

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 3 do SIWZ

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)

**NA ŚWIADCZENIE USŁUGI SERWISOWEJ I ASYSTY TECHNICZNEJ SYSTEMU
BĘDĄCEGO W POSIADANIU WOJEWÓDZTWA KUJAWSKO-POMORSKIEGO, tj.
LOKALNEGO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO WSPOMAGAJĄCEGO PROCES
ZARZĄDZANIA REGIONALNYM PROGRAMEM OPERACYJNYM WOJEWÓDZTWA
KUJAWSKO-POMORSKIEGO NA LATA 2014-2020**

SPIS TREŚCI

- I. INFORMACJE O SYSTEMIE
- II. STAN DOTYCHCZASOWEGO WDROŻENIA SYSTEMU
- III. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA
- IV. GWARANCJA
- V. CZAS TRWANIA UMOWY
- VI. KOMUNIKACJA ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCĄ
- VII. CZAS REAKCJI NA ZGŁOSZENIE BŁĘDU
- VIII. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH
- IX. INFRASTRUKTURA SERWEROWA

I. INFORMACJE O SYSTEMIE

Lokalny System Informatyczny dla Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2014-2020 został zaprojektowany w celu:

- wspomaganie zarządzania i wdrażania RPO WK-P 2014-2020,
- zapewnienia narzędzia informatycznego dla Wnioskodawców służącego do przygotowania wniosków o dofinansowanie,
- zmniejszenia obciążeń administracyjnych instytucji zaangażowanych we wdrażania programu,
- usprawnienia i przyspieszenia pracy instytucji.

1. Platforma, na której działa System:

System funkcjonuje na zasobach informatycznych w środowisku wirtualizacyjnym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, z zainstalowanymi składnikami:

- 1) System operacyjny Linux – dystrybucja Debian 8;
- 2) PHP5 w wersji 5.6;
- 3) Nginx Serwer WWW;
- 4) PostgreSQL w wersji 9.4

Po podpisaniu Umowy, Zamawiający przekaze Wykonawcy dostęp do zasobów informatycznych Zamawiającego, na których został zamieszczony System. Za zarządzanie środowiskiem wirtualizacyjnym odpowiada Zamawiający.

W przypadku zaistnienia konieczności zmiany parametrów środowiska, Wykonawca dokona zgłoszenia na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.

2. Cechy systemu:

- 1) Dostęp 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
- 2) Rejestrowanie Wnioskodawców, wniosków o dofinansowanie wypełnianych online przez Wnioskodawców;
- 3) Dane przechowywane w bazie SQL pozwalające na budowę kolejnych aplikacji działających w oparciu o zgromadzone dane;

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

- 4) Kompatybilność z przeglądarką min. Mozilla Firefox, IE; Chrome; Safari w aktualnych wersjach na dzień ogłoszenia zamówienia;
- 5) Prosty i przejrzysty interfejs wraz z systemem pomocy;
- 6) Modułowość umożliwiającą rozbudowę w zależności od kolejnych wymogów określonych przez Zamawiającego;
- 7) Integracja z Centralnym System Teleinformatycznym (SL2014): <https://sl.gov.pl>, przy wykorzystaniu plików XML generowanych w oparciu o udostępnione przez Ministerstwo Rozwoju XML Schema;
- 8) Integracja z Elektroniczną Skrzynką Podawczą Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu;
- 9) Integracja z Bazą Internetową REGON (BIR);
- 10) Integracja z Profilem Zaufanym e-PUAP.

3. Architektura systemu

Architektura systemu LSI została oparta o standardowy wzorzec MVC (Model-Widok-Kontroler). W celu wprowadzenia wyżej wymienionego wzorca wykorzystano szkielet Yii Framework należący do grupy tzw. szkieletów błyskawicznego tworzenia aplikacji – RAD (Rapid Application Development).

II. STAN DOTYCHCZASOWEGO WDROŻENIA SYSTEMU

Dotychczas wdrożone zostały następujące platformy/moduły:

1. Moduł logowania i rejestracji - umożliwia użytkownikom logowanie/odzyskiwanie hasła do Systemu, a w przypadku Wnioskodawców założenie i rejestrację nowego konta oraz aktywację istniejącego konta. Konta pracowników Instytucji Zarządzającej są zakładane w systemie przez Administratora;
2. Platforma Wnioskodawcy – dostępność platformy dla Wnioskodawcy poprzez dedykowaną stronę internetową, Wnioskodawca ma możliwość samodzielnej rejestracji w systemie, umożliwia wypełnienie, wysyłanie, korygowanie, udostępnianie i kopiowanie wniosków o dofinansowanie, a także podgląd i zmianę danych profilowych użytkownika konta;



Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

3. Platforma administracyjna – służy jako centrum zarządzania systemem. Administrator i użytkownicy w zależności od nadanych uprawnień mają dostęp do poszczególnych modułów;
4. Moduł Teczki projektów – umożliwia wyświetlenie teczek projektów (folderów), w których przechowywane są wnioski o dofinansowanie w kolejnych wersjach;
5. Moduł wnioski – umożliwia: podgląd listy wniosków o dofinansowanie w wersji roboczej, zgłoszonych wniosków o dofinansowanie i usuniętych wniosków o dofinansowanie, grupową zmianę statusów wniosków, grupową publikację statusów wniosków, stworzenie nowego wniosku o dofinansowanie a także wyświetla listę utworzonych wniosków;
6. Moduł Nabory – umożliwia rejestrację, edycję, usuwanie, zawieszenie, wznowienie oraz anulowanie ogłaszanych przez Zamawiającego naborów;
7. Moduł Szablony – umożliwia zarządzanie szablonami formularzy wniosków o dofinansowanie. Użytkownik z odpowiednimi uprawnieniami korzystając z widoku Szablony przygotowuje szablon wniosku o dofinansowanie pod konkretny nabór;
8. Moduł Raporty – umożliwia tworzenie raportów oraz ich eksport do formatu xls lub csv;
9. Moduł Konfiguracja – umożliwia konfigurację Systemu pod kątem zarządzania danymi oraz ustawieniami Systemu, tj. m.in. danymi słownikowymi;
10. Moduł Zarządzanie – umożliwia Administratorowi dostęp do listy kont służących do logowania w Systemie, sprawdzenia aktywności użytkowników, podgląd, modyfikację, definiowanie i nadawanie uprawnień, przenoszenie/ kopiowanie wybranego wniosku/wniosków o dofinansowanie. Dodatkowo w module możliwy jest również podgląd statystyk, historii zmian, migrowanych wniosków. Ponadto dostępne jest kopiowanie wniosków oraz eksport danych do SL2014;
11. Moduł Konto – umożliwia podgląd i modyfikację danych wprowadzonych podczas rejestracji w systemie oraz wylogowanie się z Systemu;
12. Moduł Kontakt – umożliwia użytkownikowi zgłoszenie błędów Systemu;
13. Moduł Wiadomości – służy do korespondencji pomiędzy pracownikami, ekspertami i Wnioskodawcami w systemie;
14. Moduł Dokumenty – służy do ustawiania szablonów często używanych dokumentów;
15. Moduł E-mail – służy do definiowania treści wiadomości przesyłanych do Wnioskodawców po wykonaniu odpowiedniej czynności w systemie;
16. Moduł Karty ocen – umożliwia utworzenie nowego szablonu karty lub edycji istniejącego szablonu.

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

W ramach Lokalnego Systemu Informatycznego utrzymywane są 2 wersje systemu:

1. Produkcyjna,
2. Testowa – na potrzeby testowania i wdrażania bieżących modyfikacji.

W kwietniu 2017 roku w aplikacji zarejestrowanych było ok. 2400 kont użytkowników.

Zamawiający niezwłocznie po podpisaniu Umowy przekaże Wykonawcy kody źródłowe Systemu oraz posiadaną dokumentację niezbędną do wykonania Przedmiotu Zamówienia. Wykonawca podpisze klauzulę zachowania poufności danych, która umożliwi korzystanie z kodu źródłowego.

Powyższy tryb przekazania dokumentacji aplikacji oraz kodu źródłowego podyktowany jest koniecznością zapewnienia ochrony praw autorskich oraz zapewnienia bezpieczeństwa systemu.

III. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usługi serwisowej oraz Asysty Technicznej Systemu będącego w posiadaniu Województwa Kujawsko-Pomorskiego, tj.: Lokalnego Systemu Informatycznego, wspomagającego proces zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2014-2020.

Wykonawca zobowiązany będzie w trakcie trwania umowy do wykonywania prac związanych z bieżącym utrzymaniem systemu, modyfikacjami istniejących elementów/modułów oraz tworzeniem nowych elementów systemu. Dodatkowo Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym będzie prowadził szkolenia z nowych funkcjonalności systemu dla administratorów i kluczowych użytkowników.

W ramach usługi serwisowania Wykonawca będzie świadczył usługi mające na celu utrzymanie sprawności i wydajności Systemu oraz usuwanie błędów i usterek wykrytych podczas jego eksploatacji.

W ramach świadczenia usługi serwisowania Wykonawca zobowiązuje się do:

- czuwania nad prawidłowym funkcjonowaniem systemu, monitorowania jego wydajności, stosowania zasad ochrony i bezpieczeństwa danych oraz sprawnego reagowania na pojawiające się problemy,
- zapewnienia wsparcia – konsultacji telefonicznych lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem wskazanym przez Wykonawcę, dla upoważnionej przez Zamawiającego kadry, w godzinach pracy Zamawiającego,



Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

- przyjmowania i obsługi zgłoszeń, dotyczących wad Systemu poprzez narzędzie informatyczne do obsługi zgłoszeń (7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę), przy czym narzędzie to będzie zarządzane i udostępnione przez Wykonawcę,
- prowadzenia rejestru zgłoszeń Wad Systemu,
- poprawiania Wad w działaniu Systemu,
- stałej kontroli systemu pod kątem kompatybilności z elementami systemu zainstalowanymi na serwerze;
- utrzymywanie aktualności dokumentacji systemu;
- stała kontrola działania mechanizmów zapewniających integrację z systemami zewnętrznymi, reagowanie na zmiany i dostosowywanie mechanizmów wbudowanych w systemie:
 - Baza internetowa Regon (BIR)
 - SL2014
 - ESP
 - Profil Zaufany ePUAP
- przygotowania i przeglądu procedur eksploatacyjnych wraz ze szczegółowymi instrukcjami,
- prowadzenia działań prewencyjnych mających na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Systemu,
- odzyskiwania danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wad Systemu.

W ramach świadczenia usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązany będzie w trakcie trwania Umowy do wykonywania prac związanych z:

- tworzeniem nowych funkcjonalności – w razie pojawienia się potrzeby po stronie Zamawiającego: np. potrzeba usprawnienia procesu zarządzania lub nałożenie na Zamawiającego nowych zadań, Zamawiający przedstawi opis szczegółowej, nowej funkcjonalności oraz ustali z Wykonawcą termin wykonania;
- zgłoszeniami zmian przez Zamawiającego dotyczących istniejących modułów i elementów Systemu. Zmiany mogą dotyczyć każdej części Systemu, w szczególności:
 - usuwanie/zmiana/dodawanie elementów interfejsu/formularzy aplikacji np. nowych pól, przeniesienia pól do innych sekcji, przekształcenia pola tekstowego na słownikowe, ;
 - bieżąca zmiana wzorów formularzy (m.in wniosków o dofinansowanie, kart oceny). Nowe wzory będą stanowić kolejne wersje możliwe do podpięcia do naborów;



Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

- dodawanie lub modyfikacja: widoków prezentowanych danych, zakresu gromadzonych danych, formuł liczących, warunków dostępu i walidacji danych, np. zmiana sposobu prezentowania harmonogramu realizacji projektu, tj. prezentacja 12 pierwszych miesięcy realizacji projektu w sposób miesięczny, następne miesiące tj. od 13 w sposób kwartalny; zmiana sposobu prezentacji danych na wydruku PDF w zależności od rozmiaru i liczby kolumn; możliwość edycji szerokości i wysokości poszczególnych pól w szablonach kart oceny; zmiana zakresu porównywania danych kart oceny; zmiana sposobu prezentowania danych porównywanych wniosków;
 - zmiana/dodanie funkcjonalności do istniejących modułów, np. nowych statusów, walidacji, filtrów, automatyzacji pól, uprawnień, zmiana sposobu tworzenia stanowiska negocjacyjnego;
 - zmiana struktury bazy danych;
 - wykonanie automatyzacji procesów związanych z działaniami na słownikach zgodnie z potrzebami Zamawiającego lub też zaproponowanymi przez Wykonawcę;
 - zmiana sposobu i zakresu prezentacji zgromadzonych danych (np. dodawanie podsumowań, możliwość wyświetlania zakresu modyfikacji formularza w odniesieniu do poprzednich wersji formularzy);
 - poprawą ergonomii użytkowania wskazanych elementów interfejsu;
 - zapewnienie możliwości importu/eksportu danych z sekcji finansowych wniosku o dofinansowanie, tj. dot. budżetu projektu do Excela (*.xls)
- uzupełniająca migracją danych z poprzedniej wersji systemu do aktualnie używanej. W celu dokonania migracji danych Zamawiający dostarczy Wykonawcy posiadaną dokumentację, bazę danych poprzedniej wersji Generatora oraz wskaże zakres danych, który będzie podlegał migracji;
 - dostosowywaniem systemu do zmieniających się:
 - przepisów prawa (ustawy, rozporządzenia krajowe i unijne);
 - wytycznych Ministerstwa Rozwoju;
 - dokumentów programowych (SZOOP, RPO WK-P);
 - procedur wdrażania RPO WK-P, m.in. nałożenia na Zamawiającego nowych zadań w procesie wdrażania RPO WK-P;

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

- schematów XML Schema w zakresie eksportu plików XML do SL2014.

Ostateczny zakres świadczonych usług w ramach Asysty Technicznej będzie ustalany na etapie wykonania zamówienia.

Zamawiający będzie dokonywał zgłoszeń za pośrednictwem narzędzia udostępnionego przez Wykonawcę ze szczegółowym opisem zlecenia Asysty Technicznej. Następnie Wykonawca w ciągu 3 dni roboczych przedstawi Zamawiającemu termin oraz liczbę godzin pracy potrzebną na wykonanie zgłoszenia wraz ze szczegółowym wyliczeniem oraz zakresem niezbędnego współdziałania Zamawiającego. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania w terminie 2 dni roboczych informacji czy akceptuje, czy odrzuca przedstawioną przez Wykonawcę wycenę czasochłonności zgłoszenia Asysty Technicznej. Ponadto Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez Wykonawcę zgłoszeń, który został przedstawiony przez Wykonawcę, w tym prowadzenia w tej sprawie ewentualnych negocjacji z Wykonawcą.

Jeżeli Wykonawca po przeanalizowaniu zlecenia będzie miał wątpliwości, pytania – co do wykonania zgłoszenia, wtedy powinien za pomocą w/w narzędzia niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego.

W przypadku, w którym pomimo przeprowadzonych negocjacji w celu określenia czasochłonności wykonania zgłoszeń, Strony nie uzyskają porozumienia, tj. kiedy Zamawiający ponownie stwierdzi, iż Wykonawca wyliczył zbyt dużą liczbę godzin na realizację zgłoszenia, Zamawiający ma prawo powołać komisję w skład której wchodzić będą: maksymalnie 2 przedstawiciele Zamawiającego oraz maksymalnie 2 przedstawiciele Wykonawcy. Następnie komisja wspólnie wybierze zewnętrznego, niezależnego eksperta, który wyliczy czasochłonność. Opinia zewnętrznego eksperta będzie ostateczna. W przypadku, gdy ekspertyza potwierdzi, iż wykazana przez Wykonawcę czasochłonność jest prawidłowa, koszty związane z wynagrodzeniem niezależnego eksperta ponosić będzie Zamawiający. W przeciwnym przypadku koszty wynagrodzenia eksperta ponosić będzie Wykonawca.

Wykonawca będzie oddawał do testów zgłoszone zadania/ zmiany w uzgodnionym terminie. Wszystkie testy będą wykonywane na wersji Testowej Systemu. Po zgłoszeniu przez Wykonawcę danego elementu do testów Zamawiający zgłasza Wykonawcy wykryte błędy lub nie wnosi uwag. W przypadku zgłoszenia błędów Wykonawca zobligowany jest do ich naprawy w terminie wskazanym przez Zamawiającego i ponownie przekazania elementu do testów.

W przypadku dwukrotnego wykrycia tych samych błędów Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej, zgodnie z zapisami Umowy.

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

W przypadku odebrania bez zastrzeżeń zleconych zadań Wykonawca w uzgodnionym z Zamawiającym terminie naniesie modyfikację na wersję produkcyjną Systemu.

Zamawiający zastrzega sobie prawo testowania poszczególnych elementów wykonywanej modyfikacji systemu na bieżąco, w miarę tworzenia przez Wykonawcę oraz sporządzania uwag, które będzie przekazywał Wykonawcy w terminie do 5 dni roboczych od zakończenia tych testów. Brak przedstawienia przez Zamawiającego uwag w wyżej wymienionym terminie nie oznacza odbioru i akceptacji przedmiotu odbioru przez Zamawiającego.

Przedmiot Umowy podlegał będzie odbiorom w okresach rozliczeniowych za dany kwartał kalendarzowy, zwanych „okresami rozliczeniowymi”.

Usługi świadczone w ramach przedmiotu zamówienia wykonywane będą z zasadami współczesnej wiedzy technologicznej oraz z należytą starannością. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca dostarczy na każde żądanie Zamawiającego zaktualizowaną dokumentację techniczną i użytkową o zmiany wprowadzone w wyniku realizacji usług.

Wykonawca po wprowadzeniu zmiany w systemie przeprowadzi testy nowej funkcjonalności Systemu i prześle Zamawiającemu raport opisujący rodzaj testów wraz z ich wynikami w celu zatwierdzenia.

IV. GWARANCJA

Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że w wyniku przeprowadzonych przez niego zmian, System będzie miał te same właściwości co przed aktualizacją, tj. zostanie w szczególności przeprowadzona odpowiednia konfiguracja, dostosowanie i wdrożenie produkcyjne.

Wykonawca udzieli Zamawiającemu na okres: do października 2024 bezpłatnej gwarancji na wprowadzane w Systemie Usługi. Jednocześnie Wykonawca zagwarantuje, że wprowadzone zmiany nie wpłyną negatywnie na funkcjonowanie Systemu jako całości.

V. CZAS TRWANIA UMOWY

Usługi Asysty Technicznej świadczone będą przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, w maksymalnym wymiarze 2 900 roboczogodzin w okresie od dnia zawarcia Umowy do 31.12.2023 r., jednak nie dłużej niż do wyczerpania przez Zamawiającego w/w limitu roboczogodzin, w zamian za wynagrodzenia określone w Umowie.

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Szacuje się, iż prace zlecone w ramach usługi Asysty Technicznej będą świadczone przez Wykonawcę w wymiarze:

- w roku 2017 – 500 roboczogodzin,
- w roku 2018 – 1000 roboczogodzin,
- w roku 2019 – 500 roboczogodzin
- w roku 2020 – 400 roboczogodzin
- w roku 2021 – 200 roboczogodzin
- w roku 2022 – 150 roboczogodzin
- w roku 2023 – 150 roboczogodzin

Poszczególne liczby jednostek (określone w Formularzu Ofertowym) są wielkościami szacowanymi przyjętymi w celu porównania ofert i ustalenia maksymalnej wartości nominalnej zobowiązania Zamawiającego wynikającego z umowy.

W sytuacji gdy Zamawiający wykorzysta wszystkie godziny pracy Wykonawcy w danym roku, może skorzystać z godzin przysługujących mu w latach następnych. W sytuacji gdy Zamawiający nie wykorzysta wszystkich godzin pracy Wykonawcy w danym roku, niewykorzystane godziny przechodzą w poczet limitu godzin dostępnych w latach następnych.

Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania w całości wymiaru roboczogodzin w trakcie trwania Umowy. Za niewykorzystane przez Zleceniodawcę roboczogodziny, Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie.

Usługa Serwisowania będzie świadczona przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego za stałe miesięczne wynagrodzenie określone w Umowie od dnia zawarcia Umowy do 31.12.2023 r. Usługa Serwisowania realizowana będzie poza limitem roboczogodzin przewidzianych przez Zamawiającego.

VI. KOMUNIKACJA ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCĄ

Wykonawca zapewni wybrane przez siebie narzędzie usprawniające komunikację online pomiędzy nim a Zamawiającym - wyznaczonymi pracownikami IZ RPO WKP (Bug tracker). Narzędzie to powinno umożliwiać obsługę zgłoszeń zleceń z odpowiednimi konfigurowalnymi statusami oraz dodawanie komentarzy na zasadach podobnych do tego typu programów, np.:

- <http://www.mantisbt.org/>



Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

- <http://www.bugzilla.org/>
- <http://www.flyspray.org/>

W trakcie realizacji zamówienia może zaistnieć potrzeba dokonania dodatkowych szczegółowych uzgodnień/ wyjaśnień pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Zamawiający, na dzień ogłoszenia przewiduje realizację nie więcej niż 5 spotkań w każdym roku kalendarzowym. Zamawiający zastrzega możliwość organizacji spotkań z Wykonawcą w liczbie innej niż wskazana powyżej, na każde żądanie Zamawiającego. Spotkania odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego w godzinach i dniach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu (min. 1 dzień roboczy przed spotkaniem). Ustalenia ze spotkania zostaną zaprezentowane przez Wykonawcę w postaci notatki/protokołu ze spotkania.

Dodatkowo Zamawiający zastrzega możliwość realizacji w siedzibie Zamawiającego poszczególnych prac w zakresie Usługi, tj ok. 300 roboczogodzin w trakcie trwania Umowy. Realizacja prac odbywać się będzie w godzinach i dniach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.

VII. CZAS REAKCJI NA ZGŁOSZENIE WAD.

Wykonawca na czas trwania umowy zapewni wybrane przez siebie narzędzie usprawniające komunikację online pomiędzy nim a Zamawiającym.

Dostępność – 24 h/ dobę.

Wykonawca ma określony czas na usunięcie zgłoszonych wad według podziału:

- Błąd Krytyczny – uniemożliwia Zamawiającemu świadczenie podstawowych usług (m.in. brak możliwości rejestrowania i logowania się użytkowników, brak możliwości utworzenia/modyfikacji naboru, niemożność wypełnienia, złożenia i/lub zatwierdzania wniosków o dofinansowanie, uniemożliwienie bieżącej pracy podmiotów zgłaszających, użytkowników i administratorów) lub wada techniczna/ logiczna skutkująca zagrożeniem bezpieczeństwa przechowywanych danych lub błąd powodujący niespójność / niekompletność danych.
 - Czas reakcji na zgłoszenie = 1 godzina,
 - Czas naprawy = 6 godzin;

Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

- Błąd Ważny –inny niż błąd Krytyczny, działanie systemu, które negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu, lecz nie uniemożliwia Zamawiającemu świadczenia podstawowych usług.
 - Czas reakcji na zgłoszenie = 1 godzina
 - Czas naprawy = 24 godzin;
- Usterka –inny niż błąd Krytyczny i Ważny, działanie systemu, które nie wpływa na wydajność i funkcjonalność systemu, powoduje jednak pogorszenie działania mniej istotnych funkcji użytkowych Systemu.
 - Czas reakcji na zgłoszenie = 2 godziny
 - Czas naprawy = 120 godzin.

Powyższe opisy kategorii błędów mają charakter pogładowy. Ostatecznie o klasyfikacji kategorii Błędu decyduje Zamawiający, gdyż w zależności od towarzyszących okoliczności „usterka” może zostać zakwalifikowana jako „błąd krytyczny” (na przykład podczas trwania konkursu).

Czasy usunięcia błędu z przypisaną kategorią krytyczny lub ważny o znacznym stopniu skomplikowania lub wdrożenia sugestii zmian, które wynikają z potrzeb bieżącego funkcjonowania systemu, są ustalane niezależnie.

Usterki wymagające zmian w kilku miejscach systemu (elementy powiązane ze sobą) będą zgłaszane jako pojedyncze zgłoszenie – np. zmiany w formularzu wniosku mają także wpływ na walidację i wydruk PDF.

VIII.PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

W systemie są przetwarzane dane osobowe, o których mowa w ustawie o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2014 r. Nr 1182, z późn. zm.). W ramach analizy wymagań na etapie specyfikacji funkcjonalnej należy uwzględnić wymagania wynikające z tej ustawy i rozporządzeń wydanych na jej podstawie. W celu prawidłowego wykonania Usługi Wykonawcy zostanie powierzone przetwarzanie danych osobowych.