

Załącznik Nr 1
do Zapytania ofertowego
nr KZGW/KA/26/2020

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa dostępu do platformy zakupowej (Aplikacji) dla Krajowego Zarządu Gospodarki Wodnej i 11 Oddziałów Regionalnych Zarządów Gospodarki Wodnej, rozumianej jako gotowe narzędzie działające on-line, czyli poprzez bezpośrednie połączenie z przeglądarką internetową, zwaną dalej Aplikacją, umożliwiającą udzielanie zamówień publicznych przez Zamawiającego zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych wraz z zamówieniami, do których ustawy Pzp nie stosuje się.
2. Oferowane rozwiązanie musi być zgodne z:
 - a) ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843),
 - b) ustawą z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 123),
 - c) Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/24/UE z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie zamówień publicznych, uchylającą dyrektywę 2004/18/WE (Dz. Urz. UE L 94 z 28 marca 2014 r., str. 65 z późn. zm.),
 - d) Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 27 czerwca 2017 r. w sprawie użycia środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oraz udostępniania i przechowywania dokumentów elektronicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1320),
 - e) Rozporządzeniem wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016 r. ustanawiającym standardowy formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia,
 - f) Rozporządzeniem wykonawczym Komisji (UE) 2015/1986 z dnia 11 listopada 2015 r. ustanawiającym standardowe formularze do publikacji ogłoszeń w dziedzinie zamówień publicznych i uchylające rozporządzenie wykonawcze (UE) nr 842/2011. oraz zmianami ww. aktów prawnych w przypadku zmiany ich treści.
3. Usługa Dostępu do Aplikacji będzie świadczona przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.
4. Wykonawca udzieli Zamawiającemu dostępu dla co najmniej 100 użytkowników.
Przez Użytkownika/użytkownika wewnętrznego rozumie się pracownika Zamawiającego, który jest uprawniony do korzystania z platformy. Zmiana użytkownika w okresie trwania umowy nie wymaga zmiany umowy, a jedynie powiadomienia Wykonawcy i jest realizowana przez administratora systemu po stronie Zamawiającego. Liczba użytkowników wynosi co najmniej 100. Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia platformy wszystkim użytkownikom bez żadnych ograniczeń, w tym umożliwić im jednoczesne zalogowanie do systemu.
5. Minimalny zakres wymagań Platformy

Moduł dotyczący postępowań o udzielenie zamówienia na podstawie ustawy – Prawo zamówień publicznych	Opis funkcjonalności
Możliwość prowadzenia całego procesu związanego z udzieleniem zamówienia publicznego tj. w szczególności od momentu ogłoszenia postępowania do momentu jego udzielenia, wg wymagań przedstawionych w niniejszym załączniku oraz określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych i aktów wykonawczych.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moduł dostosowany do prowadzenia postępowania w każdym z trybów określonych w ustawie – Prawo zamówień publicznych. 2. Elektroniczna obsługa procesu udzielenia zamówienia we wszystkich dostępnych trybach, tj.: <ol style="list-style-type: none"> a) Przetarg nieograniczony, b) Przetarg ograniczony, c) Negocjacje z ogłoszeniem, d) Negocjacje bez ogłoszenia, e) Dialog konkurencyjny, f) Zamówienia z wolnej ręki, g) Zapytanie o cenę, h) Partnerstwo innowacyjne, i) Licytacja elektroniczna, j) Zapytanie o cenę, k) Tryb przewidziany w art. 101a ustawy Pzp,

	<p>l) Usługi społeczne.</p> <p>3. Możliwość ustanowienia dynamicznego systemu zakupów.</p> <p>4. Możliwość przeprowadzenia aukcji elektronicznej, o której mowa w art. 91a – 91e ustawy Pzp.</p> <p>5. Możliwość prowadzenia dialogu technicznego.</p>
Zakres Modułu dotyczący postępowań o udzielenie zamówienia na podstawie ustawy – Prawo zamówień publicznych	Opis funkcjonalności
Karta postępowania – Informacja Ogólna o danym zamówieniu widoczna dla Użytkowników Zewnętrznych jak i Wewnętrznych Aplikacji	<p>1. Tworzenie podstawowej karty zamówienia informującej, co najmniej o:</p> <p>a) nazwie zamówienia,</p> <p>b) numerze/znaku zamówienia nadanym przez Zamawiającego,</p> <p>c) trybie postępowania,</p> <p>d) rodzaju zamówienia (usługa, dostawa, robota budowlana)</p> <p>e) terminie składania/otwarcia ofert</p> <p>f) warunkach udziału w postępowaniu (kompetencje lub uprawnienia do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów, sytuacji ekonomicznej lub finansowej, zdolności technicznej lub zawodowej) z uwzględnieniem podziału na części,</p> <p>g) kryteriach oceny ofert (nazwa kryterium, waga, opis kryterium) z uwzględnieniem podziału na części.</p> <p>2. Możliwość edycji podstawowych informacji, wprowadzania zmian.</p> <p>3. Możliwość dokonywania zmian terminów określonych w danym postępowaniu i możliwość ich aktualizacji w innych powiązanych dokumentach, zakładkach Aplikacji.</p>
Dokumentacja zamówienia – zakładka zawierająca m.in. SIWZ, Ogłoszenia oraz inne dokumenty związane z realizowanym zamówieniem, w tym: Dokumentacja zewnętrzna – widoczna dla Użytkowników Zewnętrznych Aplikacji bez konieczności logowania się oraz Użytkowników Wewnętrznych Aplikacji, zgodnie z wymogami prawa zamówień publicznych. Dokumentacja wewnętrzna – widoczna dla Użytkowników Wewnętrznych Aplikacji	<p>Dokumentacja zewnętrzna:</p> <p>1. Możliwość publikacji dokumentów dotyczących postępowania – ogłoszeń o zamówieniu, zmian ogłoszeń, wstępnych ogłoszeń, ogłoszeń o udzieleniu zamówienia, zgodnie ze wzorami BZP i Dz. UE.</p> <p>2. Możliwość bezpośredniego przysyłania ogłoszeń dotyczących zamówień do Dziennika Urzędowego Unii Europejskiej (certyfikat e-Sender).</p> <p>3. Możliwość udostępniania dokumentacji postępowania tj. SIWZ, protokołów, wyników postępowań itp., zgodnie z wymaganiami ustawy pzp.</p> <p>4. Możliwość załączenia co najmniej 10 plików jednocześnie (w tym plików skompresowanych).</p> <p>5. Możliwość załączania plików o wielkości przekraczającej 100 MB każdy plik.</p> <p>6. Możliwość pobierania dokumentu lub dokumentów poprzez opcję „pobierz wszystkie”</p> <p>7. Możliwość usunięcia dokumentu.</p> <p>8. Możliwość zadawania pytań do postępowania lub/i do zamieszczonego dokumentu.</p> <p>9. Możliwość składania wniosków o wyjaśnienie treści SIWZ oraz zapytań przez Użytkowników Zewnętrznych.</p> <p>10. Możliwość przekazywania odpowiedzi dotyczących danego postępowania wraz z możliwością dodania załączników.</p> <p>11. Możliwość składania innych dokumentów czy informacji, np.: środków ochrony prawnej.</p> <p>12. Możliwość sortowania dokumentów np. wg dat, kategorii, użytkowników.</p> <p>13. Dostęp do dokumentacji postępowania i zawartej umowy.</p> <p>14. Możliwość udostępniania wyników postępowania.</p>

	<p>15. Możliwość raportowania z przebiegu aukcji (raport z przebiegu aukcji elektronicznej powinien zawierać przede wszystkim informacje wskazane w art. 91b ust. 4 i art. 92 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp, m.in.: dane 31 Wykonawcy, dane osoby składającej postąpienie w imieniu wykonawcy, informację o złożonych postąpieniach przez poszczególnych wykonawców, dacie ich złożenia z dokładnością co do sekundy).</p> <p>16. Dostęp do dokumentacji postępowania i zawartej umowy.</p> <p>17. Możliwość automatycznej oceny ofert w kryteriach umożliwiających zastosowanie, co najmniej, algorytmów – wg najniższej wartości, wg najwyższej wartości.</p> <p>18. Możliwość automatycznego generowania pism z informacji zgromadzonych w systemie w postępowaniu, co najmniej w poniższym zakresie:</p> <ol style="list-style-type: none"> pisma generowane w formie word (docx), pisma dotyczącego informacji z otwarcia ofert, pisma dotyczącego informacji o wyborze najkorzystniejszej oferty w wersjach dla poszczególnych Wykonawców – w tym o odrzuceniu ofert i wykluczeniu Wykonawców, pisma dotyczącego wyjaśnień rażąco niskiej ceny, pisma dotyczącego odrzucenia oferty/wykluczenia Wykonawcy, Protokół postępowania.
Oferty/Wnioski/Oferty wstępne/Oferty ostateczne w zależności od trybu postępowania	<ol style="list-style-type: none"> Możliwość składania Ofert/Wniosków elektronicznie zgodnie z przepisami Ustawy. Możliwość podziału składanej oferty na część jawną i niejawną, w taki sposób, aby Wykonawca mógł wyodrębnić część niejawną a Aplikacja zapewni brak jej publikacji. Możliwość składania ofert dodatkowych przez Wykonawców. Możliwość składania dokumentów w postaci elektronicznej opatrzonych kwalifikowanym podpisem elektronicznym, w tym możliwość prowadzenia aukcji elektronicznej. Możliwość zmiany oferty i wniosku lub ich wycofanie. Zapewnienie nienaruszalności złożonych ofert/wniosków do momentu określonego na godzinę ich otwarcia, dotyczy także zabezpieczenia przed dostępem przez administratora bazy danych. Zapewnienie szyfrowania ofert/wniosków, załączników do momentu ich odszyfrowania przez Zamawiającego. Zapewnienie elektronicznego otwarcia ofert zgodnie z Ustawą.
Moduł dotyczący zapytań ofertowych o wartości mniejszej niż 30 tys. euro	Opis funkcjonalności
Możliwość prowadzenia całego procesu związanego z udzieleniem zamówienia publicznego o wartości szacunkowej niższej niż 30 tys. euro w szczególności od momentu ogłoszenia postępowania do momentu jego udzielenia	Moduł dostosowany do prowadzenia zapytań ofertowych na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy – Prawo zamówień publicznych.
Karta postępowania – Informacja Ogólna o danym zamówieniu widoczna dla Użytkowników Zewnętrznych jak i Wewnętrznych Aplikacji	<ol style="list-style-type: none"> Tworzenie podstawowej karty zamówienia informującej, co najmniej o: <ol style="list-style-type: none"> nazwie zamówienia, numerze/znaku zamówienia nadanym przez Zamawiającego, terminie składania/otwarcia ofert warunkach udziału w postępowaniu (kompetencje lub uprawnienia do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów,

	<p>zdolności technicznej lub zawodowej) z uwzględnieniem podziału na części,</p> <p>d) kryteriach oceny ofert (nazwa kryterium, waga, opis kryterium)</p> <p>2. Możliwość edycji podstawowych informacji, wprowadzania zmian.</p> <p>3. Możliwość dokonywania zmian terminów określonych w danym postępowaniu</p>
<p>Dokumentacja zamówienia – zakładka zawierająca m.in. Zapytanie ofertowe oraz inne dokumenty związane z realizowanym zamówieniem, w tym: Dokumentacja zewnętrzna – widoczna dla Użytkowników Zewnętrznych Aplikacji bez konieczności logowania się oraz Użytkowników Wewnętrznych Aplikacji, zgodnie z regulaminem wewnętrznym Zamawiającego</p>	<p>Dokumentacja zewnętrzna:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Możliwość publikacji dokumentów dotyczących postępowania – zapytania ofertowego, załączników do zapytania (formularza ofertowego, wzoru umowy, opisu przedmiotu zamówienia), informacji o udzieleniu zamówienia, zgodnie ze wzorami określonymi w wewnętrznych regulaminach Zamawiającego. 2. Możliwość załączenia co najmniej 5 plików jednocześnie (w tym plików skompresowanych). 3. Możliwość załączania plików o wielkości przekraczającej 100 MB każdy plik. 4. Możliwość pobierania dokumentu lub dokumentów poprzez opcję „pobierz wszystkie” 5. Możliwość usunięcia dokumentu. 6. Możliwość zadawania pytań do postępowania lub/i do zamieszczonego dokumentu. 7. Możliwość składania wniosków o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego oraz zapytań przez Użytkowników Zewnętrznych. 8. Możliwość przekazywania odpowiedzi dotyczących danego postępowania wraz z możliwością dodania załączników. 9. Możliwość udostępniania wyników postępowania. 10. Możliwość automatycznego generowania pism z informacji zgromadzonych w systemie w postępowaniu, co najmniej w poniższym zakresie: <ol style="list-style-type: none"> a) pisma generowane w formie word (docx), b) pisma dotyczące informacji o wyborze najkorzystniejszej oferty w wersjach dla poszczególnych Wykonawców – w tym o odrzuceniu ofert i wykluczeniu Wykonawców, c) pisma dotyczące odrzucenia oferty/wykluczenia Wykonawcy,
Oferty/Wnioski/Oferty wstępne/Oferty ostateczne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Możliwość składania Ofert/Wniosków elektronicznie. 2. Możliwość składania ofert dodatkowych/ostatecznych przez Wykonawców . 3. Możliwość składania dokumentów w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem elektronicznym. 4. Możliwość zmiany oferty i wniosku lub ich wycofanie. 5. Zapewnienie nienaruszalności złożonych ofert/wniosków do momentu określonego na godzinę ich otwarcia, dotyczy także zabezpieczenia przed dostępem przez administratora bazy danych. 6. Zapewnienie szyfrowania ofert/wniosków, załączników do momentu ich odszyfrowania przez Zamawiającego. 7. Zapewnienie elektronicznego otwarcia ofert
Moduł archiwizacji	Opis funkcjonalności
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Archiwizacja dokumentacji postępowania w formie ustrukturyzowanych danych umożliwiających eksport do posiadanego przez Zamawiającego systemu EZD 2. Podział danych na poszczególne postępowania. 3. Dostęp do danych archiwalnych – zamkniętych postępowań przetargowych w nieograniczony sposób przy

	pomocy odpowiedniego, bezpłatnego narzędzia jeśli takie jest konieczne.
--	---

6. Specyfikacja techniczna platformy zakupowej (Aplikacji).
 - 6.1. Platforma jest zainstalowana na serwerach należących do Wykonawcy lub profesjonalnego podmiotu trzeciego, z którym Wykonawca ma zawartą umowę hostingową. Platforma będzie dostępna w Internecie pod domeną Wykonawcy z identyfikatorem określonym przez Zamawiającego, za pośrednictwem przeglądarki internetowej.
 - 6.2. Minimalne wymagania sprzętowe Użytkownika Zewnętrznego niezbędne do bezproblemowego dostępu i pracy z Platformą:
 - 6.1.1. Komputer klasy PC lub Mac, z zainstalowanym systemem operacyjnym minimum – Microsoft Windows 10, Mac OS X 10.6, Linux lub ich nowsze wersje.
 - 6.1.2. Zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa obsługująca protokół minimum TLS 1.2 – Internet Explorer 10, MS Edge, Chrome, Firefox, Safari.
7. Platforma ma być dostępna tylko przez protokół https przez przeglądarkę WWW. Połączenie ma być szyfrowane. Protokół HTTPS skonfigurowany jest w sposób uwzględniający dobre praktyki w zakresie bezpieczeństwa, obejmujące w szczególności:
 - 7.1. Dopuszczenie stosowania wyłącznie protokołu TLS 1.2 i nowszych,
 - 7.2. Wymaganie uwierzytelnienia serwera przy pomocy certyfikatu rozpoznawalnego przez przeglądarkę jako zaufany,
 - 7.3. Dwuskładnikową autoryzację
 - 7.4. Zabronione jest korzystanie z algorytmów DES i RC4,
 - 7.5. Zabronione jest korzystanie z funkcji skrótu MD5 i SHA-1
8. Aplikacja musi pozwalać na prowadzenie wielu aukcji i akcji w tym samym czasie oraz nie może posiadać limitu transakcji danych rozumianych, jako ilość wykonawców, przedmiotów aukcji i innych parametrów.
9. Składane oferty i wnioski powinny być szyfrowane. Oprogramowanie ma zapewniać nieczytelność danych zgromadzonych w platformie dla Użytkowników i Administratorów w zakresie danych związanych z ofertami przed ich odszyfrowaniem. Klucze/tokeny używane do rozszyfrowania powinny być w wyłącznym posiadaniu Zamawiającego.
10. Aplikacja musi zapewnić dokładne określenie czasu złożonego wniosku/oferty z powołaniem na niezależne źródło czasu z którego korzysta Aplikacja.
11. Zarządzanie Użytkownikami Wewnętrznymi. Dostęp do Platformy posiadają po stronie Zamawiającego tylko zdefiniowani Użytkownicy Wewnętrzni w liczbie wynikającej z zapewnionych Zamawiającemu dostępuów i przedstawiciele Zamawiającego o uprawnieniach administratora (Administrator Zamawiającego). Administrator Zamawiającego nadaje, zamienia lub odbiera poszczególnym Użytkownikom Wewnętrznym uprawnienia umożliwiające dostęp do Platformy w zakresie wskazanym przez Zamawiającego. Administrator Zamawiającego otrzymuje od Wykonawcy nieodpłatny dostęp do Platformy.
12. Logowanie do Platformy wymaga loginu i hasła. Siłę hasła ustala Administrator Zamawiającego zgodnie z wewnętrznymi standardami Zamawiającego.
13. Aspekty bezpieczeństwa, które wymagane są od Platformy:
 - 13.1. Kontroluje poprawność wprowadzanych przez użytkowników danych. W wybranych polach wymusza poprawność wprowadzonych danych poprzez odpowiedni komunikat;
 - 13.2. Odporność na ataki przez powtórzenie;
 - 13.3. Strona zgodna ze standardem HTML5, powinna się poprawnie walidować w narzędziu W3C
 - 13.4. Kodowanie znaków UTF-8;
 - 13.5. Interfejs graficzny użytkownika musi uwzględniać wymagania stawiane wersjom dedykowanym dla telefonów komórkowych i tabletów zgodnie z zasadami RWD (Responsive Web Design);
 - 13.6. Dynamiczna zawartość bez stosowania Adobe Flash;
 - 13.7. Zapewnienie integralności danych poprzez transakcyjne przetwarzanie;

- 13.8. Wysyłka poczty elektronicznej w Platformie będzie realizowana przy wykorzystaniu skrzynki pocztowej na serwerze poczty elektronicznej Zamawiającego protokołem SMTPS z autentykacją SSL lub TLS;
 - 13.9. Automatyczne wylogowywanie użytkownika po określonym czasie nieaktywności;
 - 13.10. Weryfikuje i kontroluje rodzaje plików przesyłanych do systemu;
 - 13.11. Cały ruch wchodzący/wychodzący z aplikacji filtrowany będzie za pomocą systemu klasy UTM (minimum firewall, IPS, antywirus) w celu ochrony przed nieautoryzowanym dostępem oraz atakami hakerskimi;
 - 13.12. Wymusza zmianę hasła przez użytkownika. Hasło użytkownika zmieniane co 30 dni. Reset hasła poprzez link na maila;
 - 13.13. Platforma przechowuje podręczne logi zdarzeń wszystkich użytkowników, przez co najmniej 60 dni;
 - 13.14. Platforma umożliwia Administratorowi Zamawiającego podgląd logów zdarzeń wszystkich pracowników Zamawiającego. Wykonawca na żądanie Administratora Zamawiającego przesyła logi zdarzeń pracowników Wykonawcy logującego się do Platformy z podaniem danych administratora po stronie Wykonawcy, dokładnej godziny logowania i adresu IP;
 - 13.15. Wykonawca udostępnia logi zdarzeń wykonawców na każde żądanie Administratora Zamawiającego w celu odpowiedzi na ewentualne odwołania wykonawców.
 - 13.16. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia bezpieczeństwa funkcjonowania Platformy.
14. Wymagania dla Service Desk.
- 14.1. Definicje błędów:
 - 14.1.1. Błąd krytyczny oznacza całkowitą niedostępność platformy bądź funkcjonalność pozwalającą na złożenie ofert lub otwarcie złożonych ofert;
 - 14.1.2. Błąd oznacza ograniczoną dostępność platformy, wynikającą z niedostępności istotnych funkcjonalności lub odczuwalnego pogorszenia parametrów platformy;
 - 14.1.3. Usterka oznacza niewielkie ograniczenia platformy, wynikające z niedostępności mało istotnych funkcjonalności lub nieznacznego pogorszenia parametrów platformy.
 - 14.2. Rejestracja zgłoszeń – zgłoszenia będą przekazywana przez użytkowników Platformy co najmniej jednym z dwóch sposobów, opisanych poniżej. Fakt przekazania zgłoszenia będzie odnotowany w systemie Service Desk Wykonawcy. Rejestracja zgłoszenia powinna nastąpić nie później niż 10 minut od czasu rozmowy lub przesłania maila od zgłaszającego. Wsparcie techniczne ma być dostępne zarówno dla Zamawiającego jak i Wykonawców, którzy ubiegając się o zamówienie chcą skorzystać z Platformy zakupowej.
 - 14.3. Zgłoszenia mailowe – Każdy użytkownik Platformy może wysłać mail za zgłoszeniem zawierającym opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy poprzez odpowiedni formularz bezpośrednio z Platformy. Formularz powinien zawierać informacje umożliwiające identyfikację zgłaszającego tj. co najmniej: Imię, nazwisko, adres mail, nr telefonu, identyfikację obszaru funkcjonalnego Platformy. Prowadzenie korespondencji przez konsultantów Service Desk nie stanowi naruszenia zobowiązania do zachowania poufności.
 - 14.4. Zgłoszenia wysyłane drogą mailową są rejestrowane w systemie Service Desk Wykonawcy, gdzie nadawany jest im kolejny unikatowy nr zgłoszenia. Zgłaszający otrzymuje mail potwierdzający rejestrację zgłoszenia w systemie Service Desk Wykonawcy, zawierający kopię treści zgłoszenia wraz z unikatowym numerem zgłoszenia nadawanym automatycznie przez system Service Desk Wykonawcy.
 - 14.5. Zgłoszenia telefoniczne – Wykonawca udostępni jedną infolinię.
 - 14.6. Zgłoszenia telefoniczne będą rejestrowane przez Konsultantów Service Desk w systemie Service Desk Wykonawcy w trakcie prowadzenia rozmowy. Osoba zgłaszająca powinna podać opis incydentu lub pytanie oraz dane kontaktowe (imię, nazwisko, adres mail, nr telefonu). Po zakończeniu rozmowy oraz ostatecznym zapisaniu informacji o zgłoszeniu Service Desk Wykonawcy generuje mail potwierdzający rejestrację na adres mailowy podany przez

- zgłaszającego. Konsultanci Service Desk nie weryfikują uprawnień osoby telefonującej do dokonywania zgłoszeń. Prowadzenie dalszej korespondencji/rozmów z tymi osobami przez Konsultantów Service Desk nie stanowi naruszenia zobowiązania do zachowania poufności.
- 14.7. Service Desk Wykonawcy – Wykonawca zapewni dostęp Zamawiającego do systemu Service Desk Wykonawcy w celu co najmniej monitoringu zgłaszanych przez Zamawiającego błędów (Błąd Krytyczny, Błąd lub Usterka).
 - 14.8. Realizacja zgłoszeń – W przypadku, gdy opis zgłoszenia jest niejasny lub niekompletny wówczas Konsultant Service Desk powinien zwrócić się z prośbą do osoby zgłaszającej o uzupełnienie informacji
 - 14.9. Konsultant Wykonawcy po zrealizowaniu zgłoszenia odnotowuje ten fakt w systemie Service Desk, a system powiadamia o tym fakcie zgłaszającego (automatyczna odpowiedź z systemu Service Desk Wykonawcy).
15. Szkolenia:
- 15.1. Wykonawca przygotowuje i przeprowadzi dla Zamawiającego szkolenia e-learningowe z korzystania z Aplikacji dla użytkowników Zamawiającego, w terminach określonych w harmonogramie sporządzonym niezwłocznie po zawarciu umowy.
 - 15.2. Wszelkie elementy związane ze szkoleniami zostaną uzgodnione przez strony na etapie ich przygotowań.
 - 15.3. Szkolenia zostaną przeprowadzone dla około 100 osób.
 - 15.4. Przeprowadzone szkolenia powinny obejmować zagadnienia użytkowania całością Aplikacji, a także taki zakres, aby użytkownicy po ich przebyciu, byli w stanie samodzielnie użytkować Aplikację w zakresie pełnej jej funkcjonalności.
 - 15.5. W ramach przeprowadzenia szkoleń Wykonawca zapewni instruktorów nadzorujących szkolenia oraz instrukcję użytkownika Aplikacji w formie elektronicznej dla osób uczestniczących w szkoleniach.