**DZP.281.96A.2024**

Załącznik nr 7 do SWZ - Opis przedmiotu zamówienia

DOTYCZY: **Dostawa licencji na oprogramowanie Portal Pracownika wraz z usługą dostępu poprzez chmurę prywatną**

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest Dostawa licencji na oprogramowanie Portal Pracownika zintegrowanego z systemem InfoMedica/AMMS Zamawiającego produkcji Asseco Poland (zwany dalej „ZSI”) wraz z usługą dostępu do tego portalu poprzez chmurę, spełniający minimalne wymagania opisane w dalszej części dokumentu .

|  |  |
| --- | --- |
| **PORTAL PRACOWNIKA** | |
| Zamawiający wymaga dostawy systemu zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami: | |
|  | **WYMAGANIA OGÓLNE** |
|  | Do obowiązków Wykonawcy w ramach niniejszego zadania należy:   * Udzielenie bezterminowej, niewyłącznej, nieprzenoszalnej i niezbywalnej licencji na oprogramowanie Portal Pracownika zintegrowane z systemem InfoMedica Zamawiającego (zwanego dalej ZSI) spełniającą minimalne wymagania funkcjonalne określone poniżej.   Udzielona licencja musi zapewnić uruchomienie oprogramowania na dowolnej liczbie urządzeń oraz pozwalać na wykorzystanie w dowolnej jednostce organizacyjnej Zamawiającego   * Wdrożenie dostarczonego oprogramowania Portalu Pracownika poprzez instalację oraz konfigurację (w tym stacje robocze o ile wymaga tego zaproponowane rozwiązanie) * Zintegrowanie dostarczonego Portalu Pracownika z systemem InfoMedica (moduły Kadrowo -Płacowe) * Dostarczenie wszystkich niezbędnych do prawidłowego działania Portalu Pracownika licencji w tym także licencji integracyjnych zapewniających współdziałanie oferowanego oprogramowania z oprogramowaniem InfoMedica Zamawiającego * przeprowadzenie instruktażu z praktycznej obsługi dostarczonego przedmiotu zamówienia w szczególności pracowników: Działu Spraw Pracowniczych, Dział Płac, Działu Informatyki w zakresie administrowania dostarczonym środowiskiem, Działu Organizacyjno- Prawnego w zakresie panelu umożliwiającego obsługę zarządzeń i komunikatów |
|  | Portal Pracownika musi być kompatybilny i w sposób niezakłócony współdziałać z oprogramowaniem InfoMedica produkcji Asseco Poland funkcjonującym u Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potwierdzenia u producenta oprogramowania firmy Asseco Poland zgodności zaoferowanego systemu z posiadanym systemem. |
|  | Współdziałanie z oprogramowaniem InfoMedica Zamawiającego należy rozumieć poprzez pełną dwukierunkową wymianę danych (nie dopuszcza się wymiany danych poprzez pliki, eksporty/importy danych, itp.); |
|  | Dostarczony Portal Pracownika musi mieć zapewniony serwis gwarancyjny producenta. W ramach serwisu gwarancyjnego Zamawiający może zgłaszać błędy do producenta aplikacji oraz mieć dostęp do bazy wiedzy i aktualizacji zakupionego produktu zgodnie z opisem w pozycji „Warunki gwarancji” |
|  | W przypadku, gdy zaoferowany przez Wykonawcę Portal Pracownika nie będzie właściwie współdziałać z oprogramowaniem InfoMedica Zamawiającego i/lub spowoduje zakłócenia w funkcjonowaniu pracy środowiska produkcyjnego Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z przywróceniem i sprawnym działaniem infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego. Dokona na własny koszt niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska produkcyjnego Zamawiającego również po odinstalowaniu oprogramowania. |
|  | Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć dokumentację techniczną w języku polskim ze wskazaniem poszczególnych wymaganych funkcjonalności (z dokładnością do punktu, strony w dokumentacji) |
|  | Wykonawca dostarczy pełną dokumentację powdrożeniową zastosowanej/wdrożonej konfiguracji Portalu Pracownika zawierającą:   * opis konfiguracji całego systemu * opis sposobu przeprowadzenia integracji oraz przepływy danych pomiędzy integrowanymi systemami zawierający schemat integracji dostarczonego oprogramowania z systemem ZSI * instrukcję postepowania w przypadku wystąpienia awarii –w tym procedurę przywracania działania systemu * procedurę przywracania kopii zapasowych * instrukcję administrowania nowym środowiskiem. |
| **8)** | Wykonawca dokona testowania zainstalowanego oprogramowania ze szczególnym uwzględnieniem:   * konfiguracji sprzętu * procedury odtwarzania kopii zapasowej * zgodności dostarczonego przedmiotu zamówienia z SWZ |
|  | **MINIMALNE WYMAGANIA FUNKCJONALNE** |
|  | Dwukierunkowa integracja z ZSI w zakresie umożliwiającym pracownikowi tworzenie różnego rodzaju zdarzeń ( np. wniosek urlopowy) i dostęp do informacji dotyczących danego pracownika |
|  | Zabezpieczenie przed dostępem do danych dla niepowołanych osób (konieczność odrębnego logowania) |
|  | Możliwość modyfikacji wyglądu pulpitu dostępnego po zalogowaniu przez użytkownika |
|  | Funkcjonalność powiadomień wysyłanych na wskazane adresy e-mail pracowników min. o:   * Zmianie statusu wniosku urlopowego * Powiadomienie o wniosku oczekującym na zatwierdzenie * Powiadomienie o nowym komunikacie /zarządzeniu |
|  | Funkcjonalność konfiguracji kont użytkowników wraz z ich uprawnieniami do poszczególnych funkcji bądź grup funkcji |
|  | Zapewnienie możliwości włączenia autoryzacji użytkowników poprzez usługę Active Directory |
|  | Zapewnienie tworzenia odpowiednich zgodnych z polityką szpitala zasad dotyczących haseł (m.in. okres ważności, ilość powtórzeń, długość hasła). |
|  | Panel konfiguracyjny dostępny tylko dla administratora umożliwiający zarządzanie kontami użytkowników oraz parametrami systemu (m.in. widocznością poszczególnych części składowych menu) oraz parametrami synchronizacji danych |
|  | Funkcjonalność zmiany hasła oraz zapewnienie przypomnienia hasła poprzez e-mail |
|  | Automatyczne przekazanie uprawnień stanowiskowych w przypadku nieobecności danego pracownika osobie go zastępującej |
|  | Zarządzanie widocznością danych kontaktowych pracowników poprzez możliwość wyłączenia/włączenia tych danych dla wybranej grupy pracowników lub dla wszystkich pracowników |
|  | Funkcjonalność konfiguracji obiegu dokumentów dla wniosków urlopowych i delegacji |
|  | Funkcjonalność parametryzacji struktury organizacyjnej, w tym:   * informacji o podległościach komórek * informacji o przełożonych * informacji o poziomach obiegu wniosku urlopowego |
|  | Przeglądanie przez pracownika swoich danych w zakresie kadrowym, w tym co najmniej:   * danych personalnych * informacji o nieobecnościach * wymiarów i stanów urlopów * danych dotyczących badań lekarskich wraz z informacją o dacie wygaśnięcia badań * wyświetlanie zastępstw urlopowych * obsługę akceptacji zastępstw urlopowych * obsługę wniosków do korekty |
|  | Przeglądanie przez pracownika swoich danych w zakresie płacowym, w tym co najmniej:   * przeglądanie pasków płacowych * miesięczne i narastające zestawienie dochodów wraz z informacją o przekroczeniu progu podatkowego * informacje o zadłużeniach i składkach na KZP |
|  | Przeglądanie przez pracownika swoich danych o odbytych szkoleniach oraz podpisanych umowach szkoleniowych |
|  | Przeglądanie przez pracownika swoich danych dotyczących wyposażenia na stanie oraz poszczególnych komponentów pobieranych z systemu InfoMedica |
|  | Przeglądanie przez pracownika grafików planowanych |
|  | Funkcjonalność elektronicznego obiegu wniosków urlopowych zapewniająca min.:   * możliwość złożenia przez pracownika wniosku urlopowego * możliwość zatwierdzenia wniosku przez wskazanego zastępcę, a następnie przez bezpośredniego przełożonego, * możliwość wysłania wniosku urlopowego na żądanie * możliwość wysłania wniosku dot. innej nieobecności np. opieka na dzieckiem * obsługę wniosków mimo nieobecności zastępcy - musi być możliwość wyboru innego zastępcy lub jego pominięcia w przypadku nieobecności osoby zastępującej * powiadomienia mailowe informujące o oczekującym wniosku do zatwierdzenia lub o zmianie statusu danego wniosku urlopowego * podgląd informacji o wymiarze i stanie danego typu urlopu * przeglądanie danych o urlopach, w ramach określonego zakresu czasowego * przekazywanie informacji o wnioskowanych nieobecnościach do systemu kadrowo-płacowego |
|  | Funkcjonalność wyszukiwania danych kontaktowych pracowników poprzez:   * wyszukanie pracowników zatrudnionych w danej komórce organizacyjnej * wyszukanie pracowników podlegających danemu przełożonemu * wyszukanie pracownika według imienia lub nazwiska |
|  | Funkcjonalność zapewniająca dedykowany panel dla przełożonego, zapewniający min.:   * wyświetlanie aktywności pracownika (rejestracja wniosku urlopowego, delegacji) * zatwierdzanie urlopów * zatwierdzanie delegacji * przeglądanie informacji o nieobecnościach * przeglądanie informacji o wygasających badaniach lekarskich * przeglądanie informacji o ilości dni zaległego urlopu wypoczynkowego * przeglądanie wyposażenia * przekazywanie uprawnień do obsługi wniosków urlopowych i delegacji podległych pracowników * w przypadku kiedy przełożonym jest Dyrektor lub jego Zastępca zapewnienie wyświetlania aktywności dla wszystkich pracowników podległego działu, nie tylko kierownika tego działu |
|  | Funkcjonalność zapewniająca dedykowany panel usprawniający obsługę dostępnych informacji przez kadry, pozwalający na:   * obsługę listy błędnie wyeksportowanych wniosków urlopowych * obsługę wniosków urlopowych oczekujących na akceptację * przeglądanie wniosków urlopowych wraz z możliwości rejestracji rezygnacji lub modyfikacji daty zakończenia w przypadku zachorowania pracownika * obsługę wniosków delegacyjnych oczekujących na akceptację |
|  | Funkcjonalność zapewniająca pobieranie przez pracownika „informacji o przychodach z innych źródeł oraz o dochodach i pobranych zaliczkach na podatek dochodowy" (tj. PIT-11) |
|  | Funkcjonalność zapewniająca dedykowany Panel umożliwiający obsługę dostępnych danych przez płace, pozwalający na:   * zainicjowanie procesu dystrybucji „informacji o przychodach z innych źródeł oraz o dochodach i pobranych zaliczkach na podatek dochodowy" (tj. PIT-11) * przeglądanie „informacji o odebranych i nieodebranych informacji o przychodach z innych źródeł oraz o dochodach i pobranych zaliczkach na podatek dochodowy" (tj. PIT-11) * wysyłanie przypomnienia o deklaracjach oczekujących na odbiór * przekazywanie „informacji o odebranych i nieodebranych informacjach o przychodach z innych źródeł oraz o dochodach i pobranych zaliczkach na podatek dochodowy" (tj. PIT-11)do systemu kadrowo-płacowego * zainicjowanie procesu dystrybucji ZUS IMIR na podstawie plików XML pobranych z programu Płatnik * wyrażenie przez pracownika zgody lub sprzeciwu na elektroniczną dystrybucję ZUS IMIR * przeglądanie informacji o odebranych i nieodebranych ZUS IMIR * wysyłanie przypomnienia o ZUS IMIR oczekujących na odbiór |
|  | Funkcjonalność zapewniająca dedykowany panel umożliwiający obsługę zarządzeń i komunikatów przez pracownika poprzez:   * przeglądanie wszystkich dostępnych publikacji * wyróżnienie publikacji wymagających potwierdzenia odczytu |
|  | Funkcjonalność zapewniająca publikację zarządzeń i komunikatów poprzez:   * możliwość wprowadzenia nowej publikacji * możliwość wprowadzenia załącznika w formacie: Word, PDF, JPG, Excel, tekst * możliwość określania grupy odbiorców * możliwość określania poziomu ważności publikacji * możliwość określania wymagalności potwierdzenia zapoznania się z treścią oraz terminu potwierdzenia * wysyłanie powiadomienia o nowych publikacjach do odczytania przez wskazaną grupę pracowników * przeglądanie informacji o odczytanych i nieodczytanych publikacjach * wysyłanie przypomnienia o publikacjach oczekujących na odczyt * przeglądanie wszystkich wprowadzonych publikacji |
| **USŁUGA DOSTĘPU DO PORTALU PRACOWNIKA POPRZEZ CHMURĘ PRYWATNĄ** | |
| Zamawiający wymaga dostarczenia usługi zapewniającej dostęp pracowników Zamawiającego do Portalu Pracownika poprzez chmurę prywatną zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami:  **Przez chmurę prywatną Zamawiający rozumie środowisko obliczeniowe dostarczane przez Wykonawcę usług w chmurze z uwzględnieniem wymagań RODO oraz zgodnych z przepisami prawa dotyczących ochrony wrażliwych danych medycznych i finansowych, w którym zasoby obliczeniowe są przydzielane i zarządzane tylko i wyłącznie przez jedną organizację** | |
|  | **WYMAGANIA OGÓLNE** |
|  | Usługa dostępu do portalu pracownika poprzez chmurę prywatną musi obejmować następujące obszary:   * dane zawarte w Portalu Pracownika |
|  | Wykonawca dokona wdrożenia, instalacji oraz konfiguracji wszystkich elementów (w tym stacje robocze o ile wymaga tego zaproponowane rozwiązanie) składających się na całość dostarczanej usługi |
|  | Usługa musi być kompatybilna i w sposób niezakłócony współdziałać z oprogramowaniem ZSI funkcjonującym u Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potwierdzenia u producenta oprogramowania firmy Asseco Poland zgodności zaoferowanej usługi z posiadanym systemem ZSI. |
|  | Wszystkie niezbędne licencje do prawidłowego działania usługi oraz licencje integracyjne do prawidłowego współdziałania oferowanej usługi z oprogramowaniem ZSI Zamawiającego dostarczy Wykonawca. |
|  | Dostarczona usługa musi zapewnić dostęp do danych na dowolnej liczbie urządzeń |
|  | W przypadku, gdy zaoferowana przez Wykonawcę usługa nie będzie właściwie współdziałać z oprogramowaniem ZSI Zamawiającego i/lub spowoduje zakłócenia w funkcjonowaniu pracy środowiska produkcyjnego Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z przywróceniem i sprawnym działaniem infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego. Dokona na własny koszt niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska produkcyjnego Zamawiającego również po odinstalowaniu oprogramowania. |
|  | Wykonawca wraz z usługą dostarczy pełną dokumentację powdrożeniową zastosowanej/wdrożonej konfiguracji zawierającą:   * opis konfiguracji usługi, * opis sposobu przeprowadzenia integracji oraz przepływy danych (z podziałem na szczegółowy opis wszystkich możliwych do przesłania danych ) pomiędzy systemem ZSI a dostarczoną usługą * instrukcje stanowiskowe dla użytkowników końcowych * instrukcje administrowania nowym środowiskiem. |
|  | Łańcuch dostaw  Łańcuch dostaw stanowi sieć dostawców i usługodawców, którzy prowadzą współpracę od pozyskiwania przedmiotu umowy.   * Wykonawca dołączy do umowy opis łańcucha dostaw dla przedmiotu umowy, * Wykonawca zapewni propagację odpowiednich praktyk w zakresie bezpieczeństwa w całym łańcuchu dostaw, jeżeli jakikolwiek komponent przedmiotu umowy został zakupiony lub nabyte od innych dostawców lub innych podmiotów (np. podwykonawców zajmujących się tworzeniem oprogramowania i dostawców komponentów sprzętowych); |
|  | Usługa powinna zostać dostarczona w modelu **SaaS** (Software as a Service). |
|  | Wykonawca skonfiguruje i uruchomi usługę do komunikacji z użytkowanym przez Zamawiającego ZSI |
|  | Wykonawca udostępni **infrastrukturę sprzętową** w chmurze w trybie 24h/7 dni spełniającą wszystkie obowiązujące przepisy prawa w zakresie przechowywania i przetwarzania danych osobowych. |
|  | Wykonawca zobowiązany jest wskazać **lokalizację Centrów** Przetwarzania Danych wykorzystywanych na potrzeby usługi. |
|  | Wykonawca w zakresie udostępnionej w chmurze infrastruktury sprzętowej przekaże Zamawiającemu pełną informację o wszystkich **fizycznych lokalizacjach serwerów**, na których przetwarzane będą dane zawarte z zastrzeżeniem, że żadne z tych miejsc nie może być zlokalizowane poza granicami Unii Europejskiej. |
|  | Wykonawca w zakresie udostępnionej w chmurze infrastruktury sprzętowej będzie zobowiązany do każdorazowego przekazania Zamawiającemu informacji o planowanej **zmianie lokalizacji** udostępnionej w chmurze infrastruktury sprzętowej w terminie umożliwiającym podjęcie decyzji o ewentualnym rozwiązaniu umowy, tj. nie później niż 2 miesiące przed dniem planowanej zmiany lokalizacji. |
|  | Wykonawca w zakresie udostępnionej w chmurze infrastruktury sprzętowej umożliwi Zamawiającemu **pełny dostęp do dokumentacji dotyczącej zasad bezpieczeństwa** oraz środków technicznych przyjmowanych w poszczególnych centrach przetwarzania danych. |
|  | Okres świadczenia usługi 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru |
|  | Oferowana usługa w środowisku chmurowym musi zapewniać uwierzytelnianie dwuskładnikowe (2FA) |
|  | Wykonawca zapewni wysoki poziom bezpieczeństwa dla komunikacji pomiędzy usługą a infrastrukturą Zamawiającego. W przypadku wykorzystania komunikacji SSL w ramach usługi Wykonawca dostarczy niezbędne certyfikaty WSS, TLS. na okres zgodny z okresem udostępniania usługi Zamawiającemu |
|  | W celu zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa Wykonawca zapewni objęcie usługi monitoringiem prowadzonym przez Security Operation Center (SOC) działającym w trybie 24/7/365 i bieżące informowanie Zamawiającego o wszystkich zauważonych incydentach. |
|  | W ramach usługi Wykonawca zapewni kopie zapasowe danych z minimum **3 dni wstecz**. |
|  | Wykonawca dostarczy komplet dokumentów opisujących szczegółowo **zasady korzystania z usługi** z uwzględnieniem wymagań RODO (w tym Regulamin, Opis usługi). |
|  | Wykonawca podpisze **umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych** |
|  | Przerwy techniczne w ciągu miesiąca kalendarzowego nie mogą trwać dłużej niż 48 godzin i nie powinny rozpoczynać się przed godziną 19:00.  O planowanych przerwach technicznych Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego z minimum 2 dniowym wyprzedzeniem. |
|  | W przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z usługi Wykonawca przekaże całość zdeponowanej w usłudze dokumentacji w formacie umożliwiającym zaimportowanie dokumentów i odtworzenie w innym systemie teleinformatycznym. |
|  | **MINIMALNE WYMAGANIA FUNKCJONALNE** |
|  | **Minimalne wymagania funkcjonalne w zakresie usługi dostępu do portalu pracownika poprzez chmurę prywatną zawartych w Portalu Pracownika** |
|  | Dostępność na komputery stacjonarne oraz urządzenia mobilne |
|  | Wywołanie Portalu Pracownika w środowisku chmurowym. |
|  | Usługa musi zapewnić zarządzanie rejestrem użytkowników wraz z możliwością zarządzania uprawnieniami użytkowników. |
|  | Funkcjonalność umożliwiająca wysyłanie zaproszeń dostępowych do systemu dla nowych użytkowników poprzez pocztę e-mail dostępną z poziomu administratora systemu. |
|  | Funkcjonalność zapewniająca powiązanie użytkowników usługi dostępnej w chmurze z użytkownikami systemu Portal Pracownika. |
|  | Usługa musi weryfikować czy dany użytkownik ma dostęp do Portalu Pracownika. W przypadku braku dostępu lub braku konta powinien wyświetlić stosowny komunikat. |
|  | Portal Pracownika dostępny w środowisku chmurowym musi posiadać pełny zakres funkcjonalności Portalu Pracownika działającego w sieci szpitalnej. |
|  | Po zalogowaniu użytkownika do Portalu Pracownika w środowisku chmurowym muszą być weryfikowane uprawnienia użytkownika nadane w systemie Portal Pracownika działającym w sieci szpitalnej. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **WARUNKI GWARANCJI DLA OPRGORAMOWANIA PORTAL PRACOWNIKA** | | |
| Zamawiający wymaga zapewnienia usługi serwisu gwarancyjnego zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami: | | |
|  | | Wykonawca zapewni serwis gwarancyjny producenta dostarczonego oprogramowania przez okres minimum 36 miesięcy, który rozpoczyna się w dniu podpisania protokołu końcowego odbioru przedmiotu zamówienia bez zastrzeżeń. |
|  | | Wykonawca zapewni serwis gwarancyjny producenta dostarczonych systemów w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. |
|  | | Wymagany zakres serwisu gwarancyjnego dla dostarczonego oprogramowania:   * Usuwanie wszelkich błędów dostarczonego oprogramowania * Instalowanie i wdrożenia nowych wersji dostarczonego oprogramowania * Usuwanie wszelkich awarii dostarczonego oprogramowania * Zapewnienie prawidłowego współdziałania dostarczonego oprogramowania z ZSI * Weryfikacja integralności baz danych. * Bieżące optymalizowanie konfiguracji dostarczonego oprogramowania z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego. * Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu na wniosek zamawiającego, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych na odpowiednich nośnikach. * Weryfikacja integralności baz danych. * Bieżące sprawdzenia poprawności działania całego systemu, oraz w razie wystąpienia takiej potrzeby, przeprowadzenie dodatkowych szkoleń dla personelu * Dostarczanie i instalacja uaktualnień, poprawek i nowych wersji dostarczonego oprogramowania w terminach uzgodnionych z Zamawiającym |
|  | | Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego błędów oraz modyfikacji dotyczących funkcjonowania dostarczonego oprogramowania przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy błędów:   * BŁĄD KRYTYCZNY – taki, który uniemożliwia użytkowanie oprogramowania (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku, których niemożliwe jest prowadzenie działalności. * BŁĄD ZWYKŁY – taki, który nie wpływa na pracę całego systemu |
|  | | Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego zgłoszeń serwisowych dotyczących funkcjonowania dostarczonego oprogramowania przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy zgłoszeń :  • ZGŁOSZENIE SERWISOWE KRYTYCZNE – czynności serwisowe w zakresie pomocy, przy wystąpieniu błędu krytycznego, uniemożliwiającego bieżącą eksploatację oprogramowania (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzącego do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności.  • ZGŁOSZENIE SERWISOWE ZWYKŁE – czynności serwisowe w zakresie pomocy przy bieżącej eksploatacji oprogramowania, w tym także wszelkie zmiany konfiguracji, odtwarzanie kopii zapasowej, aktualizacje systemu do najnowszych wersji usuwanie bieżących problemów związanych z eksploatacją oprogramowania itp. |
|  | | Zgłaszanie błędów przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez:   * witrynę internetową Wykonawcy oraz telefonicznie * za pomocą poczty elektronicznej na adres oraz telefonicznie   W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przyjęte przez Wykonawcę:   * w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte  o godz. 8.00 następnego dnia roboczego, * w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego, * w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego. |
|  | | Usługi serwisu gwarancyjnego w okresie obowiązywania gwarancji będą polegać na:   * usuwaniu błędów (krytycznych, zwykłych) wykrytych w dostarczonym oprogramowaniu oraz obsłudze zgłoszeń serwisowych w wymaganych terminach, określonych w tabeli poniżej  |  |  | | --- | --- | | Status zgłoszenia | Maksymalny czas naprawy /realizacji | | Błąd krytyczny (kryterium oceny) | 4 dni robocze od daty zgłoszenia błędu | | Błąd zwykły (kryterium oceny) | 60 dni roboczych od daty zgłoszenia błędu. | | Zgłoszenie serwisowe krytyczne | 1 dzień roboczy od daty zarejestrowania zgłoszenia | | Zgłoszenie serwisowe zwykłe | 10 dni roboczych od daty zarejestrowania zgłoszenia |  * jeżeli naprawa błędu nie jest możliwa w czasie naprawy określonym w tabeli powyżej, dopuszcza się możliwość zastosowania obejścia, przy czym zastosowanie obejścia nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do naprawy błędu, zastosowanie obejścia powoduje zmniejszenie priorytetu błędu do niższej kategorii błędu, z tym że czas naprawy takiego błędu po zastosowaniu obejścia liczony jest od chwili dokonania zgłoszenia tego błędu; * dostarczaniu i instalacji uaktualnień, poprawek i nowych wersji dostarczonych systemów  w terminach uzgodnionych z Zamawiającym |
|  | | Usługi serwisu gwarancyjnego świadczone będą w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie po podpisaniu zasad zdalnego dostępu |
|  | | W przypadku realizacji wsparcia gwarancyjnego w formie dostępu zdalnego realizowane może być wyłącznie przez osoby upoważnione przez Wykonawcę. Osoby te otrzymają możliwość zdalnego dostępu do zasobów informatycznych Zamawiającego zgodnie z zasadami określonymi w umowie. |
| **WARUNKI REALIZACJI** **USŁUGI DOSTĘPU DO PORTALU PRACOWNIKA POPRZEZ CHMURĘ PRYWATNĄ** | | |
| Zamawiający wymaga zapewnienia usługi dostępu do portalu pracownika poprzez chmurę prywatną zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami: | | |
|  | Wykonawca zapewni dostęp do usługi przez okres minimum 36 miesięcy, który rozpoczyna się w dniu podpisania protokołu końcowego udostępnienia usługi | |
|  | Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne dla udostępnionej usługi w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. | |
|  | Wymagany zakres wsparcia technicznego dla dostarczonej usługi:   * Usuwanie wszelkich błędów udostępnionego w ramach usługi oprogramowania * Instalowanie i wdrożenia nowych wersji udostępnionego w ramach usługi oprogramowania * Usuwanie wszelkich awarii udostępnionego w ramach usługi oprogramowania * Zapewnienie prawidłowego współdziałania udostępnionego w ramach usługi oprogramowania z ZSI * Bieżące optymalizowanie konfiguracji udostępnionego w ramach usługi oprogramowania  z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego. * dostarczanie i instalacja uaktualnień, poprawek i nowych wersji dostarczonego oprogramowania w terminach uzgodnionych z Zamawiającym | |
|  | Wykonawca gwarantuje funkcjonowanie usługi w trybie 24/7/365 oraz jej dostępność na poziomie 99,5% w skali miesiąca kalendarzowego. | |
|  | Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego błędów dotyczących funkcjonowania udostępnionego w ramach usługi oprogramowania, przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy błędów:   * BŁĄD/AWARIA KRYTYCZNA – taka, która uniemożliwia użytkowanie udostępnionego w ramach usługi oprogramowania (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności. * BŁĄD ZWYKŁY – taki, który nie wpływa na pracę całego systemu | |
|  | Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego zgłoszeń serwisowych dotyczących funkcjonowania dostarczonego oprogramowania oraz udostępnionej usługi przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy zgłoszeń :  • ZGŁOSZENIE SERWISOWE KRYTYCZNE – czynności serwisowe w zakresie pomocy przy wystąpieniu błędu krytycznego, uniemożliwiającego bieżącą eksploatację udostępnionej usługi (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzącego do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności  • ZGŁOSZENIE SERWISOWE ZWYKŁE – czynności serwisowe w zakresie pomocy przy bieżącej eksploatacji udostępnionej usługi, w tym także wszelkie zmiany konfiguracji, odtwarzanie kopii zapasowej, aktualizacje, usuwanie bieżących problemów związanych z eksploatacją udostępnionej usługi | |
|  | Zgłaszanie awarii/błędów przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez:   * witrynę internetową Wykonawcy oraz telefonicznie * za pomocą poczty elektronicznej na adres oraz telefonicznie   W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przyjęte przez Wykonawcę:   * w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte  o godz. 8.00 następnego dnia roboczego, * w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego, * w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego. | |
|  | Czasy usunięcia błędów/awarii (krytycznych, zwykłych) wykrytych w udostępnionym w ramach usługi oprogramowaniu określono w tabeli poniżej:   |  |  | | --- | --- | | Status zgłoszenia | Maksymalny czas naprawy | | Awaria /Błąd krytyczny | 4 dni robocze od daty zgłoszenia błędu/awarii | | Błąd zwykły | 60 dni roboczych od daty zgłoszenia błędu. | | Zgłoszenie serwisowe krytyczne | 1 dzień roboczy od daty zarejestrowania zgłoszenia | | Zgłoszenie serwisowe zwykłe | 10 dni roboczych od daty zarejestrowania zgłoszenia | | |