Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

**dostępu do narzędzia informatycznego przeznaczonego do obsługi procesu ubiegania się o środki grantowe z EFS, oceny wniosków i sprawozdawania stopnia realizacji działań prowadzonych przez Grantobiorców.   
Projekt skierowany jest do organów prowadzących szkoły i placówki specjalne, a realizowany jest w ramach projektu pozakonkursowego „Pilotażowe wdrożenie modelu Specjalistycznych Centrów Wspierających Edukację Włączającą (SCWEW)” na podstawie decyzji Ministra Edukacji Narodowej nr UDA-POWR.02.10-00-0002/19-01 z dnia 06.08.2020 r. w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.**

**Warszawa, 01/2021**

**System ORE do aplikowania o granty**

jest narzędziem informatycznym przeznaczonym do obsługi procesu ubiegania się o środki pochodzące z Europejskiego Funduszu Społecznego w perspektywie finansowej 2014 – 2020 w ramach projektu realizowanych przez ORE.

**Główne zadania realizowane przez System:**

* Przygotowanie i złożenie wniosku o dofinansowanie przedsięwzięcia grantowego do Grantodawcy ORE.
* Organizacja, przechowywanie i zarządzanie dokumentami.
* Zarządzanie użytkownikami biorącymi udział w realizacji przedsięwzięć.
* Komunikacja i korespondencja.
* Sprawozdanie i rozliczanie realizacji przedsięwzięć grantowych.

**Zakłada się korzystanie z systemu w okresie 26 m-cy.**

Terminarz poszczególnych etapów:

**Etap 1** – **do 12.02.2021 r.** - uruchomienie formularza wniosku grantowego wraz z instrukcją wypełniania formularza (z uwzględnieniem wcześniejszych faz testowania) oraz przeprowadzenie szkolenia dla wskazanych pracowników ORE i ewentualnie dla potencjalnych Grantobiorców.

**Etap 2** – **do 28.02.2021 r. -** uruchomienie arkuszy oceny formalnej i merytorycznej   
(z uwzględnieniem wcześniejszych faz testowania).

**Etap 3** – **do 29.03.2021 r.** - uruchomienie formularza wzoru umowy i sprawozdania.

**Etap 4** – **od uruchomienia naboru do zakończenia naboru (od 01.04.2021 r. do 30.04.2023 r.)**– dostęp do w pełni funkcjonalnego narzędzia informatycznego dla Zamawiającego   
i Grantobiorców.

**Etap 5 – do 17.05.2023 r. (max do 2 tygodni przed upływem zakończenia realizacji umowy** - przekazanie zarchiwizowanej w systemie dokumentacji projektu.

## **Do czego służy system aplikacyjny**

Formularz aplikacyjny ma służyć do obsługi procesu ubiegania się o środki grantowe z EFS, oceny wniosków i sprawozdawania stopnia realizacji działań prowadzonych przez Grantobiorców w ramach projektu: *Pilotażowe wdrożenie modelu Specjalistycznych Centrów Wspierających Edukację Włączającą.*

Uwzględniać tryb konkursu - konkurs zamknięty, tj. nabór do projektu odbywa się między określonymi datami otwarcia i zamknięcia naboru. W przypadku ww. projektu jest to okres 30 dni kalendarzowych.

**Etapy:**

* 1. składania wniosku,
  2. oceny wniosku,
  3. odwoławczy od oceny,
  4. ogłoszenie wyników,
  5. odwoławczy od wyników,
  6. podpisania umowy,
  7. realizacji umowy w tym:
     1. sprawozdania,
     2. zamknięcia,
  8. archiwum.

Uwzględniać **możliwość trwania tych etapów równolegle** dla użytkowników aplikacji.

Narzędzie powinno posiadać funkcjonalności, które zapewnią:

* Komunikację między Grantobiorcą a Grantodawcą.
* Oceny formalnej i merytorycznej złożonego formularza aplikacyjnego prowadzonej przez Grantodawcę.
* Wyłonienia Grantobiorców na podstawie dokonanej oceny punktowej i założonych kryteriów (wg. podziału na 16 województw oraz 7 zakresów edukacji włączającej).
* Raportowania i monitorowanie przebiegu realizacji grantu.
* Sprawozdawania uczestników przedsięwzięcia grantowego w sposób umożliwiający eksportowanie danych do SL2014.
* Archiwizację dokumentacji powstałej w trakcie realizacji usług, tj. etap aplikowania, prowadzonej korespondencji, etap monitorowania i sprawozdawczości z postępu projektów.

**Wymagania od Wykonawcy co do udostępnionego narzędzia:**

1. Udostępnione narzędzie / system powinna być zaprojektowania pod kątem technicznym i graficznym do składania i obsługi oraz wdrożona w oparciu o założenia projektów. Oznakowanie udostępnionego systemu, na każdym z etapów aplikowania, zgodnie ze wskazówkami Zamawiającego oraz wytycznymi dot. zasad promocji i oznakowania projektów w POWER oraz (<https://www.power.gov.pl/strony/o-programie/promocja/zasady-promocji-i-oznakowania-projektow/>). Szczegółowe uzgodnienia w sprawie oznakowania zostaną przekazane po podpisaniu umowy.
2. WCAG – udostępniony system musi być w pełni zgodny z wymaganiami WCAG 2.1. na poziomie AA określonymi w tabeli załączonej do ustawy ([Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848)](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20190000848).
3. Możliwość wykorzystania e-Puap do podpisania (profil zaufany) jak i do przekazywania (skrzynka podawcza) formularzy (ewentualnie z możliwością wykorzystania podpisu kwalifikowalnego).
4. System musi być responsywny w zakresie rozdzielczości i urządzeń (stacjonarne oraz mobilne).
5. System musi poprawnie wyświetlać się na najpopularniejszych wyszukiwarkach, tj. Firefox, Opera, Chrome, MS Edge.
6. System musi poprawnie wyświetlać i umożliwiać korzystanie z plików w formacie pdf.
7. Z systemem zostanie dostarczona instrukcja obsługi systemu na poziomie administratora i uczestnika.
8. Wsparcie helpdesku dla personelu po stronie Zamawiającego oraz Grantobiorców oraz szkolenia (przewiduje się max 3 sesje szkoleniowe – dla pracowników, Grantobiorców w rundzie podstawowej, Grantobiorców w rundzie uzupełniającej).
   1. Wykonawca usługi dostępu do narzędzia zorganizuje i przeprowadzi szkolenia online dla pracowników ORE i ewentualnie dla potencjalnych Grantobiorców.
   2. Daty szkolenia powinna zostać ustalone i zaakceptowane przez Zamawiającego.
   3. Wykonawca każdorazowo przed planowanym szkoleniem prześle Zamawiającemu w formie elektronicznej program szkolenia, który należy przesłać minimum 5 dni (roboczych) przed datą szkolenia.
   4. Program szkolenia będzie dotyczył obsługi narzędzia informacyjnego i przedstawienia możliwości technicznych, jakie narzędzie zawiera. Szkolenie powinno dawać uczestnikom wiedzę na temat swobodnego użytkowania narzędzia i trwać co najmniej 3 godziny zegarowe nie wliczając przerw wchodzących w czas jego realizacji.
   5. Wykonawca w przypadku szkolenia dla Grantobiorców przedstawi elektroniczne zestawienie osób zarejestrowanych na szkolenie i elektroniczną listę obecności ze szkolenia, zawierające podstawowe dane niezbędne do zweryfikowania uczestników szkolenia ze strony Grantobirców oraz pracowników ORE.
9. Archiwizacja dokumentacji projektu powstałej na każdym z etapów musi być zgodna z przepisami prawa oraz wewnętrznych instrukcji dot. archiwizacji w ORE. W szczególności na etapie Archiwizacji Wykonawca powinien zapewnić pełen Eksport umożliwiający przeglądanie poszczególnych danych dotyczących naborów, historia wniosków (według statusów), udzielonych grantów, umów i ich rozliczeń, komunikacji pomiędzy użytkownikami do formy i formatu ustalonego z Zamawiającym.
10. Archiwizacja dokumentacji projektu umożliwia pracownikowi ORE z odpowiednimi uprawnieniami przeglądanie zarchiwizowanych dokumentów i dostęp do nich.
11. Testy systemu – Wykonawca przedstawi raport z wykonanych testów udostępnionego narzędzia:
    1. sprawdzające każdą funkcjonalność od strony użytkownika i administratora (Zamawiającego)
    2. wydajnościowe,
    3. bezpieczeństwa / penetracyjne.
12. Wykonawca będzie uczestniczył w spotkaniach roboczych (online) z przedstawicielami Zamawiającego wynikającymi z potrzeb realizacji usługi opracowania narzędzia informatycznego.

## **Słownik pojęć**

**System / Narzędzie** – narzędzia informatycznego przeznaczonego do obsługi procesu ubiegania się o środki grantowe z EFS, oceny wniosków i sprawozdawania stopnia realizacji działań prowadzonych przez Grantobiorców.

**Przedsięwzięcie grantowe** – przedsięwzięcie, w którym Grantodawca udziela grantów na realizację zadań przez Grantobiorców.

**Grant** – środki finansowe, w tym środki Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, które Grantodawca na podstawie umowy powierzył Grantobiorcy na realizację zadań służących osiągnięciu celu przedsięwzięcia grantowego.

**Grantodawca** -Ośrodek Rozwoju Edukacji (dalej ORE) w Warszawie, który realizuje projekt grantowy w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

**Grantobiorca** – odbiorca ostateczny będący podmiotem publicznym albo niepublicznym, wybrany w drodze naboru ogłoszonego przez beneficjenta przedsięwzięcia grantowego w ramach realizacji tego projektu.Grantobiorcą nie może być podmiot wykluczony z możliwości otrzymania dofinansowania na podstawie art. 207 ust. 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 869, z późn. zm.) albo na innej podstawie, w szczególności na podstawie orzeczeń sądów.

**Konkurs grantowy** – konkurs grantowy ogłoszony przez Grantodawcę mający na celu wyłonienie Grantobiorców zgodnie z założeniami projektu.

**Regulamin konkursu** **grantowego** – dokument wraz z załącznikami, kompleksowo regulujący zasady i warunki uczestnictwa w Konkursie, udostępniony wraz z ogłoszeniem o Konkursie.

**Umowa o powierzenie Grantu** – umowa pomiędzy Grantodawcą a Grantobiorcą regulująca prawa i obowiązki stron w związku z przyznaniem Grantu, której wzór stanowi załącznik do niniejszej procedury.

**Dni robocze** – mowa o dniach roboczych oznacza to dni z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 2015 r. poz. 90, z późn. zm.).

**Wniosek grantowy** – wniosek grantowy złożony przez Grantobiorcę o przyznanie grantu na realizację działań przedsięwzięcia grantowego.

**Wytyczne** - „Wytyczne w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020”.

**SL2014** – Centralny system teleinformatyczny wspierający realizację programów operacyjnych.

**SCWEW** – Specjalistyczne Centra Wspierające Edukację Włączającą (SCWEW).

## **Użytkownicy / Role / Funkcjonalności**

1. ORE
   1. Administrator (pracownik ORE- obsługa informatyczna),
   2. Administrator konkursu grantowego (pracownik ORE odpowiedzialny za realizację merytoryczną projektu),
   3. Eksperci do oceny formalnej wniosku,
   4. Eksperci do oceny merytorycznej wniosku,
   5. Specjaliści ds. rozliczeń,
   6. Ekspert ds. Monitoringu.
2. Wnioskodawca**/Grantobiorca**
   1. Zakłada konto,
   2. Wypełnia wniosek na dany konkurs zamknięty,
   3. Wysyła wniosek na dany konkurs zamknięty (po pozytywnej ocenie formalnej i merytorycznej wniosku jego status zmienia się na Grantobiorca. Status Grantobiorcy uaktywnia w danym konkursie zamkniętym dodatkowe opcje (wypełnia sprawozdanie, wysyła sprawozdanie).
3. Administrator (pracownik ORE – obsługa informatyczna)
   1. Zarządzenie użytkownikami / uprawnieniami / rolami,
   2. Przeglądanie i eksport logów,
   3. Generowanie i eksportowanie raportów,
   4. Zarządzanie słownikami (województwa, zakresów edukacji włączającej, treść umów, inne).

## **Konta dla zalogowanych użytkowników**

**Konto:**

* 1. Tylko zalogowana (zautoryzowana) osoba ma dostęp do konta.
  2. W systemie istnieją różne typy kont (role) które mogą być przydzielane do

różnych użytkowników systemu.

## **Przygotowanie i składanie wniosku - Wnioskodawca**

1. Wniosek/formularz konkursu składa się z pól dedykowanych dla konkursu.
2. Wniosek wypełnia zalogowany (zautoryzowany) Wnioskodawca.
3. Wnioskodawca ma możliwość zamykania/otwierania edycji wniosku. Każda edycja wniosku wymaga zapisu wniosku przez Wnioskodawcę, umożliwia to zapisanie wniosku, jako jednej wersji ze zmianą. Wnioskodawca przy edycji wniosku pracuje tylko na 1 edytowalnej wersji wniosku, aż do zatwierdzenia ostatecznej wersji wniosku gotowej do złożenia w danym konkursie zamkniętym.
4. Sprawdzenie wniosku – weryfikacja wypełnienia wszystkich pól – zatwierdzenie wypełnienia.
5. Każda wersja wniosku ma nadaną sumę kontrolną. Każda modyfikacja wniosku roboczego generuję nową sumę kontrolną wniosku, aż do zatwierdzenia ostatecznej wersji wniosku gotowej do złożenia, w danym konkursie zamkniętym. Wniosek ostateczny wygeneruje ostateczną sumę kontrolną. Wniosek o ostatecznej sumie kontrolnej będzie podlegał ocenie w procedurze grantowej. Możliwość wycofania wniosku.

## **Ocena formalna – Grantodawca**

Ekspert do oceny formalnej wniosku ma możliwość: wypełnienie formularza karty oceny formalnej, ustawienie na poszczególnych etapach odpowiednie statusy:

1. wersja robocza (dostępna tylko dla tego eksperta),
2. wersja zatwierdzona,
3. informacja ORE/uwagi.

## **Ocena merytoryczna – Grantodawca**

1. Ekspert do oceny merytorycznej wniosku ma możliwość wypełnienia formularza karty oceny merytorycznej – ocena 1 i ocena 2 dla każdego wniosku.
2. Automatyczne podliczanie punktów w formularzu, system informuje o uzyskanej liczbie punktów, które uprawniają do pozytywnej oceny wniosku w danym kryterium.
3. Podliczenie punktów z dwóch ocen. Narzędzie informatyczne powinno dawać możliwość zsumowania oceny dwóch niezależnych ekspertów, tak by była możliwość wyciągnięcia średniej z oceny wniosku.
4. Ostateczna wersja oceny merytorycznej w zależności od statusu:
5. wersja robocza (dostępna tylko dla tego eksperta),
6. wersja zatwierdzona,
7. informacja ORE/uwagi.

## **Ogłoszenie Grantobiorców – Grantodawca**

1. Publikacja po zatwierdzeniu listy rankingowej.

## **Hasła w systemie**

1. Złożoność wprowadzanego hasła systemowego określona jest zgodnie z normą ISO 27001.
2. Informacja na temat wymogów hasła musi się wyświetlać przy rejestracji oraz zmianie hasła.
3. Udostępnione narzędzie posiada funkcjonalność pozwalająca na odzyskanie hasła za pomocą adresu email zarejestrowanego użytkownika (zarejestrowany Użytkownik otrzymuje link do ustawienia nowego hasła na podany podczas rejestracji adres mailowy).

## **Logi systemowe**

1. Każda aktywność w systemie jest odnotowywana do logów, zapisywana jest w formie: kto robi, co robi, kiedy robi.

## **Raporty dla Grantodawcy**

1. Na poziomie zgłaszania wniosków:
2. Liczba wniosków roboczych.
3. Liczba złożonych wniosków.
4. Na poziomie oceny wniosków:
5. Liczba wniosków do oceny formalnej.
6. Liczba wniosków, które przeszły ocenę formalną negatywnie.
7. Liczba wniosków, które przeszły ocenę formalną pozytywnie.
8. Liczba wniosków ocenionych merytorycznie (dla ocena 1, ocena 2, ocena 1 i 2).
9. Liczba wniosków, które przeszły ocenę merytoryczną negatywnie (poniżej 50% punktów).
10. Liczba wniosków, które przeszły ocenę merytoryczną pozytywnie (co najmniej 50% punktów).
11. Listy wniosków ww.
12. Lista odrzuconych wniosków.

## **Korespondencja systemowa**

Konto zalogowanego uczestnika umożliwia na każdym poziomie komunikację pomiędzy użytkownikami.

1. Lista wiadomości wysłanych i odebranych w obrębie systemu. Powinna zawierać informacje/opcje:
   1. Od kogo.
   2. Dla kogo.
   3. Tytuł wiadomości.
   4. Treść wiadomości.
   5. Data wysłania wiadomości.
   6. Data odebrania wiadomości.
   7. Dodawanie załączników do korespondencji w formie plików pdf.

## **PROCES WNIOSKOWANIA**

Etapy procesu wnioskowania:

1. złożenia wniosku (możliwość zapisania i wygenerowania wniosku w formie pliku pdf oraz drukowania),
2. odwoławczy od oceny formalnej,
3. złożenia wniosku po korekcie,
4. odwoławczy od wyników oceny merytorycznej,
5. podpisania umowy,
6. realizacji umowy w tym sprawozdania, zamknięcia, przechowywania (archiwizowania).

Uwzględniać poszczególne możliwości dla użytkowników aplikacji:

1. Raportowanie i monitorowanie przebiegu realizacji grantu (możliwość zapisania i wygenerowania raportu w formie pliku pdf oraz drukowania).
2. Sprawozdawania uczestników przedsięwzięcia grantowego w sposób umożliwiający eksportowanie danych do SL2014.

## **Wymagania**

1. Możliwość dodania podpisanych w formie elektronicznej załączników do wniosku, korespondencji i sprawozdań.

## **Użytkownicy (po zalogowaniu)**

1. **Role użytkowników w ramach konkursu:**
   1. Administrator (pracownik ORE- obsługa informatyczna),
   2. Administrator konkursu grantowego (pracownik ORE odpowiedzialny za realizację merytoryczną projektu)Eksperci do oceny formalnej wniosku,
   3. Eksperci do oceny merytorycznej wniosku,
   4. Specjaliści ds. rozliczeń,
   5. Ekspert ds. monitoringu.

## **Przygotowanie i składanie wniosku - Wnioskodawca**

1. Wysłanie wniosku za pomocą ePUAP i skrzynki podawczej.

## **Odwołanie od oceny**

**Wnioskodawca**

1. Odwołanie wypełnia zalogowany wnioskodawca – edycja „odwołania”/możliwość druku/ możliwość zapisania w formie pliku pdf.
2. Możliwość zamykania/otwierania edycji „odwołania”.
3. Wysłanie odwołania – podpis kwalifikowany.

**Grantodawca**

1. Przyjęcie/ odrzucenie odwołania.
2. W przypadku przyjęcia odwołania ponowna ocena formalna lub merytoryczna.

## **Ogłoszenie grantobiorców – Grantodawca**

Tworzenie listy rankingowej (wg. podziału na 16 województw oraz 7 zakresów edukacji włączającej.

## **Podpisanie umów**

1. Możliwość generowania treści umowy dla Wnioskodawców, którzy przejdą w status grantobiorcy.

## **Realizacja grantów - sprawozdania**

1. Sprawozdanie i rozliczanie realizacji przedsięwzięć grantowych.

**Grantobiorca**

1. Możliwość edycji i wypełniania formularza sprawozdawczego (możliwość zapisania i wygenerowania sprawozdania w formie pliku pdf oraz drukowania).
2. Sprawozdania uczestników przedsięwzięcia grantowego w sposób umożliwiający eksportowanie danych do SL2014.

**Grantodawca**

1. Możliwość weryfikacji sprawozdań.
2. Możliwość tworzenia zbiorczych sprawozdań (możliwość zapisania i wygenerowania sprawozdania w formie pliku wniosku pdf).

## **Raporty dla Grantodawcy**

1. Raporty (kryteria wyszukiwania, filtrowania, grupowania): nazwa projektu, województwo, zakres).
2. Na poziomie:

oceny wniosków,

rozliczenia finansowego z realizacji przekazanej danej transzy w procentach,

rozliczenia efektów cząstkowych projektu,

rozliczenie realizacji poszczególnych etapów realizacji projektu,

rozliczenie całościowe budżetu projektu.

1. Liczba złożonych wniosków dla województwa, rundy

## **Wyszukiwarki**

## **Wyszukiwarki w systemie**

## Umożliwiają wyszukanie danych w formularzu.

## Może być wiele rodzajów wyszukiwarek w zależności od modułu, który mają obsłużyć.

W każdej wyszukiwarce wyniki wyszukiwania można wyeksportować do Excela.

System musi posiadać otwartą architekturę, umożliwiającą tworzenie nowych funkcjonalności.

**Ośrodek Rozwoju Edukacji (ORE)**

Dostęp do dokumentacji po każdym zamkniętym etapie konkursu grantowego.  
Podgląd złożonych formularzy aplikacyjnych w formacie nieedytowalnym (pdf, podobnym).  
Zmiana statusu formularza aplikacyjnego, np.: roboczy, wysłany, w ocenie, odrzucony, przekaż do edycji,   
Prowadzenie korespondencji w sprawie formularza aplikacyjnego, wniosku, realizowanego grantu.

Raporty z monitoringu.  
Dostęp do baza danych uczestników projektu, która może być zaciągnięta do SL2014

**Wnioskodawca**

Dostęp w zakresie jednego organu prowadzącego z możliwością przekazania dostępu

MOW,MOS, SOSW, przedszkola i szkoły specjalne

Wnioskodawca może złożyć jeden wniosek dla MOW,MOS, SOSW, przedszkola i szkoły specjalnej.

Możliwość edycji (przygotowanie wniosku).

Możliwość wycofania wcześniejszego wniosku.

Podgląd wniosków.

**Oceniający formalnie wniosek**

Dostęp we wskazanym zakresie

Podgląd wniosku

Edycja Karty oceny formalnej

**Lista rankingowa**

**i podpisanie umowy grantowej**

(Dostęp we wskazanym zakresie)

**Monitoring**

Dostęp dla Grantobiorców, którzy otrzymali grant – min. 16 profili

rozszerzonych o możliwość składania raportów monitorujących przebieg przedsięwzięć grantowych

Baza danych uczestników projektu, która może być zaciągnięta do SL2014

**Oceniający merytorycznie wniosek**

Dostęp we wskazanym zakresie

Podgląd wniosku

Edycja Karty oceny merytorycznej

W ramach dostępu do narzędzia informatycznego, Wykonawca zapewni:

* Wsparcie helpdesku dla personelu po stronie Zamawiającego oraz Grantobiorców przez cały okres świadczenie usługi wsparcia;
* Szkolenia dla Zamawiającego i Grantobiorców(min. 3);

W ramach wsparcia helpdesk Dostawca zobowiązuje się do przyjmowanie i analiza zgłoszeń związanych z obsługą systemu – za pomocą systemu zgłoszeń udostępnionego przez Dostawcy lub wskazanego przez Zamawiającego.

Dostawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu dostęp do usługi serwisowej (wsparcia helpdesk) i jej realizację w zakresie czasowym określonym poniżej:

Czasy realizacji usług serwisowych na zgłoszenia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria** | **Definicja** | **Czas Reakcji Serwisowej od momentu dokonania zgłoszenia serwisowego** | **Czas Naprawy lub Obejścia liczony od czasu reakcji serwisowej** | **Godziny Zgłaszania Usterek** |
| **A** | **Usterka Krytyczna \*** | **2-4 godziny** | **4 godziny** | **8:00 -18:00 Dni Robocze** |
| **B** | **Usterka Nie krytyczna\*\*** | **2 dni robocze** | **2 dni roboczych** | **8:00 -18:00 Dni Robocze** |

\*to błąd Systemu, którego wynikiem jest całkowite zatrzymanie pracy Systemu lub zmiana funkcjonalności jednego lub więcej modułów Systemu w sposób uniemożliwiający wykorzystanie go zgodnie z przeznaczeniem lub zakłócenie powodujące brak możliwości normalnego funkcjonowania jednego lub więcej istotnych procesów u Zamawiającego, ze względu na krytyczne znaczenie niedziałających funkcji. Wiąże się ona z wystąpieniem co najmniej jednej z następujących sytuacji: a) Niedostępność sytemu lub interfejsu, b) Utrata danych lub naruszenie ich spójności, c) Niedostępność kluczowych funkcji Systemu, d) Awaria Systemu powtarzająca się przy próbie restartu, e) Brak możliwości zapisu lub odtworzenia wyników pracy, f) Zachwianie dostępności, stabilności lub wydajności co najmniej jednego składnika funkcjonalnego Systemu.

\*\* to każdy inny błąd Systemu niewymieniony w kategorii usterki krytycznej.