OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Rozbudowa istniejącego zintegrowanego systemu informatycznego (ZSI) poprzez dostawę licencji, wdrożenie i prace implementacyjne.

# Zakres zamówienia

**Przedmiotem zamówienia jest rozbudowa istniejącego zintegrowanego systemu informatycznego (ZSI) poprzez dostawę licencji, wdrożenie i prace implementacyjne** w siedzibie Zamawiającego, obejmujące:

1. Dostawę licencji na oprogramowanie w zakresie modułów: budżetowanie, zarządzanie projektami, zarządzanie majątkiem aplikacja dla pracownika
2. Przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej w zakresie wdrożenia modułów: budżetowanie, zarządzanie projektami, zarządzanie majątkiem, aplikacja dla pracownika wraz z pełną integracją z posiadanym przez Zamawiającego Zintegrowanym Systemem Informatycznym (ZSI)
3. Wdrożenie modułów stanowiących rozbudowę posiadanego przez Zamawiającego ZSI w obszarach: budżetowanie, zarządzanie projektami, zarządzanie majątkiem, aplikacja dla pracownika wraz z pełną integracją z posiadanym przez Zamawiającego Zintegrowanym Systemem Informatycznym (ZSI)
4. Konfiguracja i implementacja ZSI w obszarach będących w posiadaniu Zamawiającego
5. Integracja z Systemami:
6. Systemem Elektronicznego Obiegu Dokumentów,
7. Systemem Dziekanatowym do obsługi toku studiów.

# Warunki licencyjne

**Wszystkie wymagane i dostarczone licencje nie mogą nakładać ograniczeń czasowych na prawo do użytkowania oprogramowania.**

Dla oprogramowania wymagającego licencji obcych, niebędącego własnością Wykonawcy, ma on dostarczyć oryginalne nośniki, dokumentację, licencje oraz wszelkie inne składniki dołączone do oprogramowania przez jego producenta. Licencje muszą być wystawione na Zamawiającego, a Wykonawca dopełni wszystkich formalności wymaganych prawem, licencją i innymi wymogami producenta zapewniających, że Zamawiający będzie pełnoprawnym użytkownikiem dostarczonego ZSI.

# Zobowiązania Wykonawcy

**W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest m.in. do:**

1. dostarczenia, instalacji i konfiguracji ZSI pod potrzeby Zamawiającego,
2. wydania dokumentacji ZSI przynajmniej w wersji elektronicznej,
3. dokumentacja w wersji elektronicznej musi być dostarczona w formacie umożliwiającym jej łatwe odczytanie (np. PDF) oraz wydrukowanie w całości lub części, a także musi być zgodna z dostarczoną wersją systemu na dzień rozpoczęcia wdrożenia danego modułu. Musi umożliwiać wyszukiwanie słów lub fraz, wprowadzonych w trakcie jej przeglądania przez użytkownika, jak również posiadać spis treści (rozdziałów),
4. cała dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim, posiadać jednolity wygląd, być czytelna i zrozumiała dla czytelnika. Wyjątkiem od tej reguły jest dokumentacja dla administratora w zakresie oprogramowania nie mającego odpowiednika w języku polskim.
5. dokumentacja powinna być podzielona na dokumentację użytkownika i dokumentację administratora systemu.
6. dokumentacja użytkownika musi zawierać instrukcję obsługi systemu umożliwiającą na samodzielną naukę obsługi systemu, która będzie przekazywana etapami zgodnie z harmonogramem wdrożenia.
7. dokumentacja administratora oprócz instrukcji obsługi pod kątem zarządzania systemem musi zawierać: opisy struktur bazy danych, opisy interfejsów międzymodułowych, opisy plików i/lub parametrów konfigurujących i parametryzujących system, instrukcje instalacji, deinstalacji każdego z elementów systemu tak, aby przeprowadzenie tych czynności mogło zostać wykonane samodzielnie przez administratorów systemu Zmawiającego.
8. dostarczenia dokładnej procedury wykonywania i odtwarzania kopii zapasowych poszczególnych części składowych systemu. Zamawiający wykona pod nadzorem Wykonawcy próby wykonania kopii bezpieczeństwa i odzyskania z kopii systemu zgodnie z przekazanymi przez Wykonawcę procedurami. Pozytywne przeprowadzenie tego testu jest warunkiem koniecznym do otrzymania przez Wykonawcę ostatecznego odbioru.
9. w przypadku wprowadzenia zmian w systemie w trakcie trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego dostarczenia w ciągu 30 dni od dnia wprowadzenia zmian zaktualizowanej dokumentacji zarówno użytkownika jak i administratora.
10. przekazania kont i haseł dostępowych administratora (najwyższy poziom dostępu) do wszystkich elementów wchodzących w skład zamówienia dla których takie konta zostały utworzone tj. zintegrowanego systemu informatycznego, programów narzędziowych, baz danych oraz innego oprogramowania dostarczonego w ramach postępowania. Przekazanie kont i haseł musi zostać wykonane najpóźniej przed odbiorem końcowym systemu.

# Licencje ZSI

1. Wykonawca zobowiązany jest udzielić licencji na czas nieoznaczony na użytkowanie zaoferowanego ZSI
2. W przypadku zaoferowania rozwiązania z koniecznością instalacji oprogramowania klienta systemu lub jego elementów, licencja nie może ograniczać liczby miejsc jego instalacji (tzw. „stanowiska”).
3. Udzielona licencja musi umożliwiać Zamawiającemu tworzenie nieograniczonej liczby kont użytkownika w systemie, nie może wprowadzać ograniczenia na tzw. „nazwanych użytkowników”.
4. Dla zakresów funkcjonalnych systemu, dla których zostały określone wartości liczbowe, dopuszcza się jedynie wprowadzenie ograniczenia co do liczby jednocześnie pracujących osób w systemie. Jednakże ograniczenie to musi umożliwić jednoczesną pracę wymienionej w tabeli liczbie osób.

|  |  |
| --- | --- |
| **Zakres funkcjonalny ZSI cz. ERP** | **Liczba osób jednocześnie pracujących** |
| 1. Budżetowanie 2. Zarządzanie projektami 3. Zarządzanie majątkiem | **50** użytkowników jednoczesnych |
| 1. Aplikacja dla pracownika | dla **2000** pracowników |

Licencje obejmą również wszelkie poprawki i aktualizacje systemu pojawiające się w trakcie obowiązywania umowy.

# Wdrożenie ZSI

ZSI musi wydajnie usprawnić system ewidencjonowania i umożliwić rozliczanie wszelkich zdarzeń w dziedzinach objętych obszarami (modułami) ZSI i umożliwić szybkie uzyskanie informacji o sytuacji Zamawiającego, w celu usprawnienia procesu efektywnego zarządzania.

Usługi związane z wdrożeniem ZSI będą obejmowały w szczególności:

1. Wykonawca musi dokonać instalacji całości oprogramowania w ramach ZSI w siedzibie Zamawiającego
2. Wykonanie analizy przedwdrożeniowej i dostarczenie Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej
3. Dostosowanie ZSI do potrzeb Zamawiającego, łącznie z przeprowadzeniem niezbędnych modyfikacji i prac integracyjnych oraz konfiguracyjnych, w celu spełnienia wymagań określonych w SIWZ,
4. Przeprowadzenie szkolenia dla użytkowników końcowych, administratorów ZSI, administratorów bazy danych,
5. Przeprowadzenie testów poprawności działania ZSI, w warunkach rzeczywistych Zamawiającego aż do osiągnięcia zamierzonych rezultatów
6. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia obecności w siedzibie Zamawiającego osób realizujących kolejne etapy wdrożenia ZSI.

Wykonawca dysponuje grupą przynajmniej 10 konsultantów i każdy z nich musi się wykazywać udziałem w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert w co najmniej 2 wdrożeniach oferowanego ZSI, w tym:

1. Kierownik projektu,
2. Architekt rozwiązania,
3. Konsultant ds. Finanse i Księgowość,
4. Konsultant ds. Kontrolling i sprawozdawczość (portal sprawozdawczy),
5. Konsultant ds. Ewidencji Majątku,
6. Konsultant ds. Kadr i Płac,
7. Konsultant ds. Zarządzania Projektami,
8. Konsultant ds. Zarządzania Majątkiem,
9. Konsultant ds. Budżetowania,

Wykonawca musi wykazać osoby, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia spełniające minimalne warunki dotyczące kwalifikacji zawodowych i doświadczenia, umożliwiające realizację zamówienia na odpowiednim poziomie jakości i odpowiednie do funkcji jakie zostaną im powierzone. Wykonawca na funkcję kierownika ds. wdrożenia oraz konsultantów wskaże osoby, które muszą być dostępne na etapie realizacji zamówienia.

Za wyjątkiem architekta rozwiązania, który może uczestniczyć w projekcie dodatkowo w roli konsultanta (pod warunkiem spełnienia wymagań podanych dla stanowiska konsultanta), członkowie zespołu mogą pełnić tylko jedną rolę projektową.

Wszystkie osoby, biorące udział w projekcie, muszą biegle posługiwać się językiem polskim w mowie i piśmie.

1. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia kompletnej dokumentacji ZSI (w wersji papierowej oraz elektronicznej) w języku polskim, obejmującej opis czynności i zasad umożliwiających wykorzystywanie wszystkich cech funkcjonalnych ZSI przez użytkowników oraz dokumentację dla administratora ZSI zawierającą: opis czynności i zasad umożliwiających administratorom wykorzystywanie wszystkich cech funkcjonalnych ZSI w zakresie przewidzianym dla pracy administratora (opis wraz z procedurami instalacji i konfiguracji całego ZSI, instalacji baz danych ZSI, konfiguracji stacji roboczych, opis wymaganych pakietów instalacyjnych i ich wersji, archiwizacji danych, odtwarzania danych, wymagane formaty danych przy imporcie i eksporcie danych, plan odtwarzania ZSI po awarii itp.) i postępowania w sytuacjach awaryjnych, informacje na temat logicznej struktury baz danych (spis tabel, ich struktura i zawartość oraz wzajemne powiązania), sposób i zasady integracji z systemami zewnętrznymi
2. Wykonawca w toku realizacji umowy nie może żądać jakichkolwiek dodatkowych opłat za ponowne weryfikowanie zawartości plików przy migracji danych do nowego systemu z przyczyn nie leżących po stronie Zamawiającego
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu w dowolnym momencie do zamówionych prac projektowych, wykonawczych i wdrożeniowych opracowywanych przez Wykonawcę
4. Wykonawca przeniesie do ZSI dane z aktualnie używanych systemów. Zamawiający dostarczy pliki z danymi w  formacie uzgodnionym z Wykonawcą na etapie Analizy Przedwdrożeniowej.

# Etapy projektu i termin realizacji

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etap** | **Zakres prac** | **Termin zakończenia etapu** |
| I | Dostawę licencji na oprogramowanie w zakresie modułów:   * budżetowanie, * zarządzanie projektami, * zarządzanie majątkiem, * aplikacja dla pracownika | Do 14 dni od podpisania umowy |
| II | Przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej w zakresie wdrożenia modułów:   * budżetowanie, * zarządzanie projektami, * zarządzanie majątkiem, * aplikacja dla pracownika   wraz z pełną integracją z posiadanym przez Zamawiającego Zintegrowanym Systemem Informatycznym (ZSI) | Do 60 dni od podpisania umowy |
| III | Wdrożenie modułów stanowiących rozbudowę posiadanego przez Zamawiającego ZSI w obszarach:   * zarządzanie majątkiem, * aplikacja dla pracownika ,   wraz z pełną integracją z posiadanym przez Zamawiającego Zintegrowanym Systemem Informatycznym (ZSI), | do **30.06.2021** |
| IV | Integracja obiegu dokumentu kosztowego z systemem ERP Zamawiającego | do **30.08.2021** |
| V | Wdrożenie modułów stanowiących rozbudowę posiadanego przez Zamawiającego ZSI w obszarach:   * budżetowanie, * zarządzanie projektami,   Konfiguracja i implementacja ZSI w obszarach będących w posiadaniu Zamawiającego | do **30.10.2021** |
| VI | Integracja z:   1. Systemem Elektronicznego Obiegu Dokumentów, 2. Systemem Dziekanatowym do obsługi toku studiów. | do **31.12.2021** |

Etapy mogą być realizowane równolegle w celu optymalizacji procesu wdrożenia.

Szczegółowy harmonogram realizacji projektu zostanie opracowany jako element analizy przedwdrożeniowej.

# Szkolenia użytkowników

1. Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkowania ZSI w obrębie poszczególnych modułów w zakresie funkcjonowania, obsługi, administrowania i utrzymania ZSI.
2. Zakres szkoleń musi obejmować praktyczną obsługę wszystkich funkcjonalności ZSI.
3. Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.
4. Szkolenia będą musiały być przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego, na dokumentach i sprzęcie Zamawiającego oraz w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
5. Wykonawca zapewni realizację szkoleń w wymiarze **200 godzin dla użytkowników systemu oraz 20 godzin dla administratorów systemu**. Szkolenia odbędą się w kontakcie bezpośrednim w siedzibie Uczelni.
6. Szkolenia będą prowadzone w grupach maksymalnie do 10 użytkowników oraz do 4 administratorów.
7. Szczegółowy harmonogram realizacji szkoleń zostanie uzgodniony na etapie Analizy Przedwdrożeniowej.

# Zasady gwarancji

**Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych** przez okres minimum 36 miesięcy (liczone od momentu pozytywnego odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie wdrożenia) dla oferowanego ZSI. Baza danych jest również objęta minimum 12 miesięczną gwarancją. Wyłączeniu podlega serwerowy system operacyjny.

**Zamawiający oczekuje świadczenia asysty gwarancyjnej w okresie świadczenia gwarancji tj. minimum 36 miesięcy.**

**Asysta gwarancyjna** będzie obejmowała konsultacje telefoniczne i konsultacje Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego w tym również szkolenia, konfiguracje systemu w ramach puli 300 godzin roboczych. Zamawiający dopuszcza realizację zadań zleconych w trybie pracy zdalnej.

W ramach usługi asysty gwarancyjnej Wykonawca zapewnia Zamawiającemu dostępność konsultantów w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rodzaj zgłoszenia** | **Czas reakcji** | **Termin realizacji** |
| Asysta gwarancyjna | 6 godz. rob. | Strony mogą uzgodnić termin realizacji |

* czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do momentu udzielenia odpowiedzi o planowanym czasie realizacji zgłoszenia,

**W przypadku zaoferowania w ramach opcji z przedłużonej gwarancji możliwość korzystania z asysty wydłuża się na całkowity okres gwarancji.**

**Zamawiający wymaga**, aby usługa Asysty Gwarancyjnej realizowana była ze strony Wykonawcy systemu przy udziale ze tej samej grupy osób, która została wyznaczona do realizacji procesu wdrożenia.

1. Klasyfikacja zmian oprogramowania w trakcie eksploatacji:
2. poprawki - to zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności. Dokonywane w ramach gwarancji,
3. udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkowania. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,
4. uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objęte realizowanym zamówieniem,
5. Klasyfikacja błędów:
6. **Błąd krytyczny** – czyli „Awaria Systemu Produkcyjnego” – zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu Produkcyjnego, w szczególności polegające na niemożności realizacji krytycznych funkcji oraz uniemożliwiające realizację obligatoryjnych zobowiązań np. terminowe rozliczenie podatku VAT JPK, US, GUS, terminową wypłatę listy płac lub terminową realizację sprawozdawczości dla jednostki nadrzędnej przy czym nie istnieje obejście lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia.
7. **Błąd ważny** - czyli „Błąd Systemu Produkcyjnego” – zakłócenie pracy Systemu Produkcyjnego, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji jednej z funkcji Systemu Produkcyjnego. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Systemem Produkcyjnym wolnym od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całego Systemu Produkcyjnego
8. **Błąd normalny** – pozostałe Usterki systemu
9. Wykonawca w ramach trwania gwarancji zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.
10. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń. Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami.
11. Wszelkie wady będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowaną aplikację internetową w wyjątkowych sytuacjach drogą elektroniczną lub telefonicznie.
12. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia drogą elektroniczną.
13. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki (wady i błędy systemu) na swój koszt w terminie określonym w serwisie gwarancyjnym.
14. Wykonawca świadczyć będzie usługi serwisu gwarancyjne na zasadach określonych poniżej.
15. W ramach gwarancji Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte awarie, wady lub błędy Oprogramowania a Wykonawca usuwać zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania wad lub błędów.
16. Naprawy gwarancyjne odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:
    1. Dostępność usług gwarancyjnych 8:00 – 16:00 w dni robocze
    2. Usuwanie awarii i usterek w oprogramowaniu (liczone w godzinach roboczych Zamawiającego)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rodzaj zgłoszenia** | **Czas reakcji** | **Czas naprawy** |
| Błąd krytyczny | 4 godz. rob. | 10 godz. rob. |
| Błąd ważny | 4 godz. rob. | 40 godz. rob. |
| Błąd normalny | 24 godz. rob. | 160 godz. rob. |

* czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do momentu podjęcia przez niego działań naprawczych,
* czas naprawy: liczba godzin roboczych od momentu rozpoczęcia przez Wykonawcę działań naprawczych do momentu usunięcia problemu - dostęp zdalny w pierwszej kolejności.

W sytuacjach uzasadnionych Strony mogą uzgodnić inny termin naprawy.

* 1. Wykonawca zapewni szybką reakcję i pierwszeństwo obsługi, do 6 godzin roboczych, w przypadku wystąpienia awarii lub usterek w niżej wymienionych:

1. sporządzania sprawozdań VAT-7, VAT-UE, JPK - w dniach 23 - 25 każdego miesiąca,
2. sporządzania sprawozdań rocznych (GUS, US) – w okresie od 2 stycznia do 15 marca tego samego roku kalendarzowego,
3. sporządzania listy płac - w okresie od 25 każdego miesiąca do pierwszego dnia roboczego miesiąca następnego;
   1. W przypadku wykazania awarii, wad i błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego w internetowym systemie rozwiązywania problemów, Wykonawca wypełni swoje zobowiązanie gwarancyjne, w ramach struktur organizacji serwisowej Wykonawcy, albo poprzez dostarczenie Zamawiającemu, według wyboru Wykonawcy, Update’u lub Upgrade’u oprogramowania, lub też, - według wyboru Wykonawcy - poprzez usunięcie awarii, błędu, wady; usunięciem awarii, błędu lub wady może być, między innymi, wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków awarii, błędu lub wady, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem awarii, błędu lub wady. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników, zapewnienie pomieszczeń do pracy oraz możliwie najdokładniejszego opisu awarii, błędu lub wady, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.
   2. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego:
      1. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:

* pierwszorzędnie poprzez dedykowaną witrynę internetową Wykonawcy,
* telefonicznie,
* pocztą elektroniczną.

Zgłoszenia awarii i usterek Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 16.00.

Czas reakcji dla zgłoszeń przesłanych w godzinach 16 – 8.00 w dni robocze oraz zgłoszeń przesłanych w dni świąteczne liczony jest od godz. 8.00 następnego dnia roboczego

Po usunięciu przez Wykonawcę awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania potwierdzenia o usunięciu awarii/usterki:

* wpis potwierdzający poprawność wykonanych  zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu
* pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
* protokołem usunięcia awarii/usterki utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,
  + 1. potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę;

1. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:
   1. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:
      1. Zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie,
      2. Zmiany związanie z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania.
   2. Wykonawca zobowiązany jest informować o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.
   3. Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy.
   4. Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.
2. Na dzień podpisania Protokołu odbioru przedmiotu zamówienia, Wykonawca zapewni, że ZSI działa poprawnie i jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi na okres 12 miesięcy.
4. Gwarancja na oprogramowanie osób trzecich (oprogramowanie zewnętrzne) dostarczone przez Wykonawcę będzie świadczona zgodnie z warunkami zapewnianymi przez producenta tego oprogramowania w okresie 36 miesięcy od daty instalacji z zastrzeżeniem warunków opisanych w OPZ
   1. Wykonawca zapewni dostępność do aktualizacji producentów dostarczonego oprogramowania narzędziowego i motorów baz danych. Aktualizacje muszą obejmować co najmniej poprawki w szczególności poprawki bezpieczeństwa. Okres wsparcia dla tego oprogramowania rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy i trwa do dnia wygaśnięcia gwarancji na dostarczony System ZSI