**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Objęcie nadzorem autorskim, modułów Oprogramowania Aplikacyjnego,
2. Świadczenie, na podstawie odrębnego zamówienia, dodatkowo płatnych usług programistycznych dla modułów Oprogramowania Aplikacyjnego,
3. Świadczenia, na podstawie odrębnego zamówienia, dodatkowo płatnych, usług serwisowych, technicznych, konsultacyjnych i szkoleniowych, związanych z serwisowaniem oraz optymalizacją infrastruktury sprzętowo-systemowej Zamawiającego.
4. Udzielenia, na podstawie odrębnego zamówienia nowych, dodatkowo płatnych, licencji na uzupełniające komponenty Oprogramowana Aplikacyjnego,
5. W ramach umowy Wykonawca udzieli Zamawiającemu dodatkowych licencji na korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego
6. W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:
	1. udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego:
		1. w przypadku Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego:
			1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego ) wynosi 1 Dzień Roboczy;
			2. czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 Dni Roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
			3. w przypadku wystąpienia Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego będzie traktowana jako Błąd Zwykły Oprogramowania Aplikacyjnego;
		2. w pozostałych przypadkach, określanych jako Błędy Zwykłe Oprogramowania Aplikacyjnego:
			1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu Zwykłego Oprogramowania Aplikacyjnego) wynosi do 15 Dni Roboczych;
			2. czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 Dni Roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
		3. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę Umowy.
		4. w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas udostępnienia poprawek zawierających korektę zgłoszonego błędu ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.
		5. czas reakcji i czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji, niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez System CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w Systemie CHD. Jeżeli uzupełnienie nie zostanie udzielone w danym Dniu Roboczym czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek zostanie wydłużony o jeden Dzień Roboczy. Dodatkowo czas udostępnienia zostanie wydłużony o sumaryczny czas zawieszenia zaokrąglony arytmetycznie do pełnych Dni Roboczych w górę.
		6. w wyjątkowych przypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
		7. zgłoszenie i obsługa błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez System CHD Wykonawcy zgodnie z jego regulaminem; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia w Systemie CHD, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub poprzez e-mail, z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez System CHD.
		8. w przypadku, gdy zgłoszenie błędu zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
			* 1. w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 Dnia Roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego Dnia roboczego;
				2. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 Dnia Roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego Dnia Roboczego;
				3. w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 Dnia Roboczego - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 danego Dnia Roboczego;
				4. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego Dnia Roboczego;
	2. wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
		1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu w Systemie CHD;
		2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) w Systemie CHD lub na serwerze ftp
	3. możliwość pisemnego zgłoszenia propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w tym zgłoszeń propozycji zmian Oprogramowania Aplikacyjnego (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju) oraz zgłoszeń zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej. Zgłoszenia takie będą rejestrowane przez Zamawiającego poprzez System CHD i będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego. Decyzję o realizacji zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym podejmuje Wykonawca.
	4. Strony ustalają możliwość realizacji indywidualnych zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym za dodatkowym wynagrodzeniem Wykonawcy, (Modyfikacje Płatne). Z zastrzeżeniem, że warunki realizacji Modyfikacji Płatnych i wysokość wynagrodzenia dla Wykonawcy będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym. W zakresie nieuzgodnionym przez Strony do zasad realizacji Modyfikacji Płatnych stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy;
7. W ramach usług konsultacyjnych, szkoleniowych i technicznych, Wykonawca zapewnia realizację czynności zgodnie z ich opisem oraz zgodnie z:

a. zakresem i ceną ustaloną przez Strony poprzez złożenie przez Zamawiającego stosownego zapytania lub zamówienia oraz

1. warunkami określonymi w ogólnych warunkach świadczenia usług.

W zakresie nieuzgodnionym przez Strony do zasad realizacji usług konsultacyjnych, szkoleniowych i technicznych stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy.

1. W ramach zakupu nowych, uzupełniających komponentów Oprogramowania Aplikacyjnego, o Wykonawca zapewnia udzielenie licencji na Oprogramowanie Aplikacyjne zgodnie z ich opisem oraz zgodnie z:
	* 1. ceną i zakresem ustalonym przez Strony poprzez złożenie przez Zamawiającego stosownego zamówienia lub pisemnie na formularzu Wykonawcy oraz
		2. warunkami określonymi w Warunkach udzielania licencji lub zawartymi na formularzu Wykonawcy.

W zakresie nieuzgodnionym przez Strony do zasad zakupu nowych, uzupełniających komponentów Oprogramowania Aplikacyjnego stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy.

1. W ramach umowy Wykonawca udzieli Zamawiającemu dodatkowych licencji na korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego,
2. Odpowiednie klucze licencyjne do dodatkowych licencji Oprogramowania Aplikacyjnego Wykonawca przygotuje i udostępni Zamawiającemu w terminie do 7 dni po obustronnym podpisaniuumowy.
3. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym, osobowym, uprawnieniami, wiedzą i kwalifikacjami pozwalającymi na należyte zrealizowanie przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że Oprogramowanie Aplikacyjne jest zgodne z obowiązującym stanem prawnym.
5. Wykonawca zobowiązuje się informować Zamawiającego o wszelkich istotnych okolicznościach, które mają lub mogą mieć wpływ na wykonaniu przedmiotu umowy, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia powzięcia wiedzy o ich zaistnieniu.