

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

Załącznik nr 1

**OPZ DO POSTĘPOWANIA O ZAMÓWIENIE PUBLICZNE NA:
DOSTAWĘ, WDROŻENIE I UTRZYMANIE SYSTEMU INFORMATYCZNEGO WSPOMAGAJĄCEGO MONITORING
PROJEKTU „WYPRACOWANIE I PILOTAŻOWE WDROŻENIE MODELU KOMPLEKSOWEJ REHABILITACJI UMOŻLIWIAJĄCEJ
PODJĘCIE LUB POWRÓT DO PRACY”.**

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

1. KONTEKST PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamówienie planowane jest w ramach realizowanego przez PFRON pilotażowego projektu pozakonkursowego, koncepcyjnego „Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy”, finansowanego w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

Celem projektu jest opracowanie i przetestowanie efektywnego, optymalnego pod względem społecznym i finansowym kompleksowego modelu rehabilitacji oraz aktywizacji społecznej i zawodowej.

Jest to nowatorskie na gruncie polskim rozwiązanie, mające na celu ułatwienie podjęcia lub powrotu do aktywności społecznej i zawodowej osób, które wskutek doznanego urazu lub choroby w różnych okresach życia straciły zdolność do pracy. W pilotażu formuły rehabilitacji kompleksowej weźmie udział 600 uczestników – po 150 w każdym z 4 wybranych Ośrodkach Kompleksowej Rehabilitacji (ORK). Kompleksowa rehabilitacja w ORK obejmie 3 moduły: zawodowy, medyczny oraz psychospołeczny.

2. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest:

1. kompleksowa dostawa, wdrożenie i utrzymanie Systemu Informatycznego wspomagającego bieżący monitoring projektu pt. „Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy”.

Zamówienie jest współfinansowane przez UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Przedmiot zamówienia obejmuje:

1. dostawę licencji i oprogramowania oraz komponentów stanowiących jego integralną część, np. bazę danych,
2. w trakcie trwania umowy instalację oraz użytkowanie oprogramowania przez Zamawiającego na serwerach Wykonawcy,
3. przed zakończeniem umowy instalację oprogramowania w środowisku Zamawiającego, na wyznaczonych zasobach, wraz z migracją istniejących danych powstałych w wyniku użytkowania systemu opisanego w pkt. 2,
4. wdrożenie Systemu Informatycznego,
5. szkolenie administratorów i użytkowników,
6. opracowanie i dostarczenie dokumentacji wdrożonego rozwiązania (tj. Systemu Informatycznego) zgodnie ze standardami dostępności WCAG 2.1.,
7. świadczenie usług wsparcia technicznego do 30.06.2023 r., w tym wykonywania kopii zapasowych.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

2.1 Ogólny opis Systemu Informatycznego

Lp.	Wymagania techniczno-funkcjonalne
1.	System powinien zapewniać bezpieczną metodę logowania użytkownika na czas jednej sesji umożliwiającą dostęp do wszystkich wymaganych dla danej roli obszarów i funkcjonalności systemu.
2.	System musi posiadać system uprawnień i ról systemowych.
3.	System musi zapewnić zarządzanie hasłem użytkownika pozwalając jednocześnie na jednoznaczny jego identyfikację. Przez zarządzanie hasłem rozumie się: definiowanie liczby znaków w hasle, okresu ważności hasła oraz niepowtarzalność hasła.
4.	System musi zapewnić szyfrowanie hasła podczas logowania.
5.	Hasła muszą podlegać polityce wymuszającej cykliczne (o częstotliwości ustalonej przez administratora) zmiany przez użytkowników; polityka ta musi wymuszać określoną długość hasła (minimum 8 znaków) oraz użycie dużych, małych liter, cyfr lub znaków specjalnych.
6.	Uruchamianie poszczególnych obszarów systemu musi być możliwe bez opuszczania aplikacji i konieczności ponownego logowania się do systemu.
7.	Wszystkie elementy systemu: komunikaty, opcje menu, raporty, pomoc kontekstowa, ekrany do wprowadzania danych, podpowiedzi, zapytania, instrukcje użytkownika i inne muszą być zredagowane w języku polskim oraz być dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.
8.	System musi spełniać aktualnie obowiązujące wymogi polskiego prawa, a w szczególności ustawy o ochronie danych osobowych.
9.	Z uwagi, iż w systemie informatycznym mogą znaleźć się dane wrażliwe należy zadbać o zachowanie prawidłowego zabezpieczenia systemu informatycznego przed dostępem osób trzecich zgodnie z wymaganiami RODO.
10.	System musi umożliwiać pracę zdalną w trybie „on-line” ze stanowisk zlokalizowanych poza główną siedzibą Zamawiającego.
11.	System musi przechowywać historię zmian dokonanych przez użytkowników, rodzaj/opis zmiany oraz datę i dokładny czas wykonania tej operacji. System także ma umożliwić prezentację zmiany pojedynczego zapisu bezpośrednio od strony aplikacji.
12.	System musi być wyposażony w kontrolę uprawnień użytkowników do wykonywania określonych funkcji systemu. Kontrola uprawnień musi opierać się na definiowanych rolach,

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

	<p>które mogą pełnić pracownicy, realizujący określone funkcje, np.: administrator, pracownik biura projektu, ambasador projektu.</p> <p>Przewidywana liczba użytkowników: do 25 osób.</p>
13.	System musi umożliwiać użytkownikowi samodzielne tworzenie zdefiniowanych raportów w postaci eksportu danych z systemu informatycznego do formatów plików obsługiwanych przez powszechnie używane arkusze kalkulacyjne oraz pozwalać na ograniczanie dostępu wskazanym grupom użytkowników do poszczególnych typów raportów.
14.	System musi umożliwiać użytkownikowi samodzielne generowanie wydruków do standardowych formatów plików (np. PDF) oraz pozwalać na ograniczanie dostępu wskazanym grupom użytkowników do poszczególnych typów wydruków.
15.	Wymagana jest integracja obszarów systemu, zapewniająca powszechną, ograniczoną jedynie uprawnieniami, dystrybucję danych natychmiast po ich wprowadzeniu do systemu, bez konieczności wykonywania jakichkolwiek dodatkowych czynności operatorskich.
16.	Wymaganiem jest, by raporty generowane w formie standardowego pliku do wydruku mogły zawierać dane w postaci tabelarycznej, wraz z podsumowaniami, by mogły zawierać wartości z systemu informatycznego, występujące jako element statycznego tekstu o zadanej treści (np. karty informacyjne - metryczki szkolenia, pobrane z systemu informatycznego występują jako człony zdań stanowiących treść), obiekty graficzne, itp.
17.	Wymaga się, by dane prezentowane użytkownikowi na formatkach tabelarycznych mogły podlegać selekcji bezpośrednio z poziomu określonej formatki, w oparciu o dowolną wyświetlaną kolumnę, np. poprzez mechanizm wzorowany na „autofiltr” dostępny w arkuszach kalkulacyjnych. Interfejs powinien zapewnić także elastyczne metody wyszukiwania danych, łatwe filtrowanie tabel według dowolnej kolumny występującej w analizowanych danych oraz umożliwiać eksport tak powstałego wyniku wyszukiwania w formie raportu (obsługiwanego przez powszechnie używane arkusze kalkulacyjne).
18.	System musi umożliwiać automatyczne generowanie sprawozdań w formacie umożliwiającym bezproblemowy import danych do Centralnego Systemu Teleinformatycznego SL2014. W przypadku zmiany wspomnianego systemu Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego dostosowania tej funkcjonalności do obowiązujących standardów.
19.	System informatyczny powinien być w pełni zintegrowanym, wielokierunkowym systemem (zmiana dokonywana przez dowolnego użytkownika systemu powinna być wprowadzona w całym systemie). System ma charakteryzować się walidacją i integralnością danych.
20.	System Informatyczny działa w oparciu o architekturę trójwarstwową, gdzie: warstwa danych odpowiada za gromadzenie danych; warstwa logiki, realizuje funkcje raportów, monitoringu; warstwa prezentacji, oparta jest na interfejsie www.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

21.	Interfejs użytkownika portalu jest oparty na przeglądarce internetowej (dostosowany do obsługi przez najpopularniejsze przeglądarki internetowe). W ramach wspomnianego interfejsu użytkownik będzie posiadać możliwość korzystania ze wszystkich funkcjonalności, które są dla niego udostępnione poprzez moduł uprawnień.
-----	---

2.2 Wymagany minimalny zakres funkcjonalny Systemu Informatycznego

Wymagany minimalny zakres funkcjonalny Systemu Informatycznego powinien obejmować poniższe moduły:

- A. Moduł: Dane uczestników;
- B. Moduł: Indywidualny Program Rehabilitacji (IPR);
- C. Moduł: finansowy;
- D. Moduł: uwagi/notatki.

2.3 Szczegółowy opis modułów wchodzących w skład Systemu Informatycznego

A. Moduł - Dane Uczestników

Każdy Uczestnik Projektu stanowił będzie rekord w systemie informatycznym. Klikając na Uczestnika powinny się pojawiać poszczególne moduły/zakładki. Powinna być możliwość generowania różnych widoków na podstawie statusów uczestników wprowadzonych przez pracowników obsługujących system informatyczny np. Wszyscy uczestnicy, Uczestnicy w ORK, Uczestnicy poszczególnych ORK, Uczestnicy aktualnie w ORK, Oczekujący na wejście ORK, Uczestnicy niezakwalifikowani etc.

Lp.	Funkcjonalność
1.	Możliwość wprowadzania, podglądu, edytowania oraz usuwania uczestników (wraz z ewidencją historii modyfikacji poszczególnych wpisów) – wzór formularza w wersji papierowej stanowi Załącznik 1 do OPZ Moduł uczestników powinien być wyizolowany technicznie i szyfrowany.
2.	Możliwość przeglądania danych zgodnie z posiadanymi uprawnieniami oraz z uwzględnieniem przypisanego ośrodka.
3.	Możliwość wyszukiwania uczestników po fragmencie imienia, nazwiska, itp.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

4.	Możliwość filtrowania i prezentacji uczestników wg zadanych kryteriów wyszukiwania oraz eksport wyników w formie raportu obsługiwanego przez arkusze kalkulacyjne.
5.	Generowanie wydruków z danymi szczegółowymi pojedynczego uczestnika.
6.	Możliwość podglądu usług (usługi grupowe i indywidualne), jakie odebrał pojedynczy uczestnik wraz z możliwością wydruku takiego zestawienia usług.
7.	Możliwość dodawania do bazy z poziomu karty danych uczestnika odebranych przez niego usług - w ramach niniejszego modułu (Moduł: Dane uczestników).
8.	Możliwość tworzenia indywidualnej karty kosztów, tj. tworzenia, edytowania oraz usuwania danych kosztów przypisanych do pojedynczego uczestnika (wraz z podglądem przypisanych uczestnikowi danych kosztów usług pochodzących z Modułu: Finanse – wykaz usług indywidualnych i grupowych wraz z kosztami).
9.	Możliwość założenia każdemu uczestnikowi kart informacyjnych – Załącznik nr 2 do OPZ
10.	Możliwość wprowadzania, edytowania oraz usuwania zapisów na karcie (wraz z ewidencją historii modyfikacji poszczególnych wpisów).
11.	Generowanie wydruków w formie plików (np. PDF) z danymi pojedynczego uczestnika w formie formularza do wypełniania, zapisywania i drukowania. Na podstawie każdej z danych powinna być możliwość sortowania, tworzenia i „wyjmowania” kolumn oraz generowania odpowiednich raportów

B. Moduł - Indywidualny Program Rehabilitacji (IPR);

Zakładka powinna odpowiadać pozycjom zawartym w formularzu cenowym (stanowiącym załącznik nr 3 do OPZ do niniejszego dokumentu), tak aby na początku ścieżki można było wprowadzić najpierw IPR na okres próbny, a następnie IPR na okres podstawowy, z możliwością wprowadzania zmian ad hoc w trakcie, na podstawie harmonogramów realizacji usług IPR otrzymywanych co tydzień z danego ośrodka. Osoba obsługująca system powinna mieć możliwość wprowadzenia nazw konkretnych zajęć i szkoleń, wraz z numerami oraz możliwością dodawania nowych/następnych szkoleń na różnych etapach wsparcia uczestnika.

Pracownik biura projektu na bieżąco będzie wprowadzał tygodniowe harmonogramy realizacji IPR, zawierające zakres zrealizowanego wsparcia oraz wymiar na podstawie otrzymywanych z ORK dokumentów. Do tej zakładki powinny być dołączone podzakładki, na podstawie kalendarza. Jedna podzakładka stanowi 1 tydzień pobytu uczestnika w ORK (w układzie poniedziałek – niedziela). Opcjonalnie wpisując każdą aktywność uczestnika do kalendarza z

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

datą i godziną powinien być dostępny tick wyboru rodzaju zajęć w podziale na zajęcia indywidualne/grupowe oraz możliwość dopisania nazwiska i imienia prowadzącego zajęcia, powinno być również możliwe stworzenie listy wybieralnej przez administratora systemu. Na planie tygodnia powinna być możliwość zaznaczenia także nieobecności w ORK i wpisania jej przyczyny. Taka możliwość ma za zadanie ułatwić zliczanie noclegów, wyżywienia, kosztów przejazdu. Przejazd do domu i powrót do ORK powinny być aktywnościami, przy której można wpisać kwotę, w przypadku starania się uczestnika o zwrot kosztów.

Inną przydatną funkcją będą tzw. alerty dotyczące przekroczenia wymiaru danej usługi, zaplanowanej w Indywidualnym Programie Rehabilitacji lub jej nierealizowania (po zmianie uczestnikowi statusu po zakończeniu pobytu w ORK). Powinny one się pojawiać i wymagać od osoby obsługującej system potwierdzenia zapoznania się z informacją, za pomocą przycisku OK. Na zakończenie każdego kwartału realizacji wsparcia w czterech ORK, przypisane uczestnikom wsparcie będzie akceptowane na podstawie przekazywanych przez ORK kart potwierdzających realizację poszczególnych zajęć.

Lp.	Funkcjonalność
1.	Możliwość wprowadzania, przeglądania, edytowania oraz usuwania usług, wraz z ograniczeniem możliwości modyfikacji w dacie po terminie odbytej usługi, oraz dodatkowe okno dające możliwość akceptacji usługi.
3.	Możliwość wyszukiwania usługi po fragmencie nazwy, dacie (w tym obsługa znaków „>”, „<” lub równoważne rozwiązanie), itp.
4.	Możliwość filtrowania usługi wg zadanych kryteriów oraz eksport wyników wyszukiwania w formie raportu do pobrania w formie arkusza kalkulacyjnego oraz pliku gotowego do wydruku.
5.	Dodawanie usługi do uczestnika.
6.	Dodawanie pracowników do usługi z uwzględnieniem/weryfikacją kompetencji przez nich posiadanych.
7.	Możliwość wprowadzania, edytowania oraz usuwania warsztatów/szkoleń, wraz z ograniczeniami możliwości modyfikacji w dacie po terminie odbytej usługi.
8.	Możliwość wyszukiwania warsztatów/szkoleń po fragmencie nazwy, dacie itp.

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

9.	Możliwość filtrowania warsztatów/szkoleń wg zadanych kryteriów, prezentacji wyników oraz eksport wyników wyszukiwania w formie raportu do pobrania w formie arkusza kalkulacyjnego
10.	Dodawanie, zmiana statusu uczestnika na warsztatach/szkoleniach (rezygnacja, ukończenie, przerwanie), usuwanie uczestników z warsztatów/szkoleń oraz eksport listy uczestników w formie raportu do arkusza kalkulacyjnego.
11.	Tworzenie harmonogramów warsztatów/szkoleń (zawierających dane o pojedynczych zajęciach, tj.: datę, godziny, liczbę godzin, tematykę, prowadzącego/prowadzących – zajęcia mogą być prowadzone przez dwóch trenerów/prowadzących jednocześnie).
12.	Eksport harmonogramu w postaci raportu w formie pliku gotowego do pobrania i późniejszego wydruku. (Harmonogram zawiera w szczególności, datę zajęć, godzinę od-do, temat, prowadzącego pracownika pojedynczych zajęć).
13.	Tworzenie indywidualnych list obecności uczestników warsztatów/szkoleń wraz z możliwością generowania w formie pliku do wydruku.
14.	Rejestracja i ewidencjonowanie dziennej obecności uczestników na warsztacie/szkoleniu.
15.	Możliwość generowania pliku (fiszki informacyjnej) do wydruku z opisem zrealizowanej usługi (np. temat, data warsztatu od-do, miejsce warsztatu, prowadzący).

C. Moduł - Finansowy

Moduł ten powinien zawierać stawki jednostkowe dla wszystkich typów wsparcia różne dla każdego z czterech świadczących usługi ORK i na podstawie zaakceptowanego sprawozdania kwartalnego będzie generował rozliczenia finansowe dla każdego ORK.

Lp.	Funkcjonalność
1.	Możliwość wprowadzania, edytowania, modyfikowania danych dotyczących Ośrodków Rehabilitacji Kompleksowej.
2.	Ustawienie uprawnień do przeglądania i modyfikacji danych w tej funkcjonalności względem przyznanych uprawnień.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

3.	Możliwość przypisania zdefiniowanych kosztów usług do predefiniowanej listy usług, w podziale na ORK, które je realizują.
4.	Możliwość generowania raportów finansowych za poszczególne okresy.
5.	Możliwość generowania pliku spełniającego wymagania bezproblemowego importu danych do Centralnego Systemu Teleinformatycznego SL2014
6.	Możliwość generowania zbiorczego zestawienia uczestników wraz z przyporządkowaniem każdemu z nich uzyskanego wsparcia do pliku w formacie arkusza kalkulacyjnego (każde wsparcie w formie odrębnego wiersza) z uwzględnieniem kosztów oraz okresu realizacji.
7.	Możliwość generowania zbiorczego, szczegółowego wykazu godzin i tematyki odbytych przez uczestników zajęć w formie arkusza kalkulacyjnego odbytych w ramach zajęć indywidualnych lub grupowych, dla wszystkich rodzajów zajęć.
8.	Możliwość generowania zbiorczego zestawienia usług zrealizowanych przez ośrodki wraz z przyporządkowanym właściwym dla danego ośrodka poziomem kosztów, które zostały zdefiniowane w „Module Finansowym”. Zestawienie generowane w formie arkusza kalkulacyjnego.
9.	Możliwość generowania raportów sprawozdawczych zgodnie z Załącznikiem 4 do OPZ.

D. Moduł - Zakładka Uwagi/Notatki

Moduł ten ma służyć wpisywaniu wszelkich uwag i informacji dotyczących uczestnika uzyskiwanych w trakcie rozmów telefonicznych, wiadomości e-mail, „konsyliów” i innych spotkań odbywanych zarówno z uczestnikiem, jaki i pracownikami ORK. Zakładka powinna być powiązana z kalendarzem i zegarem, i umożliwiać odnotowywanie danych osoby wprowadzającej wpis. W tej zakładce powinna być również możliwość załączenia pliku – dokumentu, zdjęcia itp.

Lp.	Funkcjonalność
1.	Możliwość wprowadzania, dodawania zgodnie z datą i godziną zapisu uwag i informacji.

2.4 Dostawa oprogramowania

W ramach niniejszego zamówienia Wykonawca dostarczy System Informatyczny, który będzie używany przez pracowników projektu wskazanych przez Zamawiającego. Przekazane

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

oprogramowanie winno obejmować także program oraz komponenty stanowiące jego integralną część np. baza danych.

Wykonawca udzieli gwarancji oprogramowania do 30.06.2023 roku oraz obejmie wsparciem technicznym producenta do 30.06.2023 roku, począwszy od daty podpisania protokołu odbioru wdrożenia oprogramowania. Ponadto w okresie gwarancyjnym Wykonawca zapewni aktualizacje systemu do najnowszych wersji (upgrade), jakie pojawią się w tym okresie.

2.5 Rozwiązania programistyczne

1. Oprogramowanie zostanie wykonane zgodnie ze sztuką programowania, z zastosowaniem najnowszych technologii.
2. Oprogramowanie zostanie wykonane zgodnie z standardami dostępności WCAG 2.1. i Wykonawca dostarczy certyfikat dostępności.
3. Użytkowanie Systemu Informatycznego przez Zamawiającego nie może pociągać za sobą dodatkowych kosztów użytkowania, takich jak: kosztów związanych z zakupem dodatkowych licencji, certyfikatów lub oprogramowania do wytworzenia i obsługi Systemu Informatycznego nieprzewidzianych niniejszą umową.
4. W przypadku powstania potrzeby posiadania dodatkowych licencji, czy oprogramowania Wykonawca przekaze prawa do nich Zamawiającemu w ramach kwoty ogólnej wynagrodzenia przewidzianej umową na wykonanie usługi.
5. Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że Zamawiający otrzymuje prawo do korzystania z oprogramowania bez żadnych ograniczeń czasowych i terytorialnych, w zakresie umożliwiającym Zamawiającemu eksploatację i modyfikację nabytego oprogramowania dla jego potrzeb.
6. Zamawiający wymaga rozwiązania opartego o jedną transakcyjną, relacyjną bazę danych, zapewniającą dostęp do danych przy użyciu języka zapytań SQL.

2.6 Testy Systemu Informatycznego

Wykonawca przygotowuje plan testów, w którym zostanie opisana, a następnie zaakceptowana przez Zamawiającego, co najmniej metodyka testowania, kategoryzacja błędów oraz warunki odbioru i akceptacji protokołów z testowania.

Wykonawca przed formalnym odbiorem oprogramowania przez Zamawiającego jest zobowiązany do przeprowadzenia, poza testami wewnętrznymi, następujących testów:

1. W terminach uzgodnionych pomiędzy stronami Zamawiający w obecności przedstawicieli Wykonawcy przeprowadza testy akceptacyjne (w tym testy funkcjonalne, wydajności i integracyjne) dla Systemu. W zależności od potrzeb, testy mogą odbywać się w kilku turach.

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

2. Testy akceptacyjne będą prowadzone na podstawie scenariuszy i danych testowych przygotowanych przez Wykonawcę na podstawie wymagań Zamawiającego i zatwierdzonych przez Zamawiającego.
3. Scenariusze testowe muszą zostać dostarczone do akceptacji Zamawiającemu co najmniej na 5 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem testów.
4. W czasie testów akceptacyjnych nie dokonuje się diagnozowania przyczyny wystąpienia błędu, z wyłączeniem błędów krytycznych uniemożliwiających dalsze testowanie systemu.
5. W każdym momencie podczas testów Zamawiający ma prawo, po poinformowaniu Wykonawcy o czasie i zakresie, przeprowadzić dodatkowe testy według własnych scenariuszy i na własnych danych testowych. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu wyniki z przeprowadzonych testów w formie raportu.
6. Każdorazowo testy kończą się podpisaniem protokołu z przeprowadzonych testów, przedstawiającym zakres przeprowadzonych testów oraz informacje o wykrytych błędach wraz z ich kategoryzacją oraz informację o ich przyjęciu czy nie.
7. Testy muszą być przeprowadzone u Zamawiającego lub w innym miejscu wskazanym przez Wykonawcę zaakceptowanym przez Zamawiającego.

2.7 Szkolenia z zakresu obsługi Systemu Informatycznego

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia szkoleń z dostarczanego produktu:

1. Wykonawca przeprowadzi serię szkoleń stacjonarnych (tradycyjnych) dla osób wskazanych przez Zamawiającego w zakresie obsługi dostarczanego Systemu. Szkolenia przeprowadzone przez Wykonawcę mają m.in. na celu umożliwić Zamawiającemu samodzielne użytkowanie i administrowanie Systemem.
2. Szkolenia prowadzić będzie osoba z przygotowaniem trenerskim (minimum 100 godzin doświadczenia w prowadzeniu szkoleń dla użytkowników systemów).
3. Łącznie zrealizowane zostaną 2 jednodniowe szkolenia dla maksymalnie do 10 osób.
4. Szkolenia muszą być przeprowadzone w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego (biuro PFRON).
5. Terminy realizacji i zakres poszczególnych szkoleń powinny zostać uzgodnione z Zamawiającym – Wykonawca przedłoży Zamawiającemu na 7 dni przed rozpoczęciem szkoleń harmonogram oraz materiały szkoleniowe do akceptacji.
6. Sale szkoleniowe zapewni Zamawiający.

2.8 Dokumentacja producenta Systemu Informatycznego

Dokumentacja Systemu Informatycznego to w szczególności dokumentacja użytkownika, administratora oraz dokumentacja techniczna

1. Dokumentacja użytkownika

Dokumentacja użytkownika powinna obejmować podręczniki użytkownika, umożliwiające samodzielne korzystanie z oprogramowania aplikacyjnego. Podręcznik użytkownika powinien zawierać opis wszystkich funkcji oprogramowania dostępnych dla użytkownika.

2. Dokumentacja administratora

Dokumentacja administratora powinna obejmować, co najmniej:

- i. instrukcję instalacji, konfiguracji i administracji dostarczonego oprogramowania aplikacyjnego,
- ii. instrukcje i rekomendacje postępowania w przypadkach awarii, w tym odtworzenia oprogramowania,
- iii. rekomendacje dot. archiwizacji oraz tworzenia kopii zapasowej Systemu.

3. Dokumentacja techniczna

Dokumentacja techniczna powinna obejmować, co najmniej:

- i. Ogólny widok architektury SI w rozbiciu na komponenty,
- ii. Warstwy systemu (co najmniej w rozbiciu na warstwy prezentacji, logiki biznesowej oraz integracji i dostępu do danych)
- iii. Strukturę systemu (komponentów), w tym aplikacje i biblioteki
- iv. Bezpieczeństwo
- v. Charakterystyka systemu (deployment)
- vi. Wymagania sprzętowe, środowiskowe, oprogramowanie klienckie

2.9 Utrzymanie systemu i wsparcie techniczne

W ramach Asysty technicznej Wykonawca będzie w szczególności:

1. usuwał wady systemu,

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

2. dostarczał nowe wersje systemu powstałe w wyniku dostosowania do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz powstałych w wyniku usunięcia błędów, awarii, usterek,
3. dostarczał i instalował nowe wersje systemu,
4. zarządzał wersjonowaniem systemu,
5. zobowiązany na bieżąco wykonywać niezbędny upgrade środowiska systemu,
6. tworzył kopie zapasowe (backup) zgodnie z rekomendowanym harmonogramem w uzgodnieniu z Zamawiającym,
7. udzielał pomocy użytkownikom-administratorom systemu poprzez udostępnienie centrum wsparcia czynnego, co najmniej w dni robocze w godzinach 9.00 – 16.00,
8. w razie konieczności zapewni odelegowanie konsultanta/programisty/analityka na każde wymaganie Zamawiającego poprzedzone pisemnym zgłoszeniem w terminie uzgodnionym przez Stronę,
9. w okresie asysty technicznej Wykonawca zobowiązany jest do usuwania wad zgodnie z trybem określonym poniżej:

Tabela wskazuje maksymalne czasy naprawy Awarii, Błędów i Usterki.

Wada		Czas naprawy
Awaria	Wada Systemu w wyniku której: – następuje zatrzymanie pracy Systemu, – niedostępne są istotne funkcje Systemu niezbędne do realizacji celów i zadań Zamawiającego (wypełnianie/odczyt formularzy, zachowywanie i przekazywanie danych, analiza danych) – System utracił dane lub wystąpiły zaburzenia ich integralności, – nie ma możliwości obejścia błędu.	8 godzin
Błąd	Działanie Systemu, mające wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, odbiegające od zaplanowanego, spowodowane błędem oprogramowania lub wadą prac administracyjnych. Możliwe zastosowanie obejścia błędu.	24 godziny
Usterka	Stan Systemu, mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, odbiegający od założeń funkcjonowania Systemu, niezakłócający rutynowej eksploatacji Systemu i czynności w pracy bezpośrednich użytkowników.	48 godzin

Usuwanie wad odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych, które będą kierowane do Wykonawcy przez Zamawiającego. Sposób przekazywania Zgłoszenia Strony uzgodnią przed rozpoczęciem świadczenia usługi asysty technicznej.

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

10. W przypadku stwierdzenia bądź ujawnienia Wady, Wykonawca usunie tę Wadę zgodnie z zasadami zawartymi w powyższej tabeli.
11. Zamawiający dopuszcza możliwość przedłużenia czasu usuwania błędu przez Wykonawcę na mocy dwustronnego porozumienia.
Wykonawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za Wady w pełnym zakresie. Zamawiający może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za Wady niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

3. WYMAGANIA POZAFUNKCJONALNE

1. Interfejs użytkownika będzie obsługiwany wyłącznie przez aktualną przeglądarkę internetową bez żadnych ponadstandardowych wtyczek i rozszerzeń.
2. Umożliwia pracę w wielu oknach (kartach) tej samej przeglądarki.
3. Wszystkie elementy interfejsu użytkownika aplikacji sporządzone są w języku polskim.
4. Przy wykonywaniu operacji aplikacja wyświetla animowaną ikonę wizualizującą fakt trwania operacji.
5. Aplikacja umożliwia zaznaczanie, kopiowanie i wklejanie zawartości poszczególnych pól.
6. Automatyczne kończenie sesji po zdefiniowanym czasie bezczynności.
7. Możliwość eksportu prezentowanych danych do plików excel, pdf, csv, xml lub ich wydruk (podgląd dokumentu przed wydrukowaniem), decyzje o działaniu podejmuje pracownik merytoryczny.
8. Aplikacja umożliwia obsługę usług związanych z wymianą danych (import danych z innych systemów PFRON) z poziomu GUI.
9. Wykonawca opracuje model uprawnień użytkowników i zapewni mechanizmy modyfikacji i utrzymania tego modelu.
10. Aplikacja umożliwia zarządzanie kontami i uprawnieniami użytkowników zgodnie z opracowanym przez Wykonawcę modelem uprawnień. Login i hasło użytkowników PFRON mają mieć możliwość synchronizacji z kontem użytkownika w Active Directory.
11. Aplikacja będzie umożliwiała przełączenie w tryb serwisowy (dostęp tylko np. dla administratora aplikacji) i powrót do trybu operacyjnego.
12. Możliwość wylogowania użytkowników przez administratora aplikacji.

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

13. Administrator powinien posiadać możliwość przełączenia na rolę z uprawnieniami wybranego użytkownika oraz powrotem do swoich uprawnień.
14. Wystanie komunikatu przez administratora do użytkowników.
15. Aplikacja umożliwia rejestrowanie danych o zdarzeniach dotyczących kont użytkowników.
16. Aplikacja umożliwia użytkownikowi z odpowiednimi uprawnieniami (administrator merytoryczny) edytowanie treści informacji typu „Pomoc”.
17. Aplikacja rejestruje, a także wyświetla w GUI operacje związane z przydzielaniem uprawnień.
18. Aplikacja powinna zachować stabilność działania pod zwiększonym obciążeniem.
19. Aplikacja musi optymalnie używać przydzielone zasoby sprzętowe, ograniczać żądania dostarczania długich list danych. Długo trwające transakcje nie mogą blokować dostępu do zasobów oraz powodować znacznego spadku wydajności.
20. Aplikacja musi być bezpieczna i zapewniać rozliczalność wykonywanych operacji.
 - i. W zakresie komunikacji musi być zapewnione szyfrowanie pomiędzy komponentami Aplikacji, a stacją roboczą użytkownika/administratora.
 - ii. W zakresie komunikacji usług sieciowych (Web Service) wymagane jest zapewnienie uwierzytelniania usług z zapewnieniem poufności danych uwierzytelniających. Aplikacja posiada możliwość włączenia szyfrowanej komunikacji.
 - iii. Wszystkie hasła muszą być przechowywane w postaci zaszyfrowanej, lub chronione przed niepowołanym dostępem.
 - iv. System ma zapewniać rozliczalność operacji poprzez rejestrowanie nazw logowania oraz czynności użytkowników/administratorów związanych z modyfikacją danych oraz podczas logowania i dostępu do danych.
21. System musi przekazywać komunikaty, które są czytelne dla odbiorcy. Komunikaty generowane przez system powinny być precyzyjne i zrozumiałe dla adresata (w odniesieniu do klasy adresata, np. tak by użytkownik nie dostawał komunikatów technicznych lub w języku obcym, a administrator zbyt ogólnikowych).
22. Aplikacja musi zapewniać odpowiednią responsywność interfejsu.
 - i. Czas odpowiedzi na proste funkcjonalności, związanej z wprowadzaniem, edycją i aktualizacją danych do 4 sekund.
 - ii. Czas ładowania 500kB danych do kontrolek formularza nie może być większy niż 3 sekundy.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

- iii. Czas walidacji 20 pól formularza nie może być większy niż 500 ms.
 - iv. Maksymalny czas logowania użytkownika w systemie nie może być większy niż 5 sekund.
23. Strony i formularze na stronach muszą być zabezpieczone przed standardowymi atakami między innymi takimi jak: SQL injection, crosssites scripting, cross-site request forgery, session fixation, session hijacking.
24. System musi posiadać możliwość instalacji w środowisku wirtualizatora VMWave.
25. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumentację systemu najpóźniej na 30 dni do końca realizacji Umowy.
26. Zamawiający przekaze Wykonawcy wszelkie uprawnienia niezbędne do instalacji i administracji Systemem w ramach realizacji Usług Utrzymania.
27. System zapewni obsługę procesów usuwania i archiwizacji danych z sposób zapełniający pełną zgodność z RODO.
28. System zapewni warstwę API umożliwiającą zgodne ze standardami REST lub SOAP wykonywanie określonych przez Zamawiającego operacji zdalnych.
29. System będzie współpracował z platformą Sharepoint w zakresie wykorzystania tejże platformy jako repozytorium plików wykorzystywanych i tworzonych w Systemie.
30. Tworzony System musi być zgodny ze standardem WCAG 2.1 na poziomie AA.

4. HARMONOGRAM PRAC

1. Wykonawca na 10 dni po podpisaniu umowy przedstawi zamawiającemu harmonogram prac, opracowany przez Wykonawcę harmonogram prac musi obejmować wszystkie etapy niezbędne do wytworzenia i uruchomienia Systemu.
2. Zamawiający wymaga aby przed przystąpieniem do budowania Systemu Wykonawca przeprowadził analizę przedwykonawczą, której celem będzie doprecyzowanie wymagań jakie ma spełniać System. Analiza musi być przeprowadzona z pracownikami merytorycznymi wskazanymi przez Zamawiającego.
3. Analiza przedwykonawcza musi zostać przeprowadzona w terminie do 7 od dnia zawarcia umowy.

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

4. Na podstawie przeprowadzonej analizy przedwykonawczej, Wykonawca sporządzi i przedstawi do zaakceptowania Zamawiającemu harmonogram realizacji prac.
5. Zamawiający zaakceptuje harmonogram realizacji prac i wynik analizy przedwykonawczej w terminie 5 dni od dnia przekazania go do akceptacji lub zgłosi zastrzeżenia.
6. Jeśli Zamawiający zgłosi zastrzeżenia do przedstawionego harmonogramu lub analizy przedwykonawczej to Wykonawca razem z Zamawiającym wspólnie wyjaśni wszystkie zastrzeżenia.
7. Zaakceptowany wynik analizy oraz harmonogram przez Zamawiającego będzie podstawą do przystąpienia do budowy Systemu.
8. Poniższa tabela zawiera maksymalne terminy dotyczące poszczególnych zadań/etapów realizacji umowy:

Lp.	Zadanie / Etapy	Czas realizacji
1.	Spotkanie inicjujące u Zamawiającego lub w formie wideokonferencji mające na celu doprecyzowanie potrzeb i oczekiwań Zamawiającego w odniesieniu do zamawianej usługi. Wykonawca zapewni dwóch swoich przedstawicieli na spotkaniu.	do 3 dni od dnia podpisania umowy
2.	Przeprowadzenie analizy przedwykonawczej i przedstawienie jej wyników Zamawiającemu.	do 7 dni od dnia podpisania umowy
3.	Przedstawienie Zamawiającemu opracowanego Harmonogramu prac	do 10 dni od dnia podpisania umowy
4.	Prezentacja przez Wykonawcę projektu technicznego zamawianej usługi w celu akceptacji przez Zamawiającego, w tym propozycję graficzną (mock-up) 2 widoków przyszłego systemu z opisem funkcjonalności z perspektywy użytkownika, tj. widok systemu po zalogowaniu się przez pracownika biura projektu, widok zawierający listę uczestników projektu wraz z filtrami, formularz wprowadzania i modyfikowania danych uczestnika projektu, przykładowy formularz wprowadzania danych zajęć grupowych.	do 15 dni od dnia akceptacji przez Zamawiającego Harmonogramu
4.	Przygotowanie systemu, wraz z informacją dla Zamawiającego o zakończeniu prac programistycznych.	Do 70 dni od dnia akceptacji przez

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

		Zamawiającego Harmonogramu *
5.	Przygotowanie i przekazanie scenariuszy testów do Zamawiającego.	do 7 dni po przygotowaniu systemu
6.	Przeprowadzenie testów oprogramowania i przekazanie raportu z testów do Zamawiającego. W przypadku każdorazowego pojawienia się raportu z testów z informacją o błędach, Wykonawca poprawi błędy oprogramowania i przeprowadzi kolejne testy oraz ponownie przekaże Zamawiającemu dokumentację z testów.	do 14 dni po przygotowaniu systemu
7.	Przygotowanie i przekazanie oprogramowania Zamawiającemu, wraz z dokumentacją.	do 14 dni po przygotowania systemu
8.	Dostawa i wdrożenie Systemu Informatycznego do użytkowania Zamawiającemu.	do 100 dni od dnia podpisania umowy *
9.	Przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników systemu.	20 dni od dostawy i wdrożenia Systemu Informatycznego o którym mowa w pkt 8
10.	Utrzymanie systemu i wsparcie techniczne (Usługa Utrzymania).	do 30 czerwca 2023
11.	Realizacja fakultatywnych godzin programistycznych rozwoju systemu zrealizowanych na zlecenie Zamawiającego. Maksymalnie 100 godzin (Usługa Rozwoju).	wg zleceń
12.	Wykonawca przeprowadzi instalację najnowszej wersji oprogramowania w środowisku Zamawiającego, na wyznaczonych zasobach i jeśli będzie to konieczne dokona migracji danych z wcześniej użytkowanego Systemu.	Ostatni tydzień obowiązywania umowy – 30.06.2023

* **Faktyczny termin dostawy i wdrożenia będzie weryfikowany z oświadczeniem złożonym przez Wykonawcę w formularzu ofertowym**

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

5. ROZWÓJ SYSTEMU

1. W ramach Usługi Rozwoju Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1.1. Ustalania z Zamawiającym szczegółowych warunków wykonania konkretnej zmiany w Systemie i jej realizacji w sposób wskazany przez Zamawiającego.
 - 1.2. Monitorowania wchodzących w życie lub planowanych zmian prawnych mogących mieć wpływ na System i przedstawiania propozycji specyfikacji zleceń Usług Rozwoju co najmniej raz na kwartał lub niezwłocznie po udostępnieniu projektów zmian prawa.
 - 1.3. Przygotowywania w fazie analizy biznesowej kompletnych koncepcji modyfikacji systemów w postaci specyfikacji przebiegów procesów, schematów danych, prototypów ekranów, scenariuszy przypadków użycia i innych elementów opisowych Produktu Programowego. Koncepcje będą przygotowywane samodzielnie przez analityków Wykonawcy w oparciu o materiał (np. projekty zmian aktów prawnych) i wytyczne dostarczone lub wskazane przez Zamawiającego. Po dostarczeniu kolejnej wersji specyfikacji, o których mowa powyżej, koncepcje będą weryfikowane przez Zamawiającego w trakcie spotkań z analitykami Wykonawcy. Czas uzasadnionej, nietrywialnej i zaakceptowanej przez Zamawiającego weryfikacji koncepcji przez Zamawiającego nie będzie liczony do czasu realizacji Usługi Rozwoju.
 - 1.4. Opracowywania i wdrażania nowych rozwiązań i funkcjonalności Systemu lub dokonywania wszelkich innych zmian w Systemie w zakresie wskazanym przez Zamawiającego.
 - 1.5. Opracowywania i wdrażania nowych rozwiązań i funkcjonalności Systemu lub dokonywania wszelkich innych zmian w Systemie zgodnie z metodyką wytwarzania oprogramowania wskazaną przez Zamawiającego.
 - 1.6. Opracowywania i wdrażania nowych rozwiązań i funkcjonalności Systemu lub dokonywania wszelkich innych zmian w Systemie w zakresie wskazanym przez Zamawiającego.
 - 1.7. Dokonywania zmian w Systemie na potrzeby integracji z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego.
 - 1.8. Utrzymania wartości parametrów (SLA) związanych z modyfikacją i rozwojem na warunkach opisanych w Załączniku nr 5 do Umowy.
 - 1.9. Aktualizowania Dokumentacji Systemu, w ramach realizacji Rozwoju.

6. UTRZYMANIE SYSTEMU

1. W ramach Usługi Utrzymania Wykonawca zobowiązany jest do:

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

- 1.1. Zapewnienia nieprzerwanego i bezawaryjnego działania Systemu w okresie obowiązywania Umowy.
- 1.2. Bieżącego informowania Zamawiającego o wystąpieniu konieczności lub dostępnej możliwości aktualizacji Systemu i konfiguracji bazy danych lub aktualizacji i konfiguracji oprogramowania serwerów i usług aplikacyjnych .
- 1.3. Bieżącego dostarczania i instalowania aktualizacji Systemu.
- 1.4. Przygotowania i prowadzenia dla Zamawiającego lub innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego instruktaży na temat architektury Systemu, Kodów Źródłowych Systemu oraz Dokumentacji Systemu
- 1.5. Przyjmowania i obsługi Zgłoszeń dotyczących Wad Systemu wraz z wyczerpującym uzasadnieniem przyczyny powstałej Wady.
- 1.6. Usuwania Wad zgodnie z przyjętym SLA opisanym w Załączniku Nr 5 do Umowy.
- 1.7. Odzyskiwania i odtwarzania w Systemie danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Wad Systemu w terminach przewidzianych dla Czasu Naprawy.
- 1.8. Zapewniania ciągłości działania Systemu, w tym realizacji procedur backupu.
- 1.9. Wydawania rekomendacji dotyczących przeprowadzania zmian oraz modernizacji Systemu.
- 1.10. Zapewnienia stałej opieki wyznaczonych przez Wykonawcę konsultantów i wsparcia przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z obsługą i funkcjonowaniem Systemu.
- 1.11. Dokonywania Zgłoszeń w zakresie Błędów lub Problemów przez każdą osobę biorącą udział w realizacji Przedmiotu Zamówienia po stronie Wykonawcy
- 1.12. Rozwiązywania problemów poprzez przyjmowanie Zgłoszeń i pytań dotyczących funkcjonowania Systemu, utrzymania, konfiguracji i współpracy poszczególnych części Systemu oraz udzielania na nie odpowiedzi.
- 1.13. Przygotowania oraz prowadzenia instruktaży i warsztatów związanych ze zmianami w Systemie wprowadzonymi w ramach Usług Utrzymania.
- 1.14. Tworzenia i aktualizacji bazy wiedzy poprzez gromadzenie opinii oraz wiedzy o problemach i ich rozwiązaniach w Portalu Serwisowym (Jira).
- 1.15. Zgłaszania do Zamawiającego problemów zauważonych przez Wykonawcę.
- 1.16. Proponowania i wdrażania Obejść dla zgłoszonych Wad lub Problemów.
- 1.17. Interweniowania na miejscu u Zamawiającego lub poprzez połączenie zdalne.
- 1.18. Utrzymania wartości parametrów (SLA) związanych z asystą techniczną i konserwacją na warunkach opisanych w Załączniku Nr 5 do Umowy.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu

Wypracowanie i pilotażowe wdrożenie modelu kompleksowej rehabilitacji umożliwiającej podjęcie lub powrót do pracy

- 1.19. Bieżącego utrzymania, administracji i aktualizacji warstwy serwerowo-sieciowej, na których zainstalowane są wszystkie komponenty Systemu, warstwy Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego Systemu.
 - 1.20. Konfiguracji, konserwacji i aktualizacji warstw Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego nie później niż miesiąc po udostępnieniu przez producentów danego oprogramowania nowej, stabilnej jego wersji po wcześniejszym uzgodnieniu i w terminie na jaki wyrazi zgodę Zamawiający. Wymóg nie dotyczy aktualizacji, do których instalacji konieczne będzie poniesienie przez Wykonawcę dodatkowych kosztów z tytułu zakupu licencji, a Zamawiający nie wyraził woli na ponoszenie dodatkowych kosztów z tego tytułu. W przypadku ujawnienia krytycznych poprawek bezpieczeństwa wymaga się ich niezwłocznej instalacji.
 - 1.21. Aktualizowania całej Dokumentacji Systemu w ramach zmian powstałych w trakcie realizacji Usług Utrzymania.
 - 1.22. Zapewniania zgodności Systemu z oprogramowaniem dostępowym (np. aktualne wersje przeglądarek internetowych i ich współzależne komponenty) pod rygorem uznania niedostosowania za Błąd Systemu, w przypadku niedostosowania trwającego dłużej niż 30 dni od dnia udostępniania przez producenta nowej wersji oprogramowania dostępowego. Wykonawca zobowiązany jest do śledzenia zmian w wersja oprogramowania dostępowego.
 - 1.23. Od upływu 30 dni od dnia wdrożenia Systemu, ciągłego monitorowania dostępności i ergonomii systemu poprzez prowadzenie ciągłych zautomatyzowanych symulacji działań użytkowników na ekranach systemu, gromadzenie danych z tychże symulacji, automatyczne zgłaszanie Błędów w momencie wykrycia niedostępności lub znaczących (większych niż jedno odchylenie standardowe dla danych tygodniowych, miesięcznych lub ustalonych przez Strony) odchyień od poziomów ergonomii i wydajności.
 - 1.24. Udzielania Zamawiającemu lub innym podmiotom wskazanym przez Zamawiającego konsultacji ustnych lub pisemnych na temat architektury Systemu, Kodów Źródłowych Systemu oraz Dokumentacji Systemu, szczegółów dotyczących statusu i sposobu realizowanych prac w zakresie Usług Utrzymania.
2. Wszelkie planowane przerwy w działaniu Systemu oraz ingerencje mogące spowodować niedostępność Systemu muszą być uzgodnione z Zamawiającym.

Załączniki do OPZ:

1. Załącznik nr 1 – formularz rekrutacyjny
2. Załącznik nr 2 – karta informacyjna
3. Załącznik nr 3 – formularz cenowy
4. Załącznik nr 4 – część sprawozdawcza

Lider Projektu

Partnerzy Projektu