagania odnośnie infrastruktury sieciowej, oprogramowania, bezpieczeństwo systemów; 3. Specyfikację interfejsów do systemów zewnętrznych oraz opisy sposobu realizacji i zakresów wymiany danych pomiędzy systemami zewnętrznymi. | Wymagane jest dostarczenie dokumentu w wersji elektronicznej w formie plików edytowalnych MS Word i/lub MS Excel |
| 5. | Plan Testów akceptacyjnych | Dokument | Plan Testów powinien zawierać co najmniej:   * Zdefiniowany zakres i cele przeprowadzenia testów akceptacyjnych; * Zdefiniowane cykle testów; * Harmonogram prowadzenia testów akceptacyjnych; * Wykaz czynności niezbędnych do wykonania wraz z podziałem odpowiedzialności pomiędzy Wykonawcę i Zamawiającego; * Ustalone kryteria akceptacji testów; * Opis klasyfikacji wykrytych Wad; * Opis zasad naprawy wykrytych Wad Systemu; * Opis zasad sporządzenia raportu z przeprowadzonych testów akceptacyjnych. | Wymagane jest dostarczenie dokumentów w wersji elektronicznej w formie plików edytowalnych MS Word i/lub MS Project i/lub MS Excel oraz pdf podpisanych elektronicznie |
| 6. | Plan szkoleń Użytkowników i Administratorów | Dokument | Plan szkoleń powinien zawierać co najmniej:   * Wykaz planowanych szkoleń wraz z opisem ich zagadnień i zakresu; * Wykaz pracowników po stronie Zamawiającego, którzy będą uczestniczyć szkoleniu wraz z przypisaniem osób do obszaru szkoleniowego; * Harmonogram szkoleń; * Agendę poszczególnych szkoleń; * Wymagania niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia szkolenia, które określone zostaną przez Wykonawcę i które powinien spełnić Zamawiający. | Wymagane jest dostarczenie dokumentów w wersji elektronicznej w formie plików edytowalnych MS Word i/lub MS Project i/lub MS Excel oraz pdf podpisanych elektronicznie |
| 7. | Licencje | Inne | Dostarczenie wymaganych licencji na oprogramowanie spełniające wymagania określone w OPZ.  Instalacja dostarczonego oprogramowania na infrastrukturze sprzętowej posiadanej przez Zamawiającego. | Dostawa nośników danych zawierających licencje oraz dokumentów potwierdzających udzielenie licencji |
| 9. | Raport z realizacji Wdrożenia | Dokument | Dokument zawierający podsumowanie przeprowadzonych prac w ramach Wdrożenia Systemu. | Wymagane jest dostarczenie dokumentów w wersji elektronicznej w formie plików edytowalnych MS Word i/lub MS Project i/lub MS Excel oraz pdf podpisanych elektronicznie |
| 11. | Szkolenie dla Użytkowników i Administratorów | Szkolenie | Przeprowadzone zgodnie z wytycznymi zawartymi w niniejszym opracowaniu. Szkolenie dla Administratorów i Użytkowników ma na celu przekazanie uczestnikom wiedzy dotyczącej funkcjonowania Systemu w zakresie objętym szkoleniem, w tym w szczególności nauczenie uczestników obsługi Systemu w stopniu pozwalającym na samodzielną pracę w Systemie oraz dalsze przekazywanie wiedzy dotyczącej obsługi Systemu innym osobom. | Zorganizowanie spotkań, po których powstaną podpisane listy obecności oraz raporty z wyników testów z wiedzy merytorycznej |
| 13. | Dokumentacja użytkownika (instrukcje stanowiskowe) | Dokument | Dokumentacja zawierająca opis wszelkich funkcjonalności dostarczonego rozwiązania informatycznego, pozwalający na poprawną obsługę przez użytkowników w ramach każdego z wdrożonych modułów Systemu. | Wymagane jest dostarczenie dokumentów w wersji elektronicznej w formie plików edytowalnych MS Word oraz pdf podpisanych elektronicznie. |
| 14. | Plan asysty powdrożeniowej | Dokument | Dokument zawierający uzgodnione z Zamawiającym szczegółowe terminy asysty powdrożeniowej przeprowadzonej zgodnie z wymaganiami zwartymi w Umowie. | MS Project i/lub MS Excel oraz pdf podpisane elektronicznie |
| 15. | Dokumentacja powdrożeniowa | Dokument | Dokumentacja powdrożeniowa powinna składać się co najmniej z następujących dokumentów:   * Instrukcji administratora zawierającą opis czynności i zasad umożliwiających Administratorom wykorzystywanie wszystkich cech funkcjonalnych Systemu w zakresie przewidzianym dla pracy Administratora; * Opisu Systemu; * Wykaz dostarczonego oprogramowania (aplikacji); * Opis struktury bazy/baz danych (opis tablic i pól oraz wzajemne powiązania); * Opis konfiguracji i parametryzacji Systemu; * Opis rozszerzeń modyfikacji, dostosowań do potrzeb Zamawiającego; * Opis interfejsów międzymodułowych; * Opis sposobu i zasad integracji z systemami zewnętrznymi; * Opis programowych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych. | Wymagane jest dostarczenie dokumentów w wersji elektronicznej w formie plików edytowalnych MS Word oraz pdf podpisanych elektronicznie |

**Tabela 4: Przypisanie produktów do Etapów**

|  |  |
| --- | --- |
| Etap | Produkt |
| Etap I: Analiza przedwdrożeniowa | Spotkanie kick-off |
| Dokument Inicjujący Projekt |
| Harmonogram Szczegółowy |
| Prezentacja dla Użytkowników kluczowych |
| Plan Szkoleń Administratorów i Użytkowników |
| Etap II: Dostarczenie Oprogramowania oraz wdrożenie Systemu | Wykonane prace konfiguracyjne oraz parametryzacyjne Systemu |
| Licencje |
| Szkolenie dla Użytkowników i Administratorów |
| Raport z Testów |
| System po testach akceptacyjnych |

# Wymagania w zakresie Serwisu Utrzymaniowego

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Serwisu Utrzymaniowego dla Systemu w okresie 24 miesięcy, licząc od dnia podpisania Protokołu Odbioru Etap II.
2. Serwis Utrzymaniowy obejmie w szczególności:
3. zapewnienie ciągłego, poprawnego działania Systemu, Analizą Przedwdrożeniową, Dokumentacją Powdrożeniową, oraz Dokumentacją Użytkową i Dokumentacją Administratora,
4. przyjmowanie, rejestrowanie oraz usuwanie wszelkich Nieprawidłowości zgodnie z parametrami SLA określonymi w ust. 3 niniejszego rozdziału,
5. zapewnienie zgodności dostarczonej funkcjonalności Systemu ze zmieniającymi się przepisami prawa rozumiane jako zapewnienie obejmujące instalację niezbędnych aktualizacji Systemu,
6. prawo do nowej wersji Systemu rozumiane jako zapewnienie aktualności Systemu zainstalowanego u Zamawiającego obejmującego aktualizację oraz jej instalację (realizację upgrade) bez dodatkowych opłat licencyjnych Wykonawcy z tego tytułu,
7. zarządzanie wszelkimi zmianami Oprogramowania, w tym wsparcie w zakresie zmian ustawień konfiguracyjnych lub upgrade’ów Oprogramowania,
8. konsultacje telefoniczne lub wsparcie zdalne Użytkowników Kluczowych i Administratorów w zakresie użytkowania Systemu w wymiarze nieprzekraczającym 10 godzin miesięcznie, z zastrzeżeniem, że niewykorzystany w danym miesiącu limit może być wykorzystany przez Zamawiającego w ciągu kolejnych miesięcy Serwisu Utrzymaniowego,
9. pomoc w diagnostyce Nieprawidłowości związanych z działaniem Systemu,
10. prowadzenie zdalnego Serwisu Utrzymaniowego umożliwiającego wykonywanie za pośrednictwem Internetu napraw Nieprawidłowości w działaniu Systemu bezpośrednio po ustaleniu ich przyczyny,
11. rekomendacji odnośnie dalszego rozwoju Systemu i jego integracji z innymi systemami,
12. aktualizację Dokumentacji.
13. Parametry SLA dotyczące świadczenia Serwisu Utrzymaniowego wskazano w tabelach poniżej:

**Tabela 6: Parametry SLA dla Serwisu Utrzymaniowego**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Rodzaj nieprawidłowości | Czas Reakcji | Czas Naprawy |
| 1. | Awaria Krytyczna | Do 2 godzin zegarowych | Do 1 dnia roboczego |
| 2. | Błąd | Do 12 godzin zegarowych | Do 7 dni roboczych |
| 3. | Usterka | Do 24 godzin zegarowych | Do 21 dni roboczych |

1. Czasy Reakcji oraz Czas Naprawy liczone są od następnego dnia roboczego po dniu zgłoszenia nieprawidłowości przez Zamawiającego, jeśli zgłoszenia dokonano po godzinie 13.
2. Zgłoszeń serwisowych dotyczących Nieprawidłowości i konsultacji bezpośrednich, Zamawiający zobowiązany jest dokonywać w Dni Robocze w trakcie Godzin Roboczych w Systemie Obsługi Zgłoszeń udostępnionym przez Wykonawcę. Strony dopuszczają możliwość telefonicznego zgłoszenia Nieprawidłowości, pod numerem wskazanym przez Wykonawcę. Przyjęcie zgłoszenia telefonicznego wymaga jego potwierdzenia przez Wykonawcę za pośrednictwem dokonania przez niego wpisu do Systemu Obsługi Zgłoszeń. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania i przekazania Zamawiającemu kopii bazy danych dotyczących Systemu Obsługi Zgłoszeń w ciągu 3 dni od dnia wpłynięcia takiego żądania.
3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Serwisu Utrzymaniowego w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.
4. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli Nieprawidłowość została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia
5. Nieprawidłowości, że Nieprawidłowość nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej Nieprawidłowość.
6. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż przyczyna Nieprawidłowości leży poza Oprogramowaniem, w szczególności w Infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Nieprawidłowości, lecz jest zobowiązany:
7. wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nie- prawidłowości działania Systemu,
8. w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Oprogramowaniu, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
9. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Nieprawidłowości leży poza Oprogramowaniem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku, gdy przyczyna Nieprawidłowości leży w Infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji Infrastruktury Zamawiającego przez Wykonawcę. W takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy i innych zobowiązań wynikających z SLA.
10. Wykonawca zobowiązuje się w całym okresie Serwisu Utrzymaniowego nieodpłatnie usuwać Nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu lub dostarczonego Oprogramowania na własny koszt i ryzyko. Zamawiający może dochodzić roszczeń z tytułu gwarancji także po upływie Serwisu Utrzymaniowego, jeżeli zgłosił Nieprawidłowość przed upływem tego okresu.
11. Każdy miesiąc świadczenia Serwisu Utrzymaniowego będzie potwierdzany odpowiednim raportem. Raport zostanie przygotowany przez Wykonawcę w terminie 5 Dni Roboczych po zakończeniu danego miesiąca.

# Procedura odbioru Zamówienia

1. Wykonawca zgłaszać będzie Zamawiającemu w formie pisemnej lub e-mailem gotowość do Odbioru poszczególnych Produktów oraz Etapów w terminie określonym w Harmonogramie szczegółowym uzgodnionym w Etapie I.
2. Kryteria odbioru dla Produktów zostały zdefiniowane w Tabeli 3. Wykaz Produktów.
3. Zamawiający przeprowadzi weryfikację, a następnie dokona Odbioru przedstawionych do odbiorów Produktów lub Etapów lub zgłosi uwagi, nie później jednak niż w terminie 10 Dni Roboczych od zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do Odbioru. Zamawiający może w uzasadnionych przypadkach złożyć Wykonawcy oświadczenie o przedłużeniu terminu, o którym mowa w niniejszym punkcie, przy czym przedłużenie powyższego terminu nie może przekraczać 5 Dni Roboczych od ostatniego dnia terminu przewidzianego na Odbiór.
4. Uwagi będą zgłaszane w formie Protokołu Rozbieżności, którego wzór zostanie uzgodniony przez Strony w trakcie realizacji Etap I.
5. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca usunie bezzwłocznie wszystkie Nieprawidłowości w terminie uzgodnionym z Zamawiającym i nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania uwag Zamawiającego, oraz przedstawi Produkty do ponownego Odbioru. Procedura Odbioru będzie powtarzana do czasu stwierdzenia, iż odbierany Produkt nie posiada już wad lub odstąpienia od Umowy.
6. Odbiory Etapów, Produktów i Usług Rozwoju dokonywane są w imieniu Zamawiającego przez Kierownika Projektu. Odbiór Wdrożenia oraz Odbiór Końcowy dokonywane są przez Komitet Sterujący.
7. Dowodem dokonania Odbioru jest odpowiedni Protokół Odbioru.
8. Za datę Odbioru uważa się datę podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru. Protokół Odbioru sporządzony zostanie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron. Zamawiający nie dopuszcza jednostronnych Protokołów Odbioru podpisanych przez Wykonawcę.
9. Po wykonaniu wszystkich Produktów oraz innych świadczeń wchodzących w zakres danego Etapu, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Etapu do Odbioru.
10. Odbiór Etapu polega na weryfikacji przez Zamawiającego czy wszystkie Produkty oraz inne świadczenia wchodzące w skład Etapu zostały należycie zrealizowane.
11. Zamawiający zastrzega, że w zakresie Wdrożenia Przedmiotem Zamówienia jest wykonanie Dzieła, a pełna weryfikacja Dzieła – w tym jego ewentualna integracja z innym oprogramowaniem oraz wydajność – będzie możliwa wyłącznie po jego całkowitym wykonaniu i przedstawieniu do Odbioru Wdrożenia. Jakiekolwiek Odbiory poszczególnych Produktów lub Etapów nie wyłączają prawa Zamawiającego do weryfikacji całości Systemu.
12. Po wykonaniu całości świadczeń opisanych Umową Zamawiający dokona Odbioru Końcowego. Odbiór potwierdza realizację wszystkich Produktów oraz Etapów oraz świadczenia Serwisu Utrzymaniowego wchodzących w skład Umowy.

# Wymagania prawne

Oferowane przez Wykonawcę System oraz zbiory danych muszą być zgodne na dzień odbioru z aktami prawnymi regulującymi pracę urzędów administracji publicznej, ustawą o drogach publicznych wraz z rozporządzeniami towarzyszącymi, przepisami ogólnokrajowymi oraz wewnętrznymi dotyczącymi przedmiotu zamówienia, przepisami prawnymi w zakresie budowy i wdrażania systemów informatycznych w jednostkach administracji publicznej, a w szczególności:

1. Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
2. Ustawą z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych
3. Ustawą z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne
4. Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla Systemów teleinformatycznych
5. Rozporządzenie Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania
6. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić zgodność dostarczonych funkcjonalności Systemu z przepisami prawa obowiązującymi w dniu Startu Produkcyjnego.

# Słownik

1. **„Administrator”** – Użytkownik odpowiadający za sprawne działanie Systemu oraz zarządzający Systemem w zakresie m.in. zarządzania Użytkownikami, uprawnieniami, dostępem oraz konfiguracją Systemu.
2. „**Analiza Przedwdrożeniowa”** – cykl prac analitycznych i organizacyjnych mających na celu przeprowadzenie analizy biznesowej i systemowej na potrzeby wdrożenia Systemu u Zamawiającego. Analiza Przedwdrożeniowa ma na celu ustalenie szczegółowego sposobu spełnienia wymagań Zamawiającego oraz sposobu realizacji Przedmiotu Zamówienia. Analiza Przedwdrożeniowa powinna zakończyć się dostarczeniem dokumentu zawierającego opis koncepcji Wdrożenia Systemu, wraz z mapowaniem zapisów koncepcji na wymagania zawarte w Załączniku nr 1 do OPZ, w tym ze wskazaniem w tabeli wymagań funkcjonalnych miejsc w Analizie Przedwdrożeniowej, w których opisana jest realizacja poszczególnych funkcji. Szczegółowe wymagania w zakresie zawartości tych dokumentów zostały określone w OPZ.
3. **„Asysta Powdrożeniowa”** – jednomiesięczny (1) okres wsparcia Użytkowników, rozpoczynający się w pierwszym dniu od momentu Startu Produkcyjnego potwierdzonego Protokołem Odbioru, w którym Wykonawca świadczyć będzie Zamawiającemu wsparcie mające na celu ułatwienie pracy Użytkownikom Systemu i zapewnienie prawidłowego działania Systemu pod względem funkcjonalnym i jakościowym zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ.
4. **„Awaria Krytyczna”** – rodzaj Nieprawidłowości uniemożliwiający działanie przynajmniej jednego z komponentów wytworzonego/dostarczonego przez Wykonawcę Systemu powodujący, że Zamawiający nie może korzystać z Systemu, w tym wykonywać procesów lub funkcji krytycznych obsługiwanych przez System i uzyskanie oczekiwanych efektów nie jest możliwe w inny sposób (poprzez zastosowanie Obejścia). Lista procesów i funkcji krytycznych obsługiwanych przez System zostanie ustalona oraz uzupełniona z Wykonawcą w trakcie Wdrożenia, lecz nie później niż do odbioru Etapu II.
5. **„Błąd”** – problem polegający, na co najmniej jednej z poniższych okoliczności:
   1. główne komponenty Systemu działają w sposób niezgodny z Dokumentacją,
   2. występują istotne ograniczenia w działaniu komponentów Systemu (ale niepowodujące jego przeciążenia),
   3. nastąpiła awaria powodująca ograniczenie wydajności Oprogramowania, w tym komponentów

wytworzonych, dostosowanych lub dostarczonych przez Wykonawcę,

* 1. Zamawiający nie może korzystać z komponentów Systemu wytworzonych, dostosowanych lub dostarczonych przez Wykonawcę, ale uzyskanie oczekiwanych efektów jest możliwe w inny sposób (poprzez zastosowanie Obejścia).

1. **„Czas Reakcji”** – czas, jaki upłynie od momentu zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych Awarii Krytycznej lub Błędu lub Usterki do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia i usuwania Awarii Krytycznej, Błędu, Usterki przez Wykonawcę.
2. **„Czas Naprawy (Rozwiązania)”** – czas, jaki upłynie od zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych: Awarii Krytycznej lub Usterki lub Błędu, do momentu usunięcia Nieprawidłowości w działaniu Systemu przez Wykonawcę w środowisku produkcyjnym Zamawiającego, powiadomienia o tym Zamawiającego i potwierdzenia usunięcia Nieprawidłowości przez Zamawiającego. Do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu od powiadomienia Zamawiającego o usunięciu Nieprawidłowości do czasu udzielenia odpowiedzi przez Zamawiającego. W przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej, gdy Wykonawca zastosuje Obejście, nastąpi obniżenie jego rangi do Błędu. Wówczas czas jego naprawy będzie liczony od momentu zastosowania Obejścia jak dla Błędu w środowisku produkcyjnym Zamawiającego. Czas do momentu zastosowania Obejścia będzie liczony zgodnie z pierwotną klasyfikacją zgłoszenia, czyli jak dla Awarii Krytycznej. Klasyfikacja Nieprawidłowości ustalana będzie przez Zamawiającego stosownie do występującego problemu. Zmiana poziomu klasyfikacji Nieprawidłowości z Awarii Krytycznej na Błąd musi nastąpić w przeciągu 8 godzin od jego zgłoszenia po uprzednim zaakceptowaniu przez Zamawiającego wraz z analizą problemu. [jeśli dotyczy] Do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu, w którym Wykonawca oczekuje na podjęcie działania przez NASK.
3. **„Dni Robocze”** – kolejne dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni wolnych zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy,
4. **„Dokumentacja”** – wszelkie dokumenty sporządzone przez Wykonawcę lub wspólnie przez Strony Umowy, w związku z wykonywaniem Przedmiotu Umowy przekazywane zgodnie z Umową i OPZ Zamawiającemu.
5. **„Dzieło”** - efekt realizacji prac będących przedmiotem Umowy, których rezultatem (dziełem) jest System.
6. **„Etap”** – wyodrębniony w Harmonogramie Ramowym Umowy czas realizacji poszczególnych Produktów Projektu.
7. **„Godziny Robocze” –** godziny pracy Zamawiającego w Dni Robocze:
   1. poniedziałek – piątek: 7:15 – 15:15,
8. „**Gwarancja Jakości**” – realizacja zobowiązań wynikających z Kodeksu Cywilnego w zakresie realizacji Umowy w okresie gwarancji i rękojmi.
9. „**Harmonogram**” – dokument określający terminy realizacji Umowy. Definicja Harmonogramu obejmuje:
   1. „**Harmonogram Ramowy**”, który zawiera kluczowe terminy realizacji przedmiotu Umowy, opisane Umową i OPZ. Harmonogram Ramowy został przedstawiony w Umowie;
   2. „**Harmonogram Szczegółowy**”, który zawiera szczegółowe terminy prac wykonywanych w ramach realizacji Projektu, w tym terminy dostarczania Produktów.
10. „**Kodeks Cywilny**” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
11. **„Licencja na Użytkownika Systemu”** – licencja umożliwiająca dostęp do korzystania z wszystkich funkcji Systemu przez pojedynczego użytkownika.
12. **„Moduł”** – składowe Systemu, umożliwiające uzyskanie zakładanych funkcjonalności zgodnie z OPZ.
13. „**Nieprawidłowość**” – wszelkie niezgodności w działaniu Systemu względem wymagań wskazanych w OPZ, w tym Awarie Krytyczne, Błędy i Usterki.
14. „**Obejście**” – zastosowanie tymczasowego rozwiązania nie przewidzianego w standardowej funkcjonalności Systemu, lecz umożliwiającego w rezultacie osiągnięcie działania Systemu zgodnego z wymogami OPZ oraz zatwierdzonej Analizy Przedwdrożeniowej, Dokumentacji Użytkowej, Dokumentacji Technicznej. Zastosowanie obejścia nie stanowi usunięcia Nieprawidłowości. W przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej, gdy Wykonawca zastosuje Obejście zaakceptowane przez Zamawiającego, nastąpi obniżenie jego rangi do Błędu. Wówczas czas jego naprawy będzie liczony od momentu zastosowania Obejścia jak dla Błędu.
15. „**Odbiór**” – procedura mająca na celu potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania Przedmiotu Zamówienia w zakresie wykonania poszczególnych Produktów, Etapów, Wdrożenia, Usług Rozwoju lub całości Umowy. Dowodem dokonania Odbioru jest Protokół Odbioru, którego wzór zostanie ustalony w ramach Etapu I.
16. **„Odbiór Wdrożenia”** – potwierdzenie spełnienia przez Wykonawcę całości zobowiązań określonych Umową i OPZ jako Wdrożenie, potwierdzony Protokołem Odbioru.
17. **„Odbiór Końcowy”** – potwierdzenie Protokołem Odbioru spełnienia przez Wykonawcę całości zobowiązań określonych Przedmiotem Zamówienia, w tym w szczególności zakończenie świadczenia Serwisu Utrzymaniowego.
18. „**Oferta**” – oferta złożona przez Wykonawcę i wybrana przez Zamawiającego zgodnie z wymogami SWZ, której przedmiotem jest realizacja Umowy.
19. „**Oprogramowanie**” – całość lub dowolny element oprogramowania dostarczany lub wykonywany w ramach realizacji Umowy. W skład oprogramowania wchodzi:
    1. „**Oprogramowanie Standardowe**” – oprogramowanie istniejące i dystrybuowane przed zawarciem Umowy. Do Oprogramowania Standardowego należy oprogramowanie będące podstawą do stworzenia Systemu, istniejące i dystrybuowane przed zawarciem Umowy, wskazane przez Wykonawcę w Ofercie. Oprogramowanie Standardowe realizuje wymagania funkcjonalne i ogólne wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy Obligatoryjne wymagania funkcjonalne.
    2. „**Oprogramowanie Dedykowane**” – oprogramowanie tworzone przez Wykonawcę lub osoby którymi się posługuje w wykonaniu zobowiązań wynikających z Umowy, w tym rozbudowa lub modyfikacja Oprogramowania Standardowego, z zastrzeżeniem Aktualizacji Oprogramowania Standardowego. Jeżeli dane Oprogramowanie nie zostało przypisane do Oprogramowania Standardowego uważa się je za Oprogramowanie Dedykowane. Dla Oprogramowania Dedykowanego Zamawiający:
       1. otrzyma od Wykonawcy kod źródłowy na informatycznym nośniku danych, w formie umożliwiającej Zamawiającemu swobodny odczyt kodu źródłowego, a także zapisanie kodu na innym nośniku i doprowadzenie tego kodu źródłowego do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji) na odpowiednio wyposażonym stanowisku komputerowym,
       2. wraz z kodem źródłowym otrzyma kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia takiego Oprogramowania Dedykowanego do formy wykonywalnej. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub istotnie utrudniły Zamawiającemu odczyt lub zapisywanie kodu, w szczególności szyfrowania,
       3. nabywa uprawnienie do tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub wprowadzania jakichkolwiek innych zmian do określonego Oprogramowania Dedykowanego lub korzystania i rozporządzania autorskimi prawami zależnymi do opracowań Oprogramowania Dedykowanego,
       4. w przypadku, w którym Wykonawca zaktualizuje kod źródłowy w wyniku świadczenia Usług Rozwoju, Wykonawca przekaże Zamawiającemu taki kod po wprowadzeniu zmian, w sposób identyczny jak w przypadku przekazania kodu źródłowego.
       5. jest uprawniony w zakresie – samodzielnego i za pomocą osób trzecich – dokonywania zmian w oprogramowaniu (w szczególności w zakresie pola eksploatacji określonego w art. 74 ust. 4 pkt. 2) ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych),
       6. jest w posiadaniu tego Oprogramowania również w formie kodu źródłowego.
20. **„OPZ**” – Opis Przedmiotu Zamówienia stanowi Załącznik nr 1 do Umowy.
21. **Plan Realizacji Projektu** – opracowana przez Wykonawcę dokumentacja, której celem jest określenie szczegółowych zasad realizacji Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę i Zamawiającego.
22. „**Podwykonawca**” – podmiot, któremu Wykonawca powierzy wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Przedmiotu Zamówienia. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Podwykonawcą nie jest członek personelu Wykonawcy zatrudniony w oparciu o umowę o pracę, umowę cywilnoprawną, w tym w oparciu o umowę, której przedmiotem jest realizacja poszczególnych czynności w ramach wykonania Przedmiotu Zamówienia.
23. „**Produkt**” - Wydzielona część prac przekazana Zamawiającemu do Odbioru. Lista Produktów wchodzących w zakres realizacji Projektu została określona w OPZ.
24. „**Projekt**” – powiązane ze sobą działania mające na celu realizację Przedmiotu Umowy, w tym Systemu.
25. „**Protokół Odbioru**” – dokument stanowiący potwierdzenie dokonania Odbioru w zakresie realizacji poszczególnych Produktów, Etapów, Wdrożenia, Usług Rozwoju lub całości Umowy, sporządzony zgodnie ze wzorcem określonym w ramach realizacji Etapu I.
26. **„Protokół Odbioru Wdrożenia**” - dokument stanowiący potwierdzenie dokonania Odbioru wszystkich Produktów i Etapów (I-II) i stanowiący podstawę do rozpoczęcia świadczenia Serwisu Utrzymaniowego.
27. „**Scenariusze Testowe**” – dokument określający przypadki testowe dla Systemu wraz z opisem ciągu akcji umożliwiających wykonanie testu, zgodnie z wymaganiami OPZ.
28. **„Serwis Utrzymaniowy”** - świadczenie przez Wykonawcę czynności opisanych Umową i OPZ mających na celu zapewnienie działania Systemu oraz wsparcia Zamawiającego w korzystaniu z Systemu.
29. „**SWZ**” – Specyfikacja Warunków Zamówienia
30. „**SLA**” – (ang. Service Level Agreement) – opisane Umową i OPZ parametry obrazujące poziomy świadczenia przez Wykonawcę Serwisu Utrzymaniowego.
31. „**System**” – stworzony w ramach realizacji Umowy System Informatyczny, składający się ze3 sprzętu oraz Oprogramowania dostosowanego do wymagań Umowy, w tym wymagań określonych w Załączniku nr 1 do Umowy, spełniający wszystkie wymagania określone w odebranej Dokumentacji, zainstalowany na Infrastrukturze Sprzętowej i wdrożony dla Użytkowników. System stanowi dzieło w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
32. „**System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych**” – system udostępniony przez Wykonawcę na potrzeby zgłaszania Nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem Systemu w okresie trwania Wdrożenia (Testy, Asysta Powdrożeniowa) oraz świadczenia Serwisu Utrzymaniowego.
33. „**System Informatyczny**” – patrz System.
34. „**Szkolenia**” – przekazywanie przez Wykonawcę informacji, których głównym celem jest zdobycie wiedzy i umiejętności w posługiwaniu się Systemem lub zarządzaniu projektem realizowane zgodnie z wymaganiami OPZ przez osoby wskazane przez Zamawiającego (Użytkowników).
35. „**Testy Akceptacyjne**” – zbiór testów, których zadaniem jest sprawdzenie czy System działa w sposób poprawny i zgodny z założeniami określonymi w OPZ.
36. **„Umowa”** – Umowa z Wykonawcą Przedmiotu Zamówienia wraz z załącznikami.
37. **„Uruchomienie Produkcyjne”** – uruchomienie produkcyjne Systemu, tj. rozpoczęcie wykorzystywania Systemu do rzeczywistej pracy przez Zamawiającego.
38. **„Usterka”** – problem o charakterze ergonomicznym niemający wpływu na wynik pracy Użytkownika.
39. „**Utwór**” – utwór powstały w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem Przedmiotu Umowy, w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
40. **„Użytkownik”** – osoba korzystająca z Systemu, w tym: Użytkownik Końcowy, Administrator.
41. „**Użytkownik Końcowy**” – użytkownik, który po Uruchomieniu Produkcyjnym będzie docelowo korzystać z Systemu lub jego poszczególnych części.
42. **„Wdrożenie”** – opisane i objęte Umową i OPZ świadczenie Wykonawcy mające na celu wykonanie i instalację (uruchomienie) Systemu w organizacji Zamawiającego wraz z przeprowadzeniem Asysty Powdrożeniowej.
43. „**Wykonawca**” – podmiot, który został wybrany przez Zamawiającego w toku postępowania o udzielenie zamówienia na realizację Przedmiotu Zamówienia.
44. „**Zamawiający**” – Powiat Gołdapski
45. „**Zespół Projektowy Zamawiającego**” – osoby powołane w celu realizacji Projektu z ramienia Zamawiającego.
46. **„Zespół Projektowy Wykonawcy”** – osoby powołane w celu realizacji Projektu z ramienia Wykonawcy, w tym Podwykonawcy.