**Załącznik nr 8 do SWZ**

**Oprogramowanie mikroEZD**

***Zamawiający zwraca uwagę, że obecnym dostawcą EZD jest MADKOM   
i nowe oprogramowanie musi być kompatybilne z już istniejącym.***

1. **Wymagania ogólne dla modułu EZDIB dedykowanego obsłudze jednostek podległych Zamawiającego (MikroEZDIB)**
2. EZDDIB musi posiadać moduł odpowiedzialny za obsługę jednostek podległych Zamawiającego – MikroEZDIB;
3. MikroEZDIB musi być zaprojektowany z wykorzystaniem nowoczesnych technologii internetowych i powszechnie zaakceptowanych standardów w tym zakresie;
4. MikroEZDIB musi być zbudowany w architekturze trójwarstwowej w tym:
5. Warstwa bazodanowa musi być wykonana w oparciu o komercyjny silnik bazodanowy lub niekomercyjny z zastrzeżeniem, iż silnik ten jest powszechnie stosowany zarówno w rozwiązaniach komercyjnych jak i niekomercyjnych;
6. Warstwa aplikacyjna wykorzystująca uznany, powszechnie znany i szeroko stosowany język programowania z wykorzystaniem powszechnie znanego i wykorzystywanego serwera http;
7. Warstwa kliencka musi być obsługiwana tylko i wyłącznie przez przeglądarkę internetową;
8. W warstwie klienckiej MikroEZDIB musi być w pełni obsługiwany za pomocą przeglądarki internetowej, w szczególności przez FireFox w wersji 47 i wyższej, Google Chrome w wersji 51 lub wyżej;
9. W zakresie komunikacji aplikacji z zewnętrznymi urządzeniami informatycznymi, w tym zakresie obsługi podpisu kwalifikowanego przeglądarka internetowa może korzystać tylko z oficjalnie wspieranych rozszerzeń i dodatków;
10. Zastosowany silnik bazodanowy musi być dedykowany do obsługi dużej liczby danych dokumentowych, musi charakteryzować się skalowalnością i dużą wydajnością w zakresie pełnotekstowego przeszukiwania. Musi być także zdolny do przechowywania dowolnych struktur danych, w szczególności danych dokumentowych;
11. Instancja MikroEZDIB musi być gotowa do obsługi dowolnej liczby jednostek organizacyjnych, a tworzenie/dodawanie kolejnych jednostek musi być możliwe z poziomu interfejsu MikroEZDIB;
12. Każdy obszar MikroEZDIB dotyczący pojedynczej jednostki organizacyjnej (dalej zwany kontekstem) musi być niezależny w zakresie danych dotyczących danej jednostki organizacyjnej;
13. Wymaganie powyższe dotyczy także zbioru użytkowników systemu w danym kontekście tzn. użytkownicy jednego kontekstu nie mają dostępu do użytkowników innego kontekstu.
14. **Wymagania prawne**
    * 1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
      2. Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach;
      3. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych;
      4. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
      5. 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);
      6. Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym;
      7. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
      8. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne;
      9. Ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym.
15. **Wymagania dotyczące instalacji MikroEZDIB**
16. Licencja na MikroEZDIB musi pozwalać na zainstalowanie dowolnej liczby kopii MikroEZDIB na własne potrzeby nie wykraczające poza cel projektu, w szczególności na tworzenie, instalację wielu środowisk testowo-szkoleniowych;
17. Wykonawca zainstaluje w zasobach wskazanych przez Zamawiającego co najmniej 2 instancje systemu:
18. instancja produkcyjna, w dedykowanych środowisku produkcyjnym, która stanowić będzie podstawową wersję dostępną dla pracowników jednostek organizacyjnych i przez nich wykorzystywaną na co dzień;
19. instancja szkoleniowo-testowa, w dedykowanym środowisku testowym, dostępna Zamawiającego wykorzystywana w celach szkoleniowych.
20. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć i skonfigurować własne narzędzie do tworzenia kopii zapasowych. Narzędzie to musi pozwalać na tworzenie kopii zarówno bazy danych systemu jak i aplikacji, z danych wprowadzonych do systemu nie później niż w ciągu 24h od ich wprowadzenia.
21. **Wymagania dotyczące bezpieczeństwa systemu**
22. MikroEZDIB musi spełniać określone wymagania w zakresie bezpieczeństwa aplikacji internetowych. Analiza ryzyka wskazuje na następujące krytyczne obszary   
    i funkcjonalności systemu, na które Wykonawca musi zwrócić szczególną uwagę:
23. MikroEZDIB w trakcie komunikacji z ESP oraz ePUAP będzie przekazywał dane osobowe. Transmisja danych oraz dostęp do nich musi spełniać wymagania Rozporządzenia 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) oraz wytycznie UODO w tym zakresie, w szczególności wypełniać wymagania i rekomendacje UODO dla systemów informatycznych przetwarzających dane osobowe;
24. Dostęp do MikroEZDIB będzie się odbywał poprzez przeglądarkę internetową i będzie realizowany za pomocą ogólnoświatowej sieci Internet. Wykonawca wspólnie z Zamawiającym musi uzgodnić sposób zabezpieczania komunikacji, w szczególności w trakcie autoryzacji i autentykacji użytkowników MikroEZDIB;
25. SYSTEM musi być dostępny dla pracowników jednostek organizacyjnym przez 24h na dobę. Dopuszcza się okresowe przerwy w dostępie do systemu konieczne do przeprowadzenia prac serwisowo-konserwacyjnych;
26. MikroEZDIB musi spełniać wymagania Polityki Bezpieczeństwa Informacji stosowanej u Zamawiającego;
27. MikroEZDIB musi wymuszać okresową, zgodną z definicją nadaną przez administratora, zmianę hasła dostępowego dla użytkowników systemu. Zmiana hasła musi być wymuszana przez system i możliwa do realizacji w sposób samodzielny przez użytkownika. MikroEZDIB nie może pozwalać na wprowadzenie hasła trywialnego;
28. MikroEZDIB musi umożliwiać administratorowi systemu dostęp do kont innych użytkowników bez potrzeby logowania się do aplikacji danymi innego użytkownika;
29. Komunikacja z ESP winna się odbywać zgodnie z wymaganiami ePUAP, w tym wykorzystywać infrastrukturę klucza publicznego PKI;
30. Konfiguracja komunikacji z ESP musi być konfigurowana bezpośrednio w aplikacji z poziomu zarządzania poszczególnymi jednostkami;
31. Dostęp do aplikacji musi być możliwy tylko i wyłącznie dla jednostek organizacyjnych, a autoryzacja w systemie możliwa tylko dla aktywnych użytkowników;
32. MikroEZDIB musi umożliwiać interwencyjne zablokowanie dostępu do konta użytkownika poprzez blokadę pracownika, zmianę hasła lub odcięcie danej jednostki organizacyjnej od dostępu do aplikacji;
33. Poszczególne warstwy aplikacji muszą być od siebie odseparowane i dostępne między sobą wyłącznie na zasadach określonych w warstwie aplikacji;
34. MikroEZDIB musi być odporny na znane ataki internetowe, w tym XSS, CSRF.
35. **Wymagania w zakresie obsługi korespondencji przychodzącej, spraw i wychodzącej**
36. MikroEZDIB musi automatycznie przyjmować korespondencję przekazywaną na ESP jednostki organizacyjnej i prezentować listę tych dokumentów w odrębnym obszarze pozwalającym na odseparowanie dokumentacji rejestrowanej od nierejestrowanej, w tym tzw. spamu;
37. MikroEZDIB musi umożliwiać obsługę tzw. dużych plików udostępnianych przez system ePUAP. Obsługa załączników dla użytkowników MikroEZDIB ma być jednolita niezależnie od formy powiązania załącznika z korespondencją elektroniczną (XML z linkiem do zasobu ePUAP – duże pliki lub XML z zawierający zawartość załączników);
38. MikroEZDIB musi umożliwiać bezpośrednio w systemie (bez potrzeby instalowania systemów zewnętrznych) pełną automatyczną weryfikację podpisów elektronicznych złożonych na dokumencie zgodnie z eIDAS, w tym udostępniać informację o (odrębnie dla każdego podpisu):
39. Pełnej ścieżce certyfikacji;
40. Danych zawartych certyfikacie lub profilu zaufanym ePUAP;
41. Wyniku weryfikacji znacznika czasu – jeśli został użyty;
42. Czasie podpisania dokumentu;
43. Pozytywnej, warunkowo pozytywnej i negatywnej weryfikacji podpisu;
44. Wyniku odpytania o status certyfikatu za pomocą protokołu OCSP lub listy CRL (o ile dostępne);
45. Unikalnym identyfikatorze weryfikacji podpisu elektronicznego.
46. MikroEZDIB musi umożliwiać pobranie i wydrukowanie raportu z pełną weryfikacją podpisów elektronicznych umieszczonych w dokumencie wraz z unikalnym identyfikatorem weryfikacji, który to następnie może zostać dołączony do dokumentacji gromadzonej w sposób tradycyjny;
47. MikroEZDIB musi umożliwiać weryfikację autentyczności wydruku raportu z weryfikacji podpisu elektronicznego dołączonego do papierowych akt sprawy w dowolnym momencie;
48. MikroEZDIB musi weryfikować podpisy elektroniczne w różnych formatach, w tym zewnętrzne, wewnętrzne, kontrasygnaty i równoległe;
49. MikroEZDIB musi umożliwiać rejestrowanie korespondencji elektronicznej przekazanej na ESP ePUAP oraz doręczonej za pomocą maila, faksu lub w postaci tradycyjnej;
50. MikroEZDIB musi umożliwiać zarejestrowanie korespondencji elektronicznej przekazanej do jednostki bezpośrednio w systemie przez inną jednostkę zdefiniowaną w danej instancji systemu;
51. MikroEZDIB musi umożliwiać zarejestrowanie pism zadekretowanych na jednostkę organizacyjnej w systemie EZDIB dostarczanym dla Zamawiającego w niniejszym postępowaniu;
52. MikroEZDIB musi udostępniać rejestr korespondencji przychodzącej pozwalając jednocześnie na przeszukiwanie, filtrowanie i sortowanie po różnych danych, a także drukowanie zestawień w tym książki korespondencji przychodzącej;
53. MikroEZDIB musi umożliwiać wygenerowanie etykiety dla pisma zarejestrowanego w książce podawczej zawierającej co najmniej numer pisma z książki podawczej oraz datę wpływu dokumentu;
54. MikroEZDIB musi umożliwiać przeglądanie, podgląd, wizualizację xml oraz pobieranie plików załączników dołączonych do korespondencji niezależnie od formy jej wytworzenia;
55. MikroEZDIB musi umożliwiać podgląd załączników plików typu co najmniej: jpeg, png oraz pdf bezpośrednio w oknie systemu bez konieczności pobierania pliku czy uruchamiania zewnętrznego narzędzia do otwarcia danego typu pliku;
56. MikroEZDIB musi automatycznie wyodrębniać i udostępniać metadane dokumentu z korespondencji elektronicznej;
57. MikroEZDIB wraz z korespondencją na każdym etapie jego przetwarzania musi udostępniać powiązane z nim UPP;
58. MikroEZDIB musi umożliwiać ręczne przypisane UPP do dokumentu;
59. MikroEZDIB musi umożliwiać przydzielenie dokumentu na dowolne stanowisko ze struktury jednostki;
60. MikroEZDIB musi umożliwiać w razie potrzeby przekazywanie dokumentów bezpośrednio między pracownikami danej jednostki (przekazywanie dokumentu bezpośrednio z jednego stanowiska na drugie musi mieć możliwość dodania komentarza przez osobę przekazującą dokument a przy wskazywaniu danych osoby, do której ma być przekazany dokument system powinien ułatwiać wybór z listy użytkowników poprzez możliwość wyszukiwania i ograniczania listy osób);
61. MikroEZDIB musi umożliwić przekazanie na inne stanowisko kopii dokumentu, a w historii pierwotnego dokumentu musi znaleźć się informacja o stworzeniu kopii oraz jej przekazaniu;
62. MikroEZDIB musi umożliwiać wysyłanie wiadomości na adres e-mail osoby pracującej na danym stanowisku z potwierdzeniem przekazania dokumentu zawierającym podstawowe informacje o przekazanym dokumencie, załącznikach oraz o tym, kiedy i do kogo został on przekazany;
63. MikroEZDIB musi umożliwiać wysyłanie powiadomień na adres e-mail osoby pracującej na danym stanowisku z potwierdzeniem wpływu dokumentu przekazanego zarówno z kancelarii jak i dokumentu przekazanego z innego stanowiska w jednostce;
64. MikroEZDIB musi umożliwiać zarządzanie powiadomieniami e-mail przez każdego użytkownika samodzielnie w zakresie wszystkich rodzajów powiadomień dostępnych w aplikacji;
65. MikroEZDIB musi umożliwiać przekazanie dokumentu na więcej niż jedno stanowisko jednocześnie (każde ze stanowisk otrzymuje swój egzemplarz dokumentu);
66. MikroEZDIB musi umożliwiać użytkownikowi przekazanie błędnie zadekretowanego dokumentu bezpośrednio na właściwe stanowisko bez konieczności cofania błędnej dekretacji;
67. MikroEZDIB musi umożliwiać zakończenie pracy z dokumentem, wobec którego nie są podejmowane żadne działania, nie jest elementem żadnej sprawy prowadzonej w urzędzie jak też nie jest wymagane udzielenie odpowiedzi do danego pisma, jednak skorzystanie z tej możliwości powinno także dawać możliwość odwrócenia procesu i przywrócenia wcześniej zakończonego dokumentu;
68. MikroEZDIB musi umożliwiać dokonanie edycji metryki dokumentu na stanowisku, na które został on przekazany w celu umożliwienia poprawy/edycji tematu i/lub opisu dokumentu;
69. MikroEZDIB musi umożliwiać wykonanie kolejnego egzemplarza (dowolnej liczby egzemplarzy) dokumentu na stanowisku, na które został on przekazany i następnie przesłania go na inne stanowisko;
70. MikroEZDIB musi umożliwiać dołączenie dowolnego dokumentu do dowolnej liczby spraw bez konieczności powielania/kopiowania korespondencji;
71. MikroEZDIB musi umożliwiać zakładanie spraw. Każda sprawa musi być oznaczona znakiem sprawy oraz może zostać przez użytkownika oznaczona zestawem dodatkowych danych, w tym, tytuł sprawy, opis czy uwagi;
72. MikroEZDIB musi umożliwiać wygenerowanie dokumentu w formacie xlsx i PDF zawierającego informacje o sprawie i dokumentach do niej włączonych. Lista dokumentów musi zawierać co najmniej informacje takie jak: numer dokumentu, tytuł dokumentu, rodzaj dokumentu, dane interesanta wskazanego w dokumencie, informacje o załącznikach (wraz z nazwami załączników dołączonych do dokumentu). W dokumencie musi być także prezentowana historia sprawy;
73. MikroEZDIB musi pozwalać na stworzenie dowolnej liczby spraw i powiązywania z nią dowolnej liczby dokumentów;
74. MikroEZDIB musi umożliwiać każdemu użytkownikowi indywidualnie zarządzanie widokiem listy spraw/dokumentów poprzez możliwość określenia, jakie informacje mają być prezentowane na wykazie spraw/dokumentów znajdujących się na jego stanowisku;
75. MikroEZDIB musi udostępniać słownik interesantów, zarówno podczas rejestrowania korespondencji przychodzącej jak i wychodzącej. Każdy interesant może być powiązany z dowolną liczbą dokumentów przetwarzanych w systemie;
76. MikroEZDIB musi umożliwiać zarządzanie interesantami, w tym dodawanie, edytowanie, korygowanie danych interesantów;
77. MikroEZDIB musi umożliwiać dokonanie importu interesantów do systemu z pliku xls lub xlsx;
78. MikroEZDIB musi umożliwiać scalanie wpisów z rejestru interesantów, czyli możliwość złączenia pozycji zawierających identyczne dane;
79. MikroEZDIB musi posiadać słownik oparty m.in. o TERYT, ułatwiający rejestrację danych adresowych interesanta co ma ograniczać możliwość zarejestrowania błędnych danych;
80. MikroEZDIB musi ograniczać możliwość ingerowania w zapisy w bazie interesantów w zakresie edycji czy aktualizacji tylko dla użytkowników posiadających stosowne uprawnienie;
81. MikroEZDIB musi umożliwiać wydrukowanie informacji o danym interesancie (osobie fizycznej), a wydruk musi zawierać dane interesanta zdefiniowane w systemie oraz informację o sprawach i dokumentach, w których dane te zostały użyte jak też musi zawierać logi systemowe z operacji na danych konkretnego interesanta;
82. MikroEZDIB musi umożliwiać oznaczenie interesantów, w przypadku których istnieją ograniczenia przetwarzania danych osobowych wraz z możliwością wprowadzenia informacji o powodzie ograniczenia oraz dołączenia dokumentów związanych z tym ograniczeniem;
83. MikroEZDIB musi udostępniać listę spraw i dokumentów, w których występują dane osobowe interesanta z poziomu ewidencji interesantów;
84. MikroEZDIB musi uniemożliwiać wykorzystywania danych interesanta, w tym wyszukania go w bazie interesantów w sytuacji, gdy w odniesieniu do niego wniesiono sprzeciw przetwarzania jego danych osobowych. SYSTEM jednocześnie musi umożliwiać cofnięcie operacji oznaczenia danych co winno przywrócić możliwość ich używania w systemie;
85. MikroEZDIB musi umożliwiać wyeksportowanie danych osobowych interesanta do pliku CSV i/lub XML;
86. MikroEZDIB musi umożliwiać w każdym momencie, w chwili wyświetlenia danych interesanta, co do którego istnieją ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych, informacji o powodach ograniczenia oraz dostęp do dokumentów z tym związanych;
87. Słownik interesantów musi rozróżniać co najmniej osoby fizyczne, osoby inne niż fizyczne oraz podmioty publiczne o których mowa w Ustawie o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne;
88. MikroEZDIB musi pozwalać na wysyłanie dokumentów w sprawie, odpowiadanie na korespondencję przychodzącą bezpośrednio na adres nadawcy oraz wspierać obsługę procesu doręczenia elektronicznego i tradycyjnego;
89. MikroEZDIB musi umożliwiać zarejestrowanie wpływu zwrotki tradycyjnej wraz z możliwością dołączenia do wysłanego wcześniej dokumentu jej skanu, a w przypadku dokumentu elektronicznego system musi umożliwiać dostęp do UPO;
90. MikroEZDIB musi zapisywać w słowniku interesantów ich adresy elektroniczne ESP;
91. MikroEZDIB musi jednoznacznie powiązywać i przetwarzać z dokumentem wychodzącym UPD (o ile występuje);
92. MikroEZDIB musi umożliwiać stworzenia pisma wychodzącego zgodnego ze wzorem pisma ogólnego, jego podpisanie podpisem kwalifikowanym lub za pomocą profilu zaufanego ePUAP;
93. MikroEZDIB musi automatycznie kierować dokument wychodzący zgodnie z rodzajem przesyłki wskazaną przez użytkownika oraz wybranym adresem elektronicznym, w szczególności:
94. Rejestrować przesyłkę w rejestrze pism wychodzących;
95. Kierować na odpowiedni adres ESP ePUAP w trybie przedłożenia w przypadku, gdy odbiorcą dokumentu jest podmiot publiczny, w szczególności jedna z jednostek organizacyjnych Zamawiającego lub bezpośrednio Zamawiający;
96. Kierować w trybie doręczenia do interesanta w systemie ePUAP innego niż podmiot publiczny.
97. MikroEZDIB musi udostępniać podręczną listę odbiorców dokumentów elektronicznych stanowiących jednostki i Urząd zaangażowane w realizację niniejszego zamówienia;
98. MikroEZDIB musi budować rejestr wszystkich pism wychodzących dla każdej jednostki organizacyjnej;
99. MikroEZDIB musi umożliwiać przeszukiwanie, filtrowanie, a także generować wydruk z rejestru pism wychodzących uwzględniający zadane kryteria wyszukiwania i/lub filtrowania;
100. MikroEZDIB musi umożliwiać wygenerowanie wydruku z rejestru pism wychodzących w postaci książki korespondencji zgodnej ze wzorem poczty polskiej;
101. MikroEZDIB musi udostępniać system uprawnień w oparciu o który użytkownicy mają prawo wykonywać określone działania zgodne wyłącznie z nadanymi im uprawnieniami;
102. MikroEZDIB musi umożliwiać dodawanie dowolnej liczby użytkowników systemu w danej jednostce organizacyjnej;
103. MikroEZDIB musi umożliwiać archiwizowanie dokumentów i spraw;
104. MikroEZDIB musi obsługiwać dwukierunkową komunikację z i do systemu ePUAP;
105. MikroEZDIB musi umożliwiać wysłanie dokumentu elektronicznego z plikiem załącznika przekraczającym 3,5 MB – obsługa tzw. „dużych plików”;
106. MikroEZDIB musi umożliwiać bezpośrednią obsługę korespondencji wymienianej pomiędzy jednostkami organizacyjnymi w ramach jednej instancji systemu przy jednoczesnym zachowaniu możliwości przesłania korespondencji za pośrednictwem ESP;
107. MikroEZDIB musi umożliwiać bezpośrednią wymianę korespondencji z systemem EZDIB dostarczanym do Zamawiającego w niniejszym postępowaniu dla przy jednoczesnym zachowaniu możliwości przesłania korespondencji za pośrednictwem ESP;
108. MikroEZDIB musi umożliwiać wysyłkę dokumentu do dowolnej liczby adresatów w trybie przedłożenia, w trybie doręczenia oraz w sposób tradycyjny;
109. MikroEZDIB musi zawierać pomoc kontekstową pozwalającej operatorowi na swobodne poruszanie się w obszarze systemu;
110. MikroEZDIB musi udostępniać szczegółową historię wykonywanych operacji w systemie, w tym kto, kiedy dokładnie, w jakim module wykonał daną czynność.
111. **Wymagania w zakresie integracji MikroEZDIB:**
112. MikroEZDIB musi zostać zintegrowany z platformą ePUAP w zakresie:
113. Automatycznego pobierania dokumentów elektronicznych z ESP, z dowolnie wskazanych skrytek dokumentowych;
114. Automatycznego wysyłania dokumentów na ESP podmiotów publicznych posiadających konta w systemie ePUAP;
115. Automatycznego zlecania doręczania dokumentów do odbiorców innych niż podmioty publiczne w ePUAP;
116. Automatycznego pobierania danych interesantów;
117. Automatycznego pobierania adresów elektronicznych skrytek podmiotów publicznych i innych niż podmioty publiczne;
118. Weryfikacji podpisu potwierdzonego Profilem Zaufanym ePUAP.
119. Bezpieczeństwo integracji musi zostać zapewnione poprzez wykorzystanie:
120. Infrastruktury klucza publicznego PKI;
121. WS-Security;
122. Szyfrowania transmisji danych, w szczególności danych osobowych.
123. Procesy pobierania i wysyłania dokumentów pomiędzy systemami muszą przewidywać potwierdzenie odbioru dokumentu przez system docelowy, co skutkuje ściągnięciem/usunięciem dokumentu z kolejki systemu źródłowego. Nie dopuszcza się rozwiązań prowadzących do utraty dokumentu w sytuacji problemów z transmisją, weryfikacją danych lub w sytuacji utraty połączenia internetowego czy też awarii serwera.
124. MikroEZDIB musi zostać zintegrowany z systemem EZDIB w zakresie umożliwiającym wysyłanie i odbieranie pism bez użycia platformy ePUAP.
125. **Wymagania w zakresie opieki serwisowej i wdrożenia MikroEZIB**
126. Wykonawca zobowiązuje się do:
127. świadczenia nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem,
128. świadczenia usług serwisowych dotyczących oprogramowania,
129. dostarczania nowych wersji oprogramowania,
130. zapewnienia poprawności merytorycznej i wysokiej jakości świadczonych usług (osoby delegowane do wykonywania usług serwisowych i nadzoru autorskiego posiadają fachową wiedzę oraz doświadczenie w zakresie niezbędnym do obsługi systemu).
131. Poziom usług serwisowych:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Kategoria zgłoszenia** | **Czas reakcji** | **Czas realizacji** | **Opis** |
| **1.** | Błąd krytyczny | 1 Godzina robocza | 2 Dni robocze | Błąd Oprogramowania całkowicie  uniemożliwiający korzystanie z niego |
| **2.** | Błąd poważny | 1 Dzień roboczy | 7 Dni roboczych | Błąd Oprogramowania uniemożliwiający korzystanie z istotnej funkcji Oprogramowania,  w szczególności nie dającej się zastąpić inną funkcją |
| **3.** | Błąd drobny | 1 Dzień roboczy | 14 Dni roboczych | Błąd Oprogramowania powodujący  nieprawidłowe działanie funkcji, którą może być wykonana przy użyciu innej funkcji lub tez dopuszczalny jest czasowy jej brak |

1. Co najmniej dwa kanały do zgłaszania błędów z niżej wymienionych:
2. telefonicznie,
3. system do obsługi zgłoszeń,
4. wiadomość e-mail.

1. Warunki wdrożenia oprogramowania:
2. Wykonawca wdroży oprogramowanie dla podległych 11 jednostek Zamawiającego:

* Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej,
* Straż Gminna Gminy Stare Babice,
* Gminny Ośrodek Sportu i Rekreacji,
* Dom Kultury Stare Babice,
* Biblioteka,
* Szkoła Podstawowa w Starych Babicach,
* Przedszkole w Starych Babicach,
* Przedszkole w Blizne Łaszczyńskiego,
* Szkoła Podstawowa w Koczargach Starych,
* Szkoła podstawowa w Zielonkach-Parcela,
* ZSP Borzęcin Duży.

1. Wykonawca zobowiązuje się do instalacji i skonfigurowania oprogramowania w pięciu lokalizacjach Zamawiającego.
2. W jednostkach organizacyjnych system będzie obsługiwało od 2 do maksymalnie 15 osób. Szkolenie z obsługi systemu odbędzie się stacjonarnie w miejscach wskazanych przez Zamawiającego.

1. Wykonawca zapewnia opiekę serwisową wynoszącą minimum 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru stwierdzającego zakończenie wdrożenia i przeszkolenia.