

Załącznik nr 3 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – OGÓLNY

1. Wymagania wspólne

Poniżej przedstawiono wymagania, które będą musiały spełnić wszystkie systemy informatyczne, urządzenia, planowe do zakupu i wdrożenia w ramach projektu.

2. Zgodność z przepisami prawa

System musi być dostosowany do przepisów prawa polskiego, w szczególności być zgodny z następującymi aktami prawnymi w zakresie, w jakim dotyczą one systemów teleinformatycznych i świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną:

Lp.	Akt prawny	Dziennik Ustaw
1	Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego	Dz.U. 2017 poz. 1257
	Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 6 marca 2012 r. w sprawie wzoru i sposobu prowadzenia metryki sprawy	Dz.U. 2012 poz. 250
	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.	Dz.U. 2002 nr 5 poz. 46
2	Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach	Dz.U. 2016 poz. 1506
	Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych	Dz.U. 2011 nr 14 poz. 67
	Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych	Dz.U. 2006 nr 206 poz. 1517
	Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi	Dz.U. 2006 nr 206 poz. 1518
	Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 2 listopada 2006 r. w sprawie wymagań technicznych formatów zapisu i informatycznych nośników danych, na których utrwalono materiały archiwalne przekazywane do archiwów państwowych	Dz.U. 2006 nr 206 poz. 1519
	Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej	Dz.U. 2015 poz. 1743
3	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych	Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883
	Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie	Dz.U. 2004 nr 100 poz. 1024

	dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych	
4	Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych	Dz.U. 2010 nr 182 poz. 1228
	Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego	Dz.U. 2011 nr 159 poz. 948
5	Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej	Dz.U. 2001 nr 112 poz. 1198
	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 marca 2014 r. w sprawie Centralnego Repozytorium Informacji Publicznej	Dz.U. 2014 nr 0 poz. 361
	Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 17 stycznia 2012 r. w sprawie wzoru wniosku o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej	Dz.U. 2012 nr 0 poz. 94
	Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej	Dz.U. 2007 nr 10 poz. 68
6	Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym	Dz.U. 2001 nr 130 poz. 1450
	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 7 sierpnia 2002 r. w sprawie określenia warunków technicznych o organizacyjnych dla kwalifikowanych podmiotów świadczących usługi certyfikacyjne, polityk certyfikacji dla kwalifikowanych certyfikatów wydawanych przez te podmioty oraz warunków technicznych dla bezpiecznych urządzeń służących do składania i weryfikacji podpisu elektronicznego.	Dz.U. 2002 nr 128 poz. 1094
7	Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną	Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204
8	Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne	Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565
	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 27 września 2005 r. w sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze publicznym	Dz.U. 2005 nr 205 poz. 1692
	Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 21 kwietnia 2011 r. w sprawie szczegółowych warunków organizacyjnych i technicznych, które powinien spełniać system teleinformatyczny służący do identyfikacji użytkowników	Dz.U. 2011 nr 93 poz. 545
	Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych	Dz.U. 2011 nr 206 poz. 1216
	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji	Dz.U. 2012 nr 0 poz. 526

	w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych	
	Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 6 maja 2014 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej	Dz.U. 2014 nr 0 poz. 584
	Rozporządzenie Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania	Dz.U. 2005 nr 217 poz. 1836
9	Ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym.	Dz.U. 2002 nr 126 poz. 1068

3. INTEGRACJA SYSTEMÓW

Zamawiający wymaga, aby wyspecyfikowane elementy zamówienia były ze sobą kompatybilne oraz stanowiły zintegrowaną całość, w szczególności wymagane jest by:

1. Zakres integracji był na takim poziomie, aby wdrażane usługi na wszystkich poziomach były realizowane w sposób automatyczny bez potrzeby ręcznego przenoszenia danych pomiędzy systemami.
2. Zamawiający wymaga, aby dostarczone systemy umożliwiały osiągnięcie mierzalnych wskaźników projektu, które przedstawiają się następująco:

LISTA MIERZALNYCH WSKAŹNIKÓW PROJEKTU

A. Wskaźniki produktu

Wskaźniki kluczowe/specyficzne dla programu/specyficzne dla projektu

	Nazwa wskaźnika	Rodzaj	Jednostka miary	Rok bazowy2020	2020	2021	2022
1.	Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API	kluczowy	szt.	0.00	0.00	1.00	1.00
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	W ramach realizacji projektu w postaci bazy danych, udostępnione zostaną następujące informacje będące w posiadaniu Wnioskodawcy: <ul style="list-style-type: none"> • dane techniczno-księgowo (dane gospodarcze) znajdujące się w bazie systemu nadzoru telemetrii. Użytkownik zewnętrzny za pomocą API będzie miał możliwość wywołania po stronie systemu, wyszukiwania oraz segregowania zbiorów danych. Dane będą ustrukturyzowane, udostępnione w edytowalnym formacie (np. *.xls, *.csv) . • statystykę publiczną w zakresie wskaźników demograficznych (zestawienia danych statystycznych demografii lokalnej)Wskaźnik mierzony będzie na podstawie protokół odbioru utworzenia bazy danych. Pomiar wskaźnika nastąpi przed końcowym rozliczeniem projektu. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialna będzie Gmina Grunwald. 					
2.	Liczba osób objętych szkoleniami/doradztwem w zakresie kompetencji cyfrowych, O/K/M	kluczowy	osoby				
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	nie dotyczy					
3.	Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego	kluczowy	szt.	0.00	0.00	1.00	1.00

	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	Wskaźnik oznacza liczbę podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego źródło danych i sposób pomiaru: pomiar na zakończenie realizacji projektu na podstawie protokołu odbioru. Odpowiedzialnym za pomiar wskaźnika będzie Gmina Grunwald.					
4.	Liczba podmiotów udostępniających usługi wewnątrzadministracyjne (A2A)	kluczowy	szt.				
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	nie dotyczy					
5.	Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego	kluczowy	szt.	0.00	0.00	1.00	1.00
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	Wskaźnik monitorowany będzie na podstawie udostępnionych zbiorów danych techniczno-księgowych. Przez jeden dokument należy rozumieć jeden zbiór danych. Wskaźnik monitorowany będzie na podstawie protokołu odbioru końcowego przygotowania danych. Dane będą przygotowane w formacie xls. Pomiar wskaźnika nastąpi przed końcowym rozliczeniem projektu. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialna będzie Gmina Grunwald.					
6.	Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A)	kluczowy	szt.				
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	nie dotyczy					
7.	Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne	kluczowy	szt.	0.00	0.00	1.00	1.00
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	Wskaźnik oznacza liczbę uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne źródło danych i sposób pomiaru: pomiar na zakończenie realizacji projektu na podstawie protokołu odbioru. Odpowiedzialnym za pomiar wskaźnika będzie Gmina Grunwald. Uruchomione systemy to: System Nadzoru Telemetrii.					
8.	Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja	kluczowy	szt.	0.00	0.00	10.00	10.00
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	<p>Źródłem danych jest protokół odbioru końcowego uruchomienia e- usług, i wymienionych poniżej wg liczby porządkowej z tabeli w pkt 2.2 SW :</p> <p>2 Wniosek o rozłożenie należności na raty</p> <p>3 Usługa kontroli terminów np. legalizacji, konserwacji, czyszczenia wodomierza, ważności wydanej decyzji</p> <p>4 Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (awaria sieci, monitorowanie własnego licznika, informacje o zagrożeniach i wydarzeniach)</p> <p>5 Wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej</p> <p>6 Wniosek o zawarcie umowy o dostawę wody i/lub odprowadzenie ścieków do kanalizacji sanitarnej</p> <p>7 Usługa zgłoszenia przez użytkownika zaistniałego zdarzenia np. awarii</p> <p>8 Usługa konsultacji z użytkownikami</p> <p>9 Usługa dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych</p> <p>10 Usługa kalendarza rezerwacji</p> <p>11 Wniosek o całkowite lub częściowe umorzenie należności np. z tytułu dostarczania wody</p> <p>Pomiar wskaźnika nastąpi przed końcowym rozliczeniem projektu. Odpowiedzialnym za pomiar wskaźnika będzie Gmina Grunwald.</p>					
9.	Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 3 – dwustronna interakcja	kluczowy	szt.	0.00	0.00	11.00	11.00

	<p>Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)</p>	<p>Źródłem danych jest protokół odbioru końcowego uruchomienia e- usług, i wymienionych poniżej wg liczby porządkowej z tabeli w pkt 2.2 SW :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Usługa dostępu do faktur elektronicznych z możliwością płatności on- line 2 Wniosek o rozłożenie należności na raty 3 Usługa kontroli terminów np. legalizacji, konserwacji, czyszczenia wodomierza, ważności wydanej decyzji 4 Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (awaria sieci, monitorowanie własnego licznika, informacje o zagrożeniach i wydarzeniach) 5 Wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej 6 Wniosek o zawarcie umowy o dostawę wody i/lub odprowadzenie ścieków do kanalizacji sanitarnej 7 Usługa zgłoszenia przez użytkownika zaistniałego zdarzenia np. awarii 8 Usługa konsultacji z użytkownikami 9 Usługa dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych 10 Usługa kalendarza rezerwacji 11 Wniosek o całkowite lub częściowe umorzenie należności np. z tytułu dostarczania wody <p>Pomiar wskaźnika nastąpi przed końcowym rozliczeniem projektu. Odpowiedzialnym za pomiar wskaźnika będzie Gmina Grunwald.</p>					
10	<p>Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja</p>	kluczowy	szt.	0.00	0.00	1.00	1.00
	<p>Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)</p>	<p>Źródłem danych jest protokół odbioru końcowego uruchomienia e- usług, i wymienionych poniżej wg liczby porządkowej z tabeli w pkt 2.2 SW :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Usługa dostępu do faktur elektronicznych z możliwością płatności on- line <p>Pomiar wskaźnika nastąpi przed końcowym rozliczeniem projektu. Odpowiedzialnym za pomiar wskaźnika będzie Gmina Grunwald.</p>					
11	<p>Liczba utworzonych API</p>	kluczowy	szt.	0.00	0.00	1.00	1.00
	<p>Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)</p>	<p>Protokół odbioru końcowego implementacji mechanizmu API w systemie nadzoru telemetrii. Pomiar wskaźnika nastąpi przed końcowym rozliczeniem projektu. Odpowiedzialnym za pomiar wskaźnika będzie Gmina Grunwald.</p>					
12	<p>Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego</p>	kluczowy	szt.				
	<p>Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)</p>	<p>nie dotyczy</p>					

B. Wskaźniki rezultatu

Wskaźniki kluczowe/specyficzne dla programu/specyficzne dla projektu

	Nazwa wskaźnika	Rodzaj	Jednostka miary	Rok bazowy 2020	2020	2021	2022
1.	Liczba osób korzystających z usług publicznych on- line	dotatkowy	osoby	0.00	0.00	300.00	500.00
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	Wskaźnik oznacza liczbę osób korzystających z usług publicznych online, opis: wskaźnik oznacza liczbę osób (użytkownicy zewnętrzni) korzystających z usług publicznych online w przypadku przedmiotowego wskaźnika - oznacza klientów którzy będą korzystali z udostępnionych usług on-line. metodologia oszacowania: Metodologię wyliczenia wskaźnika oparto na posiadanej ewidencji kontrahentów i obywateli korzystających z usług wnioskodawcy pomiar / źródło danych: pomiar w 12 m-cy od zakończenia projektu na podstawie statystyk systemu. sposób pomiaru: z uwagi na zakończenie projektu w 2021 osiągnięcie wskaźnika będzie możliwe w ciągu 12 m-cy od zakończenia realizacji projektu. Źródłem danych będzie rejestr użytkowników pochodzący z logów systemu lub będą to dane pochodzące bezpośrednio z bazy danych – pomiar będzie dokonywany cyklicznie (min. raz do roku) Pomiar jednorazowy w 2022 roku odczyt statystyk systemu. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialna będzie Gmina Grunwald.					
2.	Liczba pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego	kluczowy	szt.	0.00	0.00	100.00	180.00
	Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika)	Wskaźnik oznacza liczbę pobrań/odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego, opis: wskaźnik oznacza ilość pobrań/odtworzeń dokumentów przez użytkowników zewnętrznych zawierających informacje sektora publicznego - w przypadku przedmiotowego wskaźnika oznacza pobrania/odtworzenia dokumentów przez interesariuszy (użytkownicy zewnętrzni), którzy będą korzystali z udostępnionych usług. metodologia oszacowania: Metodologię wyliczenia wskaźnika oparto na posiadanej ewidencji kontrahentów i obywateli korzystających z usług wnioskodawcy pomiar / źródło danych: pomiar w 12 mcy od zakończenia projektu na podstawie statystyk systemu. sposób pomiaru: z uwagi na zakończenie projektu w 2021 roku osiągnięcie wskaźnika będzie możliwe w ciągu 12 m-cy od zakończenia realizacji projektu. Źródłem danych będzie rejestr użytkowników pochodzący z logów systemu lub będą to dane pochodzące bezpośrednio z bazy danych – pomiar będzie dokonywany cyklicznie (min. raz do roku). Pomiar jednorazowy w 2022 roku - odczyt statystyk systemu. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialna będzie Gmina Grunwald.					

Wykonawca jest odpowiedzialny w zakresie wskaźników rezultatu do udostępnienia merytorycznych narzędzi do ich osiągnięcia (np. systemy, rejestry użytkowników, raporty, zestawienia), na podstawie których Zamawiający będzie mógł w łatwy i przejrzysty sposób odczytywać dane w tym zakresie.

4. Gwarancja – zasady ogólne na dostarczony przedmiot zamówienia

1. Gwarancja na dostarczone urządzenia w ramach przedmiotu zamówienia wynosi 60 miesięcy.
2. Dostarczone urządzenia muszą być fabrycznie nowe i nieużywane, wolne od wad oraz wyprodukowane nie wcześniej niż 12 miesięcy przed datą dostawy.
3. Certyfikaty – oferowany sprzęt musi posiadać certyfikat zgodności wyrobu z normami europejskimi „CE” (Conformie Europeenne – Zgodność Europejska) oraz musi być oznakowany symbolem „CE”. Dostarczony sprzęt winien posiadać certyfikaty. Wymagane certyfikaty zgodne z

- obowiązującymi przepisami prawa, Wykonawca, z którym zostanie podpisana umowa dołączy przy dostawie.
4. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do usuwania ujawnionych usterek uniemożliwiających poprawne funkcjonowanie urządzeń, zwanych „wadami” lub dostarczenia sprzętu wolnego od wad.
 5. W przypadku wymiany przez Wykonawcę urządzeń wadliwych na wolny od wad, strony podpiszą protokół wymiany urządzeń. Gwarancja na wymienione urządzenia biegnie na nowo, liczona będzie od daty podpisania danego protokołu wymiany urządzeń.
 6. Po trzykrotnych naprawach tego samego podzespołu urządzenia w tym samym egzemplarzu urządzenia Wykonawca zobowiązuje się wymienić wadliwy egzemplarz urządzenia na wolny od wad w przypadku, gdy w urządzeniu występuje wada, w jakimkolwiek podzespole urządzenia.
 7. Wykonawca zapewni w okresie objętym gwarancją naprawę uszkodzonego urządzenia w miejscu użytkowania. W przypadku wymiany podzespołów urządzenia Wykonawca zobowiązany jest do zainstalowania podzespołów urządzenia fabrycznie nowych.
 8. Zamawiający w okresie gwarancji zgłasza wszelkie wady urządzeń do Wykonawcy. Czas naprawy liczony jest od momentu przesłania przez Zamawiającego zgłoszenia na numer faksu Wykonawcy lub na adres e-mail (zostanie wpisany do umowy) do momentu odbioru naprawionego urządzenia, potwierdzonego protokołem naprawy/wymiany.
 9. W okresie gwarancji wszelkie koszty naprawy, w tym koszt transportu, ponosi Wykonawca.
 10. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego w trakcie biegu okresu gwarancji wady lub usterki techniczne jakiegoś podzespołu urządzenia w dostarczonym sprzęcie, Wykonawca na własny koszt wymieni te podzespoły na nowe, wolne od wad.
 11. Każda wymiana urządzenia lub podzespołu urządzenia musi być potwierdzona protokołem naprawy/wymiany podpisanym przez obie strony.
 12. Numer seryjny wymienionego urządzenia nie może być identyczny z numerem seryjnym występującym w jakimkolwiek protokole odbioru w ramach przedmiotu zamówienia.
 13. Zamawiający niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji upoważniony jest do korzystania z uprawnień wynikających z rękojmi. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania z uprawnień wynikających z rękojmi w okresie trwania gwarancji.
 14. Wykonawca wraz z dostawą dostarczy instrukcje użytkownika w języku polskim.
 15. Wykonawca wraz z dostawą dostarczy pisemną gwarancję w języku polskim na przedmiot zamówienia.
 16. Dostarczone licencje będą wolne od roszczeń osób trzecich z tytułu naruszenia praw autorskich oraz innych praw pokrewnych, a w szczególności patentów, zarejestrowanych znaków i wzorów w związku z użytkowaniem sprzętu oraz bez możliwości ich wypowiedzenia.

GWARANCJA NA SYSTEM

1. W okresie gwarancji Wykonawca zapewni dostosowanie systemu do ewentualnych zmian w przepisach prawa.
2. Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi serwisu gwarancyjnego w zakresie wdrożonego systemu od dnia zakończenia realizacji projektu, stwierdzonego obustronnym podpisaniem przez strony protokołu odbioru ostatniego etapu prac. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi gwarancyjne w zakresie całości wdrożonego systemu, zgodnie ze złożoną ofertą.
3. Serwis gwarancyjny świadczony będzie zdalnie lub w miejscu instalacji oprogramowania u Zamawiającego.
4. W celu klasyfikacji rodzajów zgłoszeń wprowadza się następujące pojęcia:
 - a. Nieprawidłowość – stan Systemu, spowodowany wadami dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania, w którym część Systemu wdrożonego przez Wykonawcę nie funkcjonuje

- zgodnie z dokumentacją, mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji Systemu;
- b. Kategoria nieprawidłowości A (sytuacja krytyczna) – wystąpił problem, którego skutki spowodowały całkowite zatrzymanie Systemu – zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy.
 - c. Kategoria nieprawidłowości B – wystąpił problem, stwarzający istotne ograniczenie w działaniu Systemu
 - d. Kategoria nieprawidłowości C – oznacza działanie dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania w sposób niezgodny z dostarczoną dokumentacją.
- i. Rozwiązanie – zmiana wykonana, dostarczona lub zalecona w dostarczonym przez Wykonawcę oprogramowaniu, której skutkiem jest eliminacja Nieprawidłowości poprzez przywrócenie Systemowi funkcjonalności w pełni zgodnej z aktualną dokumentacją. W szczególności zmiana wykonana w kodzie dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania, zmiana parametrów lub porada usuwająca przyczyny zgłoszenia Problemu, skutkująca prawidłowym działaniem Systemu.
 - ii. Obejście – tymczasowe rozwiązanie Nieprawidłowości, nie eliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające Kategorię Nieprawidłowości.
5. Zgłoszenia problemów będą realizowane przez system helpdesk Wykonawcy lub telefonicznie w godzinach pracy Zamawiającego.
 6. Terminy realizacji usług:
 - a. Jeżeli Nieprawidłowość dotyczyć będzie części Systemu wytworzonej przez Wykonawcę, obowiązywać będą następujące terminy realizacji usług:

Kategoria Nieprawidłowości	Maksymalny czas reakcji	Maksymalny czas usunięcia Nieprawidłowości
A	6 godzin	1 dzień roboczy
B	1 dzień roboczy	5 dni roboczy
C	1 dzień roboczy	10 dni roboczy

- b. Jeżeli Nieprawidłowość dotyczyć będzie oprogramowania dostarczonego, ale nie wytworzonego przez Wykonawcę, terminy realizacji usług będą za każdym razem ustalane z Zamawiającym.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia opisany został w następujących załącznikach:

1. System nadzoru telemetrii wraz z portalem e-usług – **załącznik 3a**
2. Wymagania dla wodomierzy – **załącznik nr 3b**