**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  |

 |