



## Opis przedmiotu zamówienia

Świadczenie usługi „System informatyczny naboru i rozliczania wniosków”

(nr postępowania WZP/P/1.1/1/2026)

Agencja Rozwoju Regionalnego S.A w Zielonej Górze – operator projektu grantowego „**Lubuskie bony na usługi B+R**”, który będzie udzielać grantów (dalej: **bon na usługi B+R, grant**) przedsiębiorcom z sektora MŚP w woj. lubuskim jako współfinansowanie części kosztów zewnętrznych związanych z zakupem usługi B+R, do realizacji ww. projektu grantowego wymaga posiadania narzędzia w postaci systemu teleinformatycznego do naboru wniosków i rozliczania udzielonych bonów.

Zamówienie realizowane jest w ramach projektu realizowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Lubuskiego 2021-2027, Priorytet 1 Fundusze Europejskie dla lubuskiej gospodarki FEWL 21-27 Działanie FELB 01.01 Badania i innowacje. Typ projektu: I. Rozwój usług B+R dla przedsiębiorstw – projekt grantowy.

### 1. Przedmiot zamówienia

**Przedmiotem zamówienia jest:**

- 1.1** Opracowanie Koncepcji Wdrożenia Systemu: Wykonawca jako produkt powinien opracować dokument „Koncepcja Wdrożenia” czyli dokument który będzie zawierał opis tego jak Wykonawca zrealizuje Przedmiot Zamówienia oraz w jaki sposób wykona implementację oprogramowania i udostępni je zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Zamawiający oceni zgodność Koncepcji Wdrożenia z opisem w OPZ.
- 1.2** Wykonanie systemu jako usługę opracowania, wdrożenia, instruktaż dla pracowników z obsługi narzędzia i utrzymania systemu teleinformatycznego (dalej: System) pozwalającego na obsługę wniosków o grant i ich rozliczenie. Zamawiający oczekuje również stworzenia dokumentacji i instrukcji użytkownika Systemu. Utrzymanie Systemu wraz z świadczeniem usług deweloperskich do końca realizacji Projektu, w tym jego niezbędne Modyfikacje, rozwijanie funkcjonalności oraz prowadzenie niezbędnych prac serwisowych.



## 2. Użytkownicy Systemu

### 2.1 Użytkownikami Systemu będą:

**Uczestnicy projektu** – przedsiębiorstwa z obszaru mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, które w momencie ubiegania się o grant będą prowadziły działalność gospodarczą na terytorium województwa lubuskiego.

**Operator** – Agencja Rozwoju Regionalnego S.A w Zielonej Górze oraz jej pracownicy wyznaczeni do realizacji zadań w projekcie.

**Ekspert**- osoba zewnętrzna wyznaczona do oceny złożonych wniosków o udzielenie bonu na usługę B+R.

Biorąc pod uwagę różne role, które będą odgrywać w projekcie przedstawiciele wyszczególnionych wyżej grup użytkowników - każda z nich powinna dysponować dostępem do interfejsu o różnym zestawie funkcjonalności. Szczegółowy zakres funkcjonalności dla każdego użytkownika zostanie zdefiniowany na etapie koncepcji wdrożenia (Etap I).

## 3. Ogólny opis funkcjonalności Systemu

System powinien zawierać minimalny zakres funkcjonalności określony poniżej.

**3.1** Zamawiający zakłada przepływ informacji pomiędzy modułami Systemu w niezbędnym zakresie określonym funkcjonalnością oraz rolami użytkowników w Systemie.

- 3.1.1** rejestrację użytkowników zewnętrznych (wnioskodawców) i administrację własnymi danymi;
- 3.1.2** przygotowanie wniosku o bon na usługi B+R wraz z automatyczną weryfikacją poprawności (walidacją) wprowadzonych danych;
- 3.1.3** złożenie wniosku o bon z możliwością edycji/wprowadzania zmian do wskazanego w danym konkursie terminu naboru wniosków;
- 3.1.4** powiadamianie użytkownika o statusie złożonego wniosku i wyniku procesu oceny/zakwalifikowania wniosku do bon i/lub umożliwienia poprawy wniosku na wezwanie Zamawiającego;
- 3.1.5** przysyłanie przez użytkownika dokumentów, załączników i pism,
- 3.1.6** generowanie wniosków o zmianę do podpisanych umów;
- 3.1.7** składanie wniosków o płatność pośrednią i końcową wraz z załącznikami;
- 3.1.8** administrowanie użytkownikami i uprawnieniami użytkowników z możliwością ich przypisania do wniosku;



- 3.1.9** przygotowanie i publikowanie dowolnej liczby ogłoszeń konkursowych, w tym przygotowanie szablonów formularzy: wniosków o bon, wniosków o płatność, wniosków o zmianę, oceny formalnej wniosków, oceny merytorycznej wniosków, umów oraz sprawozdań z zrealizowanych umów;
  - 3.1.10** ocenę formalną i merytoryczną wniosków złożonych przez wnioskodawców;
  - 3.1.11** przysyłanie pism z korespondencją (w tym w ramach oceny wniosków) w systemie;
  - 3.1.12** przygotowanie zbiorczych i indywidualnych sprawozdań z konkursów oraz raportów/statystyk z możliwością drukowania i zapisu wyników do pliku;
  - 3.1.13** wyszukiwanie i przeglądanie wniosków o bon na usługi B+R; wniosków o płatność;
  - 3.1.14** prowadzenie korespondencji seryjnej z wyselekcjonowanymi grupami oferentów;
- 3.2** System musi umożliwiać dołączanie do formularzy wniosków plików co najmniej w formatach: doc, docx, xls, xlsx, ods, pdf, jpeg, png, zip. System musi posiadać funkcję pozwalającą na ustawienie parametru określającego maksymalną dopuszczalną wielkość pliku załączanego do formularzy.

#### **4. Moduły planowane do realizacji w Systemie**

System powinien składać się z co najmniej poniższych modułów (*nazwa modułu – użytkownik*):

- 1. Moduł wniosek o bon na usługi B+R – wnioskodawca;*
- 2. Moduł wniosek o płatność – grantobiorcy, z którymi podpisano Umowę o powierzenie grantu;*
- 3. Moduł administracja – operator ARR S.A.; ekspert;*
- 4. Moduł raporty – operator ARR S.A.;*
- 5. Moduł kontrola – operator ARR S.A.*

##### **4.1 Moduł wniosek o bon na usługi B+R**

Moduł wniosek o bon na usługi B+R powinien zawierać minimalny zakres funkcjonalności określony poniżej:

- 4.1.1** Tworzenie i aktywacja konta użytkownika indywidualnego (wygenerowania hasła użytkownika), w tym możliwość zmiany hasła;



- 4.1.2** Logowanie do Systemu (za pośrednictwem loginu, hasła oraz weryfikacji za pomocą kodu przesyłanego poprzez wiadomość e-mail - weryfikacja dwuetapowa);
- 4.1.3** Możliwość przypomnienia hasła na podstawie loginu i podanego podczas rejestracji użytkownika adresu skrzynki poczty elektronicznej;
- 4.1.4** Akceptacja Regulaminu (aplikacji);
- 4.1.5** Złożenie oświadczeń o przyjęciu do wiadomości informacji o administratorze danych osobowych zawartych w aplikacji oraz o ich przetwarzaniu na potrzeby Projektu;
- 4.1.6** Utworzenie wniosku o bon na usługi B+R w ramach aktywnego konkursu;
- 4.1.7** Pobieranie wzoru dokumentów niezbędnych do złożenia wniosku;
- 4.1.8** Edycja wniosku w odpowiednich sekcjach;
- 4.1.9** Dołączanie załączników do wniosku oraz ich odłączanie;
- 4.1.10** Możliwość dołączania załączników jako pliki;
- 4.1.11** Podgląd wypełnionego wniosku;
- 4.1.12** Generowanie wniosku do pdf;
- 4.1.13** Możliwość poprawy wniosku;
- 4.1.14** Możliwość usunięcia wniosku przed jego wysłaniem;
- 4.1.15** Możliwość i wycofania wniosku po jego wysłaniu;
- 4.1.16** Możliwość walidacji danych;
- 4.1.17** Wysłanie wniosku do operatora;
- 4.1.18** Nadanie indywidualnego numeru dla wniosku wraz z datą jego wpłynięcia;
- 4.1.19** Przechowywanie wszystkich złożonych wersji wniosku;
- 4.1.20** Przesyłanie powiadomień na wskazany adres mailowy o poprawie wniosku;
- 4.1.21** Umieszczanie pism w sprawie poprawy wniosku wraz z datą ich poprawy w systemie;
- 4.1.22** Pobieranie pism umieszczonych w korespondencji systemu;
- 4.1.23** Ustawienie zegara dla poprawy wniosku i automatyczne blokowanie przesyłania wniosku po wskazanej dacie;
- 4.1.24** Integracja z ogólnodostępną bazą danych (co najmniej CEIDG, GUS, UOKIK z możliwością ręcznej korekty danych);
- 4.1.25** Automatyczne uzupełnianie wybranych sekcji we wniosku;
- 4.1.26** Pobieranie wzoru Umowy i załączników;
- 4.1.27** Pobieranie Aneksów do Umowy do podpisu;
- 4.1.28** Załączanie podpisanych umów i aneksów podpisanych elektronicznie;
- 4.1.29** Zgłaszanie zmian do podpisanej umowy o powierzenie grantu;
- 4.1.30** Tworzenie wniosku o zmianę do wniosku o bon na usługi B+R;
- 4.1.31** Akceptacje wniosku o zmianę bądź odesłanie do poprawy;
- 4.1.32** Prowadzenie korespondencji w sprawie złożonego wniosku o zmianę;
- 4.1.33** Usunięcie wniosku o zmianę przed jego przestaniem.



## **4.2 Moduł – wniosek o płatność**

Moduł dotyczy wniosków o Bon, dla których została już podpisana umowa o powierzenie grantu i powinien zawierać minimalny zakres funkcjonalności określony poniżej:

- 4.2.1** Utworzenie wniosku o płatność pośrednią i końcową przez grantobiorcę;
- 4.2.2** Przygotowanie oraz przysyłanie zwalidowanych wniosków o płatność;
- 4.2.3** Prowadzenie korespondencji w sprawie złożonych wniosków o płatność;
- 4.2.4** Przysyłanie przez korespondencje załączników;
- 4.2.5** Akceptacja wniosków o płatność bądź odesłanie do poprawy;
- 4.2.6** Zamieszczanie załączników do wniosków o płatność;
- 4.2.7** Przygotowywanie i składanie harmonogramu płatności do podpisanej umowy;
- 4.2.8** Pobieranie wzoru dokumentów niezbędnych do złożenia wniosku;
- 4.2.9** Edycja wniosku w odpowiednich sekcjach;
- 4.2.10** Podgląd wypełnionego wniosku;
- 4.2.11** Generowanie wniosku do pdf;
- 4.2.12** Możliwość poprawienia wniosku o płatność;
- 4.2.13** Możliwość usuwania wniosku przed jego wysłaniem;
- 4.2.14** Walidacja danych;
- 4.2.15** Wysyłanie wniosku do operatora.

## **4.3 Moduł – administracja**

Moduł – administracja powinien zawierać minimalny zakres funkcjonalności określony poniżej:

- 4.3.1** Zarządzanie użytkownikami systemu i ich uprawnieniami dostępu (w tym przepisywanie do konkretnych wniosków w przypadku pracowników operatora i ekspertów);
- 4.3.2** Publikacje dowolnej liczby ogłoszeń konkursowych;
- 4.3.3** Wnioski o bon – wgląd w listę utworzonych wniosków, wgląd w listę wniosków zgłoszonych do weryfikacji;
- 4.3.4** Dołączanie pism w sprawie oceny formalnej;
- 4.3.5** Dołączanie pism w sprawie oceny merytorycznej;
- 4.3.6** Edycja wniosku o bon do poprawy;
- 4.3.7** Zatwierdzanie wniosku o bon;
- 4.3.8** Generowanie wniosku do pdf.;
- 4.3.9** Powiadamianie o statusie wniosku o bon;
- 4.3.10** Ocena formalna danego wniosku o bon;
- 4.3.11** Ocena merytoryczna danego wniosku o bon przez eksperta zewnętrznego;



- 4.3.12 Przesyłanie załączników dla eksperta w systemie;
- 4.3.13 Pobieranie ocenionych kart oceny merytorycznej przez ekspertów w systemie;
- 4.3.14 Zamieszczanie Umowy o powierzenie grantu;
- 4.3.15 Zamieszczanie Umowy podpisanej jednostronnie przez ARR. S.A.;
- 4.3.16 Odczyt i pobieranie Umowy podpisanej przez grantobiorcę;
- 4.3.17 Zamieszczanie Aneksu do Umowy o powierzenie grantu;
- 4.3.18 Zamieszczanie Aneksu podpisanego jednostronnie przez ARR.S.A.;
- 4.3.19 Odczyt i pobieranie Aneksu podpisanego przez grantobiorcę;
- 4.3.20 Pobieranie wniosku o zmianę zgłoszonego przez grantobiorcę;
- 4.3.21 Akceptacje wniosku o zmianę bądź jego odrzucenie;
- 4.3.22 Prowadzenie korespondencji w systemie na etapie podpisywania Umów i Aneksów;
- 4.3.23 Prowadzenie korespondencji w systemie na etapie rozliczania wniosku o bon;
- 4.3.24 Wgląd w listę utworzonych w systemie wniosków o płatność;
- 4.3.25 Wgląd w listę wniosków zgłoszonych do weryfikacji;
- 4.3.26 Ocena wniosków o płatność;
- 4.3.27 Powiadomienie o cenie wniosku o płatność;
- 4.3.28 Edycja wniosku o płatność – wniosek do poprawy;
- 4.3.29 Akceptacja wniosków o płatność;
- 4.3.30 Generowanie zleceń płatności na podstawie zaakceptowanych wniosków o płatność.

#### **4.4 Moduł – raporty**

Moduł – raporty powinien zawierać minimalny zakres funkcjonalności określony poniżej:

- 4.4.1 Generowanie raportów i statystyk w zakresie złożonych wniosków o bon;
- 4.4.2 Generowanie listy wniosków po ocenie formalnej – ze wskazaniem ich statusu;
- 4.4.3 Generowanie listy wniosków po ocenie merytorycznej – ze wskazaniem ich statusu;
- 4.4.4 Generowanie listy rankingowej ocenionych wniosków;
- 4.4.5 Generowanie raportów i statystyk w zakresie podpisanych Umów o powierzenie grantu;
- 4.4.6 Generowanie wybranych statystyk dla złożonych i rozliczonych wniosków o płatność;
- 4.4.7 Generowanie pozostałych statystyk dotyczących realizacji projektu.

#### **4.5 Moduł – kontrola**

Moduł – kontrola powinien zawierać minimalny zakres funkcjonalności określony poniżej:



- 4.5.1 Tworzenie formularza kontroli;
- 4.5.2 Rejestrowanie formularza kontroli;
- 4.5.3 Powiadomienie o kontroli wybranego grantobiorcę;
- 4.5.4 Wypełnienie formularza kontroli;
- 4.5.5 Utworzenie informacji pokontrolnej;
- 4.5.6 Powiadomienie o wynikach kontroli.

## 5. Okres realizacji zamówienia

5.1. Zamówienie zrealizowane zostanie w etapach zgodnie z następującym harmonogramem:

- 5.1.1. **ETAP I** – koncepcja wdrożenia - **w terminie 21 dni od dnia podpisania umowy;**
- 5.1.2. **ETAP II** – wdrożenie i uruchomienie modułu wniosków o bon na usługi B+R, moduł administracja, moduł raporty – **w terminie 60 dni od dnia podpisania umowy;**
- 5.1.3. **ETAP III** – wdrożenie i uruchomienie modułu wniosków o płatność, moduł kontrola – **w terminie 120 dni od dnia podpisania umowy;**
- 5.1.4. **ETAP IV** - utrzymanie Systemu wraz z świadczeniem usług deweloperskich w tym jego modyfikacje - **termin do dnia zakończenia realizacji Projektu, nie dłużej jednak niż do dnia 30.06.2029 r.**
- 5.1.5. Zamawiający przewiduje możliwość wydłużenia terminu świadczenia Usług Utrzymania i Rozwoju Systemu w przypadku wydłużenia terminu realizacji Projektu, w ramach którego realizowane jest niniejsze zamówienie, nie dłużej jednak niż do dnia 31.12.2030 r., na podstawie aneksu do Umowy, przy czym wydłużenie nie może przekroczyć wydłużonego okresu realizacji Projektu.

## 6. Pozostałe wymagania dotyczące realizacji zamówienia

- 6.1. System musi posiadać polskojęzyczny interfejs Użytkownika.
- 6.2. System musi być spójny i zintegrowany wewnętrznie tak, aby poszczególne elementy Systemu (moduły) poprawnie współpracowały ze sobą.
- 6.3. Interfejs Użytkownika musi być zaimplementowany z uwzględnieniem aktualnych wzorców i najlepszych praktyk w zakresie ergonomii i optymalizacji User Experience.
- 6.4. Interfejs Użytkownika końcowego musi być zaprojektowany z uwzględnieniem wymagań i specyfikacji Responsive Web Design (RWD).
- 6.5. System musi umożliwiać separację odpowiedzialności, testowalność i niezależny rozwój poszczególnych komponentów wchodzących w jego skład.
- 6.6. System musi umożliwiać wylogowanie się z Systemu.
- 6.7. System musi umożliwiać integrację z Krajowym Rejestrem Urzędowym Podziału Terytorialnego Kraju (TERYT) zgodnie z obowiązującą dokumentacją integracyjną publikowaną przez właściwego ministra.



- 6.8.** System musi umożliwiać samodzielną zmianę hasła przez Użytkownika końcowego.
- 6.9.** Dostęp do wszystkich funkcjonalności i danych Systemu musi być możliwy na podstawie jednokrotnego logowania z uwzględnieniem uprawnień użytkownika.
- 6.10.** System musi być dostępny poprzez przeglądarki internetowe (co najmniej Chrome, MS Edge, FireFox, Safari). Wymagane jest, aby interfejs Użytkownika był generowany przez wewnętrzne mechanizmy przeglądarki, bez udziału dodatkowego oprogramowania interpretującego kod po stronie stacji roboczej.
- 6.11.** System musi być zgodny z zapisami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848) oraz musi zapewniać dostępność dla osób z niepełnosprawnościami poprzez spełnienie m.in. wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 na poziomie AA.
- 6.12.** System musi być wykonany w technologii wielowarstwowej z uwzględnieniem logicznej separacji pomiędzy warstwą bazy danych, logiki biznesowej oraz interfejsu Użytkownika.
- 6.13.** Architektura logiczna Systemu musi charakteryzować się możliwością skalowania poziomego (rozumianego jako replikacja komponentów w ramach pojedynczej warstwy) i pionowego (rozumianego jako zwiększanie zasobów warstw).
- 6.14.** W przypadku korzystania Systemu z zewnętrznych bibliotek, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia pełnego ich wykazu łącznie z obowiązującym modelem licencyjnym uprawniającymi do użycia danej biblioteki w przedmiocie zamówienia.
- 6.15.** Wykonawca dostarczy dwa środowiska Systemu: produkcyjne i testowe.
- 6.16.** Wykonawca zapewni odpowiednie zasoby dla Systemu biorąc pod uwagę wymagania aplikacji. Zamawiający zakłada min. 200 użytkowników oraz storage na dokumenty Systemu na poziomie 2 TB w okresie trwania umowy.
- 6.17.** Wykonawca uruchomi środowisko testowe Systemu umożliwiające przeprowadzenie pełnego procesu testów odbiorczych Systemu oraz w dalszej perspektywie testowanie zmian wprowadzonych w toku eksploatacji bez naruszania integralności środowiska produkcyjnego.
- 6.18.** System zapewni nieprzerwaną dostępność dla Użytkowników końcowych (z zachowaniem prawa do niezbędnych krótkoterminowych przerw konserwacyjnych).
- 6.19.** Zamawiający będzie miał możliwość otrzymywać raporty dotyczące monitoringu które będzie zawierać stany niesprawności Systemu.
- 6.20.** Wykonawca po wykonaniu instalacji i konfiguracji środowiska testowego i produkcyjnego Systemu przekaże Zamawiającemu Dokumentację Powykonawczą i Dokumentację Użytkownika końcowego.
- 6.21.** Wykonawca musi zapewnić bieżące utrzymanie Systemu oraz eliminować Wady i Błędy Systemu w terminach określonych w rozdziale 13.



- 6.22. Dokumentacja Systemu zostanie opracowana w języku polskim w formie dokumentu .doc, .docx lub równoważnym z uwzględnieniem trybu rejestracji zmian. Ewentualne dodatkowe formaty zapisu muszą zostać uprzednio uzgodnione z Zamawiającym.
- 6.23. Realizacja przedmiotu zamówienia musi spełniać wymogi wynikające z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w zakresie teleinformatyki, finansów publicznych, dostępności cyfrowej oraz ochrony danych osobowych.
- 6.24. System zapewni bezproblemową jednoczesną pracę użytkowników przy założeniu jednoczesnej pracy 200 użytkowników.

## 7. Licencja

- 7.1. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca udzieli Zamawiającemu niewyłącznej, nieodwołalnej, nieograniczonej terytorialnie licencji na korzystanie z Systemu, jego dokumentacji, interfejsów, elementów konfiguracyjnych oraz wszystkich rezultatów prac wykonanych na potrzeby Zamawiającego.
- 7.2. Licencja zostanie udzielona na czas nieoznaczony i będzie uprawniała Zamawiającego do korzystania z Systemu również po zakończeniu obowiązywania umowy na utrzymanie, bez obowiązku ponoszenia dodatkowych opłat licencyjnych, poza wynagrodzeniem przewidzianym w umowie.
- 7.3. Licencja obejmuje w szczególności prawo do:
  - a) instalowania, uruchamiania, przechowywania i korzystania z Systemu w infrastrukturze Wykonawcy albo innego podmiotu wskazanego przez Zamawiającego;
  - b) wprowadzania Systemu do pamięci serwerów, urządzeń, baz danych i środowisk testowych oraz produkcyjnych;
  - c) korzystania z Systemu przez Zamawiającego oraz wskazane przez niego jednostki organizacyjne, użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych, zgodnie z przeznaczeniem Systemu;
  - d) sporządzania kopii bezpieczeństwa, kopii testowych i archiwalnych;
  - e) dokonywania modyfikacji, rozbudowy, parametryzacji, integracji oraz tworzenia wersji pochodnych Systemu.

## 8. Prawo do modyfikacji i rozwoju

- 8.1. Zamawiający będzie uprawniony do samodzielnego albo z udziałem osób trzecich dokonywania modyfikacji, rozbudowy, integracji, aktualizacji i dostosowania Systemu do swoich potrzeb organizacyjnych, prawnych i technicznych, bez konieczności uzyskiwania odrębnej zgody Wykonawcy.
- 8.2. Uprawnienie, o którym mowa powyżej, obejmuje również możliwość powierzenia utrzymania, rozwoju, migracji lub integracji Systemu innemu wykonawcy po zakończeniu umowy zawartej z Wykonawcą.



- 8.3.** Wykonawca nie może uzależniać wykonywania przez Zamawiającego prawa do modyfikacji i rozwoju Systemu od dodatkowych opłat, zgód, sublicencji lub innych ograniczeń niewskazanych w OPZ i umowie.

## **9. Kod źródłowy i dokumentacja**

- 9.1.** Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu pełnych i aktualnych kodów źródłowych wszystkich elementów Systemu wytworzonych, zmodyfikowanych lub dostosowanych w ramach realizacji zamówienia, w zakresie niezbędnym do samodzielnego utrzymania, rozwoju, naprawy, migracji i integracji Systemu.
- 9.2.** Przekazanie kodów źródłowych obejmuje w szczególności:
- a) kod źródłowy modułów objętych konfiguracją, modyfikacją lub rozbudową na potrzeby Zamawiającego,
  - b) skrypty instalacyjne, wdrożeniowe, migracyjne i konfiguracyjne,
  - c) strukturę baz danych, definicje interfejsów, pliki konfiguracyjne oraz inne elementy niezbędne do uruchomienia i rozwijania Systemu,
  - d) dokumentację techniczną, programistyczną, administracyjną i eksploatacyjną umożliwiającą przejęcie utrzymania Systemu przez Zamawiającego lub podmiot trzeci.
- 9.3.** Kody źródłowe oraz dokumentacja będą przekazywane Zamawiającemu sukcesywnie w toku realizacji zamówienia, nie rzadziej niż po wdrożeniu każdej wersji produkcyjnej Systemu, oraz w wersji kompletnej najpóźniej na dzień zakończenia obowiązywania umowy.
- 9.4.** Kody źródłowe muszą być przekazane w postaci kompletnej, aktualnej, możliwej do odczytu i dalszego rozwijania, bez stosowania mechanizmów utrudniających analizę lub modyfikację kodu, w szczególności obfuskacji, chyba że Zamawiający wyrazi na to uprzednią zgodę.
- 9.5.** Wykonawca prześle również wykaz wszystkich komponentów zewnętrznych, bibliotek i rozwiązań osób trzecich wykorzystanych w Systemie, wraz z określeniem warunków licencyjnych i ograniczeń związanych z ich użyciem.

## **10. Wymagania w zakresie bezpieczeństwa przetwarzania danych**

- 10.1.** Przesyłanie danych w obrębie Systemu musi się odbywać w dedykowanej sieci, bezpiecznymi, szyfrowanymi kanałami chronionymi przed nieuprawnionym dostępem oraz zapewniającymi poufność, integralność i dostępność danych osobowych.
- 10.2.** Wszystkie dane w Systemie muszą być chronione przed nieuprawnionym dostępem poprzez mechanizmy logowania z wykorzystaniem unikalnego identyfikatora oraz hasła. System musi umożliwiać zastosowanie podwójnego uwierzytelniania podczas dostępu do aplikacji w celu zwiększenia bezpieczeństwa Systemu.



- 10.3. System musi zapewnić automatyczne rozłączenie sesji po zadanim czasie nieaktywności Użytkownika. Czas bezczynności powodujący automatyczne wylogowanie użytkownika powinien być parametryzowany.
- 10.4. System musi wspierać szyfrowanie danych na poziomie warstwy transportowej pomiędzy serwerem a stacją roboczą Użytkownika. System musi umożliwiać bezpieczne połączenie zdalnych użytkowników. Minimalne zalecenia: protokół TLS 1.2, jednakże rekomendowane jest zastosowanie protokołu TLS 1.3 lub wyższego.
- 10.5. System musi zapewniać logowanie wszystkich udanych i nieudanych prób dostępu do Systemu z uwzględnieniem informacji o Użytkowniku, dacie i czasie logowania oraz adresu IP z którego nastąpiła próba logowania.
- 10.6. Automatyczne blokowanie kont użytkowników po określonej liczbie nieudanych prób logowania. System musi automatycznie blokować konto użytkownika po określonej liczbie nieudanych prób logowania. Liczba nieudanych prób logowania powodująca blokadę konta musi być parametryzowana.
- 10.7. System musi przechowywać hasła w sposób zaszyfrowany z zastosowaniem jednego z algorytmów z rodziny PBKDF.
- 10.8. System musi umożliwiać pełną identyfikację Użytkownika i czasu wykonania każdej zmiany w bazie danych Systemu, tak aby zagwarantować pełną rozliczalność Systemu.
- 10.9. System musi umożliwiać wyszukiwanie informacji dotyczących konkretnego użytkownika (wg zdefiniowanych przez Użytkownika kryteriów oraz filtrów).
- 10.10. System musi zabezpieczać dostęp do danych (np. poprzez VPN, SFTP, zdalny pulpit) wyłącznie po wprowadzeniu identyfikatora i dokonaniu uwierzytelnienia.
- 10.11. System musi gwarantować logiczną separację danych pomiędzy użytkownikami zarejestrowanymi w Systemie – dane widoczne w kontekście jednego z użytkowników projektu muszą być niedostępne dla pozostałych użytkowników projektu.
- 10.12. System musi być zgodny z wymogami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.5.2016, s.1, z późn. zm), zwanym dalej „RODO” oraz pozostałych regulacji Unii Europejskiej w zakresie ochrony danych i prywatności Podmiotu danych, np. prawa do dostępu do danych, do bycia zapomnianym, do przenoszenia danych czy do ograniczenia przetwarzania informacji),
- 10.13. System powinien być zaprojektowany z wykorzystaniem zasady privacy by design, privacy by default.
- 10.14. System musi być odporny na znane metody nieautoryzowanego dostępu minimum:
  - a) Ataki semantyczne na adres URL;



- b) Ataki związane z ładowaniem plików;
  - c) Ataki typu cross-sitescripting;
  - d) Ataki typu CSRF;
  - e) Podrabianie zatwierdzenia formularza;
  - f) Sfałszowanie żądania HTTP;
  - g) Ujawnienie uwierzytelnień dostępu;
  - h) Wstrzykiwanie kodu SQL (SQL Injection);
  - i) Ujawnienie danych przechowywanych w bazie;
  - j) Kradzież cookies;
  - k) Przechwytywanie sesji;
  - l) Wstrzykiwanie sesji;
  - m) Trawersowanie katalogów;
  - n) Ujawnianie Kodu Źródłowego, np. plików.inc, „template”.
- 10.15.** System musi posiadać funkcję walidacji i sanityzacji wszelkich danych wprowadzanych do Systemu w celu zminimalizowania ryzyka naruszenia integralności Systemu bądź danych.
- 10.16.** Przed produkcyjnym uruchomieniem aplikacji bądź po wprowadzonych zmianach wykonawca usunie odwołania do nieistniejących zasobów.
- 10.17.** System zapewni ochronę ciasteczek (zawierających identyfikator sesji użytkownika) za pomocą flagi HttpOnly oraz flagi Secure.
- 10.18.** Identyfikator sesji nie może być przesyłany w adresie URL.
- 10.19.** Wymaga się, by identyfikator sesji składał się z co najmniej 128 bitów danych.
- 10.20.** Wszelkie decyzje powinny być podejmowane po stronie serwera, z pominięciem parametrów, które kontroluje użytkownik (np. modyfikacja parametrów ciasteczka powoduje uzyskanie większych uprawnień w aplikacji).
- 10.21.** Model autoryzacji w Systemie powinien być oparty na rolach – tzw. RBAC (role based access control).
- 10.22.** Zainstalowany na serwerach System operacyjny, pozostałe oprogramowanie i ich konfiguracja muszą zapewniać odporność na ataki, włamania i nieuprawnione modyfikowanie treści Systemu.
- 10.23.** Infrastruktura sieciowa centrum hostingowego musi, poprzez stosowane Systemy monitorująco-obronne (firewall) zapewniać ochronę serwerów przed atakami z sieci.
- 10.24.** Do ochrony przed atakami typu DDoS Wykonawca musi dodatkowo wykorzystywać System oparty na odcinaniu (blokowaniu) strumieni ataków możliwie najbliżej miejsca powstania.
- 10.25.** Ze względu na występowanie danych osobowych w niektórych fragmentach Systemu Wykonawca będzie stosował w konfiguracji i obsłudze Systemu przepisy „RODO” w sposób i w zakresie adekwatnym do wagi i lokalizacji tych danych, z



uwzględnieniem ewentualnych zmian przepisów w tym obszarze w okresie obowiązywania umowy.

## **11. Wymagania w zakresie lokalizacji danych**

- 11.1.** System ma być hostowany w centrach przetwarzania danych zlokalizowanych na terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej lub EOG, bez transferu danych poza EOG, z zapewnieniem zgodności z RODO oraz przepisami krajowymi właściwymi dla Zamawiającego
- 11.2.** Jeżeli Wykonawca korzystać będzie z centrum hostingowego nie stanowiącego jego własnych zasobów, to podmiot prowadzący centrum hostingowe musi być wykazany jako Podwykonawca w Kosztorysie ofertowym.
- 11.3.** Centrum hostingowe musi zapewniać następujące, minimalne warunki bezpieczeństwa technicznego, w tym w szczególności:
  - a) posiadać dwie niezależne linie energetyczne (zasilające);
  - b) być wyposażony w układ zasilania awaryjnego,
- 11.4.** Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi Utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usługi.
- 11.5.** Dane przechowywane i przetwarzane w Systemie podlegają wymogom bezpieczeństwa pod kątem poufności, integralności i dostępności.

## **12. Wymagania dotyczące niezawodności Systemu**

- 12.1.** Wymagane jest zapewnienie dostępności Systemu na poziomie 98% czasu w każdym miesiącu kalendarzowym.
- 12.2.** Prace wymagające wyłączenia Systemu będą prowadzone w godzinach wieczornych. W czasie tych prac zamiast stron Systemu ma pojawiać się strona informacyjna. Prace serwisowe w innych godzinach mogą być prowadzone wyłącznie za pisemną (e-mail) zgodą Zamawiającego.
- 12.3.** Wykonawca będzie informował użytkowników o planowanych pracach konserwacyjnych poprzez stosowny komunikat w widoku logowania, co najmniej 24 godziny przed terminem rozpoczęcia prac.

## **13. Wdrożenie i utrzymanie Systemu**

- 13.1.** Wykonawca umożliwi przeprowadzenie przez Zamawiającego testów funkcjonowania Systemu przed jego Odbiorem i uruchomieniem produkcyjnym.
- 13.2.** Wykonawca będzie utrzymywał prowadzony System od strony programowej w należytym stanie poprzez wykonywanie aktualizacji i poprawek oprogramowania zgodnie z najlepszymi praktykami.



- 13.3.** Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia przez cały okres obowiązywania Umowy usług utrzymania Systemu, wsparcia technicznego oraz hostingu, w sposób zapewniający prawidłowe, ciągłe i bezpieczne funkcjonowanie Systemu.
- 13.4.** Zamawiający będzie zgłaszał błędy, wady oraz inne nieprawidłowości w działaniu Systemu w Dni Robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00, za pośrednictwem kanałów komunikacji wskazanych przez Wykonawcę, w szczególności poczty elektronicznej lub systemu zgłoszeniowego.
- 13.5.** W okresie standardowego utrzymania i wsparcia, tj. przez cały okres obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem pkt. 13.6 – 13.9 poniżej, Wykonawca zobowiązany jest do:
- a) zapewnienia czasu reakcji na Błędy Krytyczne - w ciągu 2 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego,
  - b) usunięcia Błędu Krytycznego – w terminie do 8 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego,
  - c) usunięcia błędu lub wady innej niż Błąd Krytyczny – w terminie do 48 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego.
- 13.6.** W okresach trwania naborów wniosków prowadzonych z wykorzystaniem Systemu będącego przedmiotem zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest do **świadczenia wsparcia o podwyższonym standardzie przez okres trwania naboru**, nie dłużej jednak niż łącznie przez 3 miesiące w całym okresie realizacji Umowy.
- 13.7.** W okresie, o którym mowa w pkt. 13.6, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia gotowości do świadczenia wsparcia 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały okres trwania naboru wniosków.
- 13.8.** W okresie naboru wniosków, o którym mowa w pkt. 13.6, Wykonawca zobowiązany jest do:
- a) zapewnienia czasu reakcji na Błędy Krytyczne do 30 minut od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego,
  - b) usunięcia Błędu Krytycznego – w terminie do 4 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego,
  - c) usunięcia błędu lub wady innej niż Błąd Krytyczny – w terminie do 48 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego.
- (Uwaga: kryterium oceny ofert o wadze 40 pkt: Wykonawca może zaoferować wiążące dla niego krótsze okresy reakcji na Błędy Krytyczne)
- 13.9.** Zamawiający poinformuje Wykonawcę o planowanym rozpoczęciu okresu naboru wniosków, o którym mowa w pkt. 13.6, z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem.
- 13.10.** Przez Błąd Krytyczny rozumiana jest nieprawidłowość w działaniu Systemu, która całkowicie uniemożliwia korzystanie z Systemu lub jego kluczowych funkcji, w szczególności:
- a) uniemożliwia zalogowanie się użytkowników do Systemu,
  - b) uniemożliwia składanie, zapis, wysyłkę lub rejestrację wniosków,



- c) powoduje zatrzymanie działania Systemu albo jego zasadniczych modułów,
- 13.11.** Przez Błąd/Wadę Niekrytyczny/ą rozumiana jest każda nieprawidłowość w działaniu Systemu inna niż Błąd Krytyczny, w szczególności:
- a) niewłaściwe działanie funkcjonalności, które w istotny sposób utrudnia pracę użytkowników, ale nie blokuje całkowicie korzystania z Systemu ani składania wniosków,
  - b) częściowe niespełnianie wymagań funkcjonalnych (np. błędne komunikaty),
  - c) błędy prezentacji danych, nieprawidłowe raporty, błędy interfejsu, które nie powodują zatrzymania pracy Systemu.
- 13.12.** Jeżeli Wykonawca w czasie naprawy dostarczy Obejście, czas naprawy Błędu Krytycznego, o którym mowa w pkt. 13.5 b i 13.8 b wydłuża się dwukrotnie. Dostarczenie Obejścia nie wpływa na czas naprawy pozostałych Błędów i Wad.
- 13.13.** Zgłoszenia przekazywane przez Zamawiającego będą posiadały następujące kategorie:
- a) Błąd Krytyczny;
  - b) Błąd;
  - c) Wada;
  - d) Zlecenie prac rozwojowych.
- 13.14.** Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że nieprawidłowe działanie Systemu, którego dotyczy Zgłoszenie, nie jest spowodowane Błędem Krytycznym, Błędem lub inną Wadą, za które odpowiedzialny jest Wykonawca, Wykonawca zobowiązany jest, w przypadku Zgłoszenia Błędu Krytycznego:
- w ciągu 2 godzin w okresie świadczenia wsparcia o podwyższonym standardzie (w okresie trwania naboru),
  - w ciągu 4 godzin w pozostałym okresie trwania umowy
  - a w przypadku Zgłoszenia Błędu lub innej Wady, w ciągu 24 godzin od momentu Zgłoszenia:
- a) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu
  - b) udzielić wsparcia Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez Zamawiającego usuwającej przyczyny Zgłoszenia, w tym udzielić takiej osobie wszelkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
- 13.15.** Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż nieprawidłowe działanie Systemu spowodowane jest okolicznościami leżącymi po stronie oprogramowania standardowego, wówczas Wykonawca nie jest zobowiązany do naprawy Błędu Krytycznego lub Błędu, jeżeli nie jest w stanie jej wykonać ze względu na prawa osób trzecich. Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia Obejścia, w szczególności do Zmodyfikowania Systemu tak, aby zapewnić jego działanie mimo istnienia Błędu Krytycznego lub Błędu w oprogramowaniu standardowym. O ile technicznie możliwe - obejście powinno zostać dostarczone w przypadku:



- a) Błędu Krytycznego: w terminie do 16 godzin, a w okresie świadczenia wsparcia o podwyższonym standardzie przez okres trwania naboru w terminie do 8 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego,
- b) usunięcia błędu lub wady innej niż Błąd Krytyczny – w terminie do 48 godzin od momentu Zgłoszenia.

**13.16.** Naprawa lub Obejście, które Wykonawca wdrożył, a które zostało odrzucone przez Zamawiającego ze względu na fakt, iż testy przeprowadzone przez Zamawiającego wykazują, że Błąd Krytyczny, Błąd lub Wada nadal występuje, trwa do czasu skutecznego wykonania naprawy lub Obejścia.

Naprawa lub Obejście jest wdrażane przez Wykonawcę do czasu skutecznego wykonania naprawy lub Obejścia. Naprawa i Obejście musi zostać zaakceptowane przez Zamawiającego.

- 13.17.** Wykonawca zapewni niezbędny monitoring Systemu i wykorzystywanej na rzecz Systemu infrastruktury pod względem wydajności i bezpieczeństwa Systemu.
- 13.18.** Wykonawca zapewni obsługę incydentów bezpieczeństwa Systemu i wykorzystywanej na rzecz Systemu infrastruktury i niezbędną ich analizę, oraz będzie współpracował z Zamawiającym przy ich obsłudze.
- 13.19.** Wykonawca będzie bezzwłocznie, raportować o incydentach na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego, celem stwierdzenia czy nie doszło do naruszenia ochrony danych osobowych. W tym zakresie obowiązywać będą regulacje umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej między Wykonawcą a Zamawiającym.
- 13.20.** Wykonawca zapewni bezpieczeństwo danych przed utratą wykonując kopię zapasową Kodu Źródłowego Systemu i danych wraz z ich strukturą przynajmniej raz na dobę.

#### **14. Rozwój Systemu**

- 14.1.** W czasie świadczenia Usługi Utrzymania Wykonawca będzie na Zlecenie Zamawiającego Modyfikował istniejące i dodawał nowe funkcjonalności ułatwiające obsługę i korzystanie z Systemu oraz implementujące nowe technologie.
- 14.2.** Zlecenie prac odbywać się będzie po zaakceptowaniu przez Zamawiającego szczegółowej kalkulacji kosztów przedstawionej przez Wykonawcę. Wykonane na rzecz rozwoju Systemu prace będą płatne na podstawie ich czasu trwania wg stawki zaoferowanej w formularzu ofertowym.
- 14.3.** Zamawiający planuje, że w ramach zamówienia na usługi rozwojowe Systemu Wykonawca przeznaczy nie mniej niż 10 godzin i nie więcej niż 100 godzin roboczych.
- 14.4.** Przez okres trwania Umowy Wykonawca zobowiązany jest przyjmować Zapytania Zamawiającego dotyczące realizacji usług w ramach usług deweloperskich.



- 14.5.** Zapytanie składane przez Zamawiającego będzie zawierać co najmniej:
- a) opis prac jakie Zamawiający chce zlecić;
  - b) określenie oczekiwań Zamawiającego co do produktów i prac oraz sposobu ich wykonania i prowadzenia;
  - c) termin zakończenia prac;
  - d) inne kwestie istotne dla Zamawiającego;
  - e) Oświadczenie w sprawie gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych dla ochrony danych osobowych (stosownie do art. 28 RODO).
- 14.6.** Wykonawca udzieli odpowiedzi na Zapytanie Zamawiającego w terminie 2 Dni Roboczych od dnia jego złożenia. Wykonawca może w ramach wskazanego terminu zadawać Zamawiającemu dodatkowe pytania niezbędne do udzielenia Odpowiedzi na Zapytanie. W takim przypadku Zamawiający jest uprawniony do przedłużenia terminu na udzielenie Odpowiedzi na Zapytanie o czym informuje Wykonawcę.
- 14.7.** Odpowiedzi na Zapytanie zawierać będzie:
- a) przewidywalną liczbę roboczogodzin niezbędne do wykonania prac;
  - b) termin wykonania prac;
  - c) harmonogram realizacji Zlecenia;
  - d) inne informacje istotne dla podjęcia decyzji o udzieleniu Zlecenia.
- 14.8.** W razie potrzeby, z uwagi na specyfikę Zapytania, odpowiedź na Zapytanie zawierać może ponadto:
- a) propozycję sposobu wykonania Zlecenia;
  - b) inne informacje istotne dla podjęcia decyzji o udzieleniu Zlecenia.
- 14.9.** Zamawiający w terminie 3 Dni Roboczych od dnia otrzymania odpowiedzi na Zapytanie zaakceptuje odpowiedź i udzieli Zlecenia na wykonanie dodatkowych prac lub zgłosi uwagi do odpowiedzi na Zapytanie. W takiej sytuacji Wykonawca w ciągu 3 Dni Roboczych udzieli dodatkowych wyjaśnień lub doprecyzuje/skoryguje odpowiedź na Zapytanie.
- 14.10.** Brak ustosunkowania się przez Zamawiającego do odpowiedzi na Zapytanie lub brak akceptacji odpowiedzi na Zapytanie (tj. brak Zlecenia) oznacza rezygnację z realizacji Zlecenia.
- 14.11.** Okres realizacji Zlecenia liczony jest od Dnia Roboczego następującego po dniu, w którym Zamawiający udzielił Zlecenia na wykonanie dodatkowych prac do dnia mailowej akceptacji przez Zamawiającego wykonanych w ramach Zlecenia prac dodatkowych oraz mailowego potwierdzenia ze strony Wykonawcy wdrożenia Modyfikacji w środowisku produkcyjnym.
- 14.12.** Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu przeprowadzenie w środowisku testowym testów wdrożeniowych w zakresie objętym Zleceniem co najmniej na 8 Dni Roboczych przed upływem uzgodnionego terminu zakończenia prac. Jeżeli uzgodniony czas prac byłby niewystarczający na zachowanie ww.



terminu, Zamawiający może uzgodnić z Wykonawcą inny minimalny czas przed upływem uzgodnionego terminu prac na przeprowadzenie testów wdrożeniowych.

- 14.13.** Zamawiający w ciągu 5 Dni Roboczych od dnia umożliwienia przez Wykonawcę przeprowadzenia testów wdrożeniowych ma prawo zgłosić uwagi do sposobu lub efektu realizacji Zlecenia, a Wykonawca ma kolejne 3 Dni Robocze na uwzględnienie lub odniesienie się do uwag Zamawiającego. W tym ostatnim przypadku, osoby upoważnione do reprezentacji Stron w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy mogą przedłużyć uzgodniony termin wykonania prac w ramach Zlecenia.
- 14.14.** Podstawą płatności za dane Zlecenie będzie liczba roboczogodzin wykorzystanych faktycznie do jego realizacji, jednakże liczba ta nie może być większa niż liczba wskazana przez Wykonawcę w odpowiedzi na Zapytanie i zaakceptowana przez Zamawiającego w ramach Zlecenia. Liczba roboczogodzin wykorzystanych do realizacji Zlecenia nie może obejmować uwzględniania przez Wykonawcę uwag o których mowa w punkcie 13 (uwagi uwzględniane są przez Wykonawcę na własny koszt i nie przysługują za to dodatkowe wynagrodzenie).
- 14.15.** Wykonawca musi zrealizować wszystkie złożone przez Zamawiającego Zlecenia.
- 14.16.** Po przeprowadzeniu implementacji poprawek w ramach Zgłoszeń i realizacji Zleceń Wykonawca bez dodatkowych kosztów ze strony Zamawiającego musi uaktualnić dokumentację techniczną Systemu w zakresie wykonanych zmian.
- 14.17.** Jeżeli w wyniku realizacji Zlecenia powstanie modyfikacja, podlega ona SLA określonego w OPZ.

## **15. Zakończenie usługi**

- 15.1.** Wykonawca w ramach Dokumentacji Systemu przygotowuje procedurę wyjścia, tj. opisze procedurę migracji Systemu na zasoby Zamawiającego, bądź przez niego wskazane, oraz sposób uruchomienia Systemu na tych zasobach. Wykonawca będzie zobowiązany udzielić pomocy w takim procesie. Zamawiający i Wykonawca ustalą dogodny termin i czas trwania procesu migracji na co najmniej 7 dni do zakończenia Umowy.
- 15.2.** Wykonawca przekaze aktualne na dzień zakończenia umowy Kody Źródłowe Systemu oraz wszelką wytworzoną dla Systemu dokumentację.
- 15.3.** Wykonawca wyeksportuje dla Zamawiającego wszystkie Zgłoszenia wraz z ich opisem i rozwiązaniem zgłoszone podczas trwania umowy

## **16. Przekazanie Systemu i danych po zakończeniu umowy**

- 16.1.** Najpóźniej z dniem zakończenia obowiązywania umowy, Wykonawca przekaze Zamawiającemu całość Systemu w zakresie umożliwiającym jego dalszą eksploatację, utrzymanie i rozwój poza infrastrukturą Wykonawcy.
- 16.2.** Przekazanie obejmuje co najmniej:



- a) aktualną wersję Systemu,
  - b) kompletne kody źródłowe w zakresie określonym w niniejszym OPZ,
  - c) pełną dokumentację techniczną i eksploatacyjną,
  - d) wszystkie dane systemowe, konfiguracyjne, słownikowe, administracyjne, raportowe i użytkowe,
  - e) wszystkie dane zgromadzone w Systemie przez cały okres jego eksploatacji przez Zamawiającego.
- 16.3.** Dane, o których mowa powyżej, muszą zostać przekazane w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie, umożliwiającym ich odczyt, migrację i ponowne wykorzystanie bez konieczności korzystania z narzędzi dostępnych wyłącznie u Wykonawcy.
- 16.4.** W ramach zakończenia współpracy oraz bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia Wykonawca zobowiązany jest do wsparcia procesu przekazania Systemu i danych, w tym do współpracy z Zamawiającym albo nowym wykonawcą wskazanym przez Zamawiającego, przez okres niezbędny do skutecznego przejęcia utrzymania, nie krótszy niż 7 dni od dnia zakończenia umowy.
- 16.5.** Po potwierdzeniu przez Zamawiającego skutecznego przejęcia danych i Systemu Wykonawca usunie albo zanonimizuje dane Zamawiającego znajdujące się w jego infrastrukturze, chyba że obowiązek ich dalszego przechowywania wynika z przepisów prawa.

## **17. Procedura odbioru Systemu**

Realizacja przedmiotu zamówienia będzie prowadzona etapowo, a odbiory będą dokonywane odrębnie dla poszczególnych etapów oraz w ramach odbioru końcowego całości przedmiotu zamówienia. Wykonawca zapewni środowisko testowe i środowisko produkcyjne niezbędne do realizacji, testowania, uruchomienia i utrzymania Systemu przez cały okres obowiązywania umowy. Zamawiający przeprowadzi testy funkcjonowania Systemu przed odbiorem etapu obejmującego moduły Systemu oraz przed uruchomieniem produkcyjnym danych modułów albo pełnej wersji Systemu.

### **17.1. Etap 1 – odbiór Koncepcji Wdrożenia Systemu**

- 17.1.1** Wykonawca przekaze Koncepcję Wdrożenia Systemu do odbioru, a Zamawiający dokona jej weryfikacji w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
- 17.1.2** W przypadku stwierdzenia braków, niespójności albo niezgodności Koncepcji z OPZ, Zamawiający przekaze Wykonawcy uwagi w terminie wskazanym powyżej, a Wykonawca będzie zobowiązany do przedłożenia poprawionej koncepcji w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.
- 17.1.3** Zamawiający dokona ponownej weryfikacji poprawionej koncepcji w terminie 3 dni roboczych od dnia jej ponownego przekazania.
- 17.1.4** Odbiór Etapu 1 nastąpi z dniem podpisania Protokołu Odbioru Etapu 1.



**17.1. Etap 2 – odbiór Modułu wniosków o bon na usługi B+R, Modułu administracja i Modułu raporty.**

- 17.1.1.** Wykonawca zgłosi Etap 2 do odbioru po zakończeniu prac wdrożeniowych na środowisku testowym i po przeprowadzeniu własnych testów wewnętrznych potwierdzających gotowość Modułu wniosków o bon na usługi B+R, Modułu administracja i Modułu raporty do testów akceptacyjnych.
- 17.1.2.** Wraz ze zgłoszeniem Modułów Systemu do odbioru Wykonawca przekaze Zamawiającemu co najmniej: dane dostępowe do środowiska testowego (kont użytkowników, uprawnienia, adresy URL itp.), instrukcję użytkownika i administratora w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia testów.
- 17.1.3.** Testy mają na celu weryfikację, czy System spełnia wymagania określone w OPZ oraz dokumentacji, w szczególności w zakresie funkcjonalności, poprawności realizacji procesów, uprawnień użytkowników, integracji oraz podstawowych parametrów wydajności i stabilności działania.
- 17.1.4.** Wykonawca zobowiązuje się zapewnić udział swoich specjalistów w testach, w zakresie uzasadnionym złożonością Systemu, w szczególności w celu: wyjaśniania zasad działania Systemu, analizy zgłoszonych problemów, bieżącego usuwania błędów i usterek.
- 17.1.5.** Zamawiający rozpocznie testy funkcjonowania i testy akceptacyjne Etapu 2 nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia gotowości do odbioru przez Wykonawcę.
- 17.1.6.** Zamawiający przeprowadzi testy i przekaze wynik odbioru, w tym uwagi, wykaz błędów albo informację o akceptacji, w terminie 5 dni roboczych od dnia rozpoczęcia testów.
- 17.1.7.** W przypadku stwierdzenia błędów lub niezgodności uniemożliwiających odbiór, Wykonawca usunie stwierdzone nieprawidłowości i ponownie zgłosi Moduł wniosków o bon na usługi B+R, Moduł administracja i Moduł raporty do testów i odbioru w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania uwag albo protokołu odbioru negatywnego.
- 17.1.8.** Zamawiający przeprowadzi ponowne testy Etapu 2 w terminie 5 dni roboczych od dnia ponownego zgłoszenia gotowości przez Wykonawcę.
- 17.1.9.** Procedura, o której mowa powyżej, będzie powtarzana do czasu dokonania odbioru Etapu 2 albo wystąpienia przesłanek do zastosowania środków przewidzianych w umowie.
- 17.1.10.** Pozytywny wynik testów Modułów będzie podstawą podpisania Protokołu Odbioru Etapu 2 oraz uruchomienia Modułu wniosków o bon na usługi B+R, Modułu administracja i Modułu raporty na środowisku produkcyjnym.

**17.2. Etap 3 – odbiór Modułu wniosków o płatność, Modułu kontrola**



- 17.2.1.** Do odbioru Modułów: wniosek o płatność oraz kontrola stosuje się odpowiednio procedurę oraz terminy przewidziane dla odbioru Modułów: wniosek o bon na usługi B+R, administracja i raporty, w szczególności w zakresie zgłoszenia gotowości do odbioru, rozpoczęcia testów, czasu trwania testów, czasu na usunięcie błędów oraz terminu ponownych testów.
- 17.2.2.** Pozytywny wynik testów Modułów etapu 3 będzie podstawą podpisania Protokołu Odbioru Etapu 3 oraz uruchomienia Modułu wniosek o płatność oraz Modułu kontrola na środowisku produkcyjnym.
- 17.3. Etap 4 – utrzymanie Systemu wraz ze świadczeniem usług deweloperskich, w tym jego modyfikacje**
- 17.3.1.** Etap 4 obejmuje świadczenie usługi hostingu, utrzymania Systemu, administrowania, monitorowania, wykonywania kopii bezpieczeństwa, wsparcia użytkowników oraz naprawy błędów i usterek przez okres wskazany w umowie.
- 17.3.2.** Usługi hostingu, utrzymania i naprawy błędów będą rozliczane miesięcznie.
- 17.3.3.** Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego Wykonawca przedłoży Zamawiającemu raport z realizacji usług utrzymaniowych w danym miesiącu.
- 17.3.4.** Zamawiający dokona weryfikacji raportu i prawidłowości świadczenia usług utrzymaniowych w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania raportu.
- 17.3.5.** W przypadku braku zastrzeżeń Zamawiający podpisze miesięczny protokół odbioru usług utrzymaniowych, stanowiący podstawę do wystawienia faktury za dany miesiąc.
- 17.3.6.** W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w realizacji usług utrzymaniowych Zamawiający zgłosi zastrzeżenia w terminie wskazanym powyżej, a Wykonawca usunie stwierdzone nieprawidłowości albo złoży wyjaśnienia w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania zastrzeżeń, chyba że charakter nieprawidłowości wymaga zastosowania terminów krótszych wynikających z umowy lub SLA.
- 17.3.7.** Proces odbioru i rozliczania usług na rzecz rozwoju Systemu został opisany w pkt. Rozwój Systemu.
- 17.3.8.** Utrzymanie Systemu wraz ze świadczeniem usług deweloperskich w tym jego modyfikacje trwa do dnia zakończenia realizacji Projektu, nie dłużej jednak niż do dnia 30.06.2029 r. Zamawiający przewiduje możliwość wydłużenia terminu świadczenia Usług Utrzymania i Rozwoju Systemu w przypadku wydłużenia terminu realizacji Projektu, w ramach którego realizowane jest niniejsze zamówienie, nie dłużej jednak niż do dnia 31.12.2030 r., na podstawie aneksu do Umowy.
- 17.3.9.** O zamiarze skorzystania z przedłużenia Zamawiający zawiadomi Wykonawcę w formie pisemnej, elektronicznej albo za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany w Umowie, nie później niż na 7 dni przed upływem pierwotnego terminu świadczenia usługi, tj. przed dniem 30.06.2029 r. Za skuteczne przekazanie informacji



uznaje się doręczenie wiadomości na adres korespondencyjny lub adres e-mail wskazany w Umowie, z potwierdzeniem wysłania.

**17.3.10.** W przypadku gdy Zamawiający nie skorzysta z przedłużenia, Wykonawca uznaje, że świadczenie usługi kończy się z upływem dnia 30.06.2029 r., bez konieczności składania odrębnego oświadczenia.

**17.3.11.** Zamawiający może zakończyć świadczenie usługi przed terminem, o którym mowa w pkt. 17.3.10, w szczególności w przypadku wcześniejszego zakończenia Projektu, dla którego usługa była świadczona, albo w przypadku zaprzestania przez Zamawiającego korzystania z Systemu. W takim przypadku Zamawiający zawiadomi Wykonawcę o wcześniejszym zakończeniu świadczenia usługi z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, wskazując dzień zakończenia świadczenia usługi.

## **18. Odbiór końcowy**

**18.1.** Odbiór końcowy przedmiotu zamówienia nastąpi po zakończeniu świadczenia usług objętych umową oraz po przekazaniu Systemu Zamawiającemu w zakresie umożliwiającym jego dalsze samodzielne albo powierzone innemu podmiotowi użytkowanie, utrzymanie i rozwój.

**18.2.** Wykonawca zgłosi gotowość do odbioru końcowego po wykonaniu wszystkich obowiązków wynikających z umowy, w tym po przekazaniu Systemu, dokumentacji, kodów źródłowych w wymaganym zakresie oraz wszystkich danych systemowych i danych zgromadzonych w Systemie.

**18.3.** Zamawiający dokona weryfikacji kompletności przekazania oraz przeprowadzi czynności odbioru końcowego w terminie 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia gotowości do odbioru końcowego.

**18.4.** W przypadku stwierdzenia braków lub niezgodności w zakresie odbioru końcowego, Zamawiający przekaże Wykonawcy uwagi, a Wykonawca usunie stwierdzone nieprawidłowości w terminie 10 dni roboczych od dnia ich zgłoszenia, po czym ponownie przedstawi przedmiot zamówienia do odbioru końcowego.

**18.5.** Zamawiający dokona ponownej weryfikacji w terminie 5 dni roboczych od dnia ponownego zgłoszenia gotowości do odbioru końcowego.

**18.6.** Odbiór końcowy zostanie potwierdzony podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego.