**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (OPZ)**

**Przedmiotem zamówienia** jest **zakup usługi dostępu do informatycznej platformy zakupowej**, wspomagającej obsługę zamówień publicznych w formie elektronicznej **wraz ze wsparciem technicznym**, na potrzeby Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej dla Pracowników Wojska SPZOZ w Warszawie, a także współpraca pomiędzy Wykonawcą / Operatorem platformy, a Zamawiającym w zakresie korzystania z usług **w modelu chmurowym SaaS** (oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) oraz **warunki SLA*,*** zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym dokumencie.

**Definicje:**

**Informatyczna platforma zakupowa** (dalej zwana również platformą) – gotowe narzędzie do prowadzenia postępowań o udzielenie zamówień publicznych przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, działające on-line z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, umożliwiające przeprowadzenie całego procesu udzielania zamówień publicznych w formie elektronicznej zgodnie z:

* ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605), zwanej dalej „Ustawą”,
* aktami wykonawczymi wydanymi do Ustawy,
* obowiązującym prawem Unii Europejskiej,
* wszelkimi zmianami przepisów prawa w zakresie udzielania zamówień publicznych.

**Postępowania o udzielenie zamówień publicznych** – postępowania przetargowe realizowane na podstawie Ustawy
(„w procedurze krajowej” lub „w procedurze unijnej”), postępowania realizowane z wyłączeniem stosowania przepisów Ustawy (dalej: „regulaminowe”).

**Postępowania przetargowe** – wszystkie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego realizowane na podstawie Ustawy („w procedurze krajowej” lub „w procedurze unijnej”).

**Postępowania regulaminowe** – wszystkie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, do których nie stosuje się przepisów Ustawy.

**Operator platformy** – Wykonawca udostępniający platformę zakupową w modelu SaaS pod wskazanym adresem WWW.

**SaaS** – Software as a Service (z ang. oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) to zakup usługi wraz z oprogramowaniem
i licencją oraz aktualizacją systemu, pomocą techniczną, zarządzaniem serwerami oraz rozwojem systemu. SaaS to jeden
z modeli chmury obliczeniowej, polegający na dystrybucji oprogramowania, gdzie aplikacja wraz z licencją jest przechowywana i udostępniana Zamawiającemu przez Operatora platformy, poprzez Internet przy użyciu przeglądarki internetowej. Eliminuje to potrzebę instalacji i uruchamiania programu na komputerze Zamawiającego.

**SLA** (z ang. Service Level Agreement) – umowa utrzymania i systematycznego poprawiania ustalonego między Zamawiającym (klientem) a Wykonawcą (usługodawcą) poziomu jakości usług poprzez stały cykl obejmujący: uzgodnienia, monitorowanie usługi, raportowanie, przegląd osiąganych wyników oraz kary umowne za niewywiązanie się ze zobowiązań.

**Sprawozdanie z udzielonych zamówień za 2023 rok** – przekazane Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych roczne sprawozdanie z udzielonych zamówień w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku. Sprawozdanie stanowi podstawę obliczenia ceny ofertowej brutto, tj. zryczałtowanego wynagrodzenia Wykonawcy za wykonanie całości przedmiotu zamówienia.

**Awaria lub błąd krytyczny** – problem polegający na zatrzymaniu lub poważnym zakłóceniu pracy systemu stanowiącego przedmiot wsparcia, w wyniku czego nie jest możliwa realizacja co najmniej jednego z kluczowych procesów prowadzenia postępowania (tj. logowanie, wystawianie i prowadzenie postępowań, składanie ofert, odszyfrowanie ofert). Przez Awarię rozumie się także błąd krytyczny uniemożliwiający pracę.

**Za Awarię** uznaje się również jednoczesne wystąpienie szeregu problemów będących błędami lub usterkami, w przypadku, gdy takie problemy występują jednocześnie i mają ten sam skutek co Awaria.

**Za Błąd**, a nie Awarię będzie uznawany problem, co do którego Operator platformy zastosuje lub wskaże skuteczne, możliwe do zastosowania, nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat, obejście

umożliwiające funkcjonowanie systemu i umożliwiające zachowanie niezakłóconej realizacji kluczowych procesów związanych z prowadzeniem postępowania.

**Błąd** – problem polegający na zakłóceniu pracy systemu, skutkujący ograniczeniem możliwości realizacji lub uciążliwościami
w realizacji kluczowych procesów związanych z prowadzeniem postępowania wspieranych przez system, dla którego to problemu Operator platformy wskazał skuteczne obejście umożliwiające funkcjonowanie systemu i umożliwiające zachowanie ciągłości realizacji procesów związanych z prowadzeniem postępowania jednocześnie nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat. Jeśli nie wskazano obejścia Błędu lub wskazane obejście wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia albo wskazane obejście nie kwalifikuje się do zastosowania ze względu na standardy i/lub sposób prowadzenia postępowania przez Zamawiającego, obejście nie jest uznawane za skuteczne
i taki Błąd jest kwalifikowany jako Awaria.

**Usterka** – wada polegająca na zakłóceniu pracy systemu, mogąca mieć wpływ na funkcjonowanie systemu, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych systemu do obsługi i wspomagania procesów związanych z prowadzeniem postępowania. Usterki oznaczają wszelkie problemy z systemem, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie oraz dalszy jego rozwój, niebędące Awariami, ani Błędami.

1. **Zakres świadczonych usług przez Operatora informatycznej platformy zakupowej:**
	1. Zapewnienie Zamawiającemu usługi ciągłego dostępu do informatycznej platformy zakupowej, na wskazanej stronie WWW, przez okres **48 miesięcy liczonych od dnia uruchomienia informatycznej platformy zakupowej.**
	2. Uruchomienie wraz z pakietem szkoleń technicznych i merytorycznych oraz Profilem Nabywcy (dedykowana strona, gdzie można automatycznie publikować postępowania).
	3. Dedykowane szkolenie on-line merytoryczne i techniczne – zakupy regulaminowe i postępowania zgodne z Pzp.
	4. Uruchomienie informatycznej platformy zakupowej w terminie **10 dni** od dnia zawarcia Umowy.
	5. Uruchomienie informatycznej platformy zakupowej, jest **terminem** **rozpoczęcia świadczenia usługi** i nastąpi
	w dniu pierwszego zalogowania się do systemu przez Zamawiającego.
	6. W przypadku postępowań wszczętych i niezakończonych w czasie obowiązywania Umowy Wykonawca będzie zobowiązany do udostępnienia, na warunkach określonych w Umowie i niniejszym OPZ, platformy zakupowej do czasu ich zakończenia, wraz z zapewnieniem wsparcia technicznego.
	7. Rozwój systemu (dostępność najnowszej wersji systemu).
	8. Utrzymanie infrastruktury w modelu „chmurowym” **SaaS**.
	9. Doradztwo merytoryczne dla prowadzących postępowania i obsługa Wykonawców bez limitu czasowego i dopłat
	z tego tytułu.
	10. Baza Wykonawców dostępnych na wskazanej stronie WWW.
2. **Funkcjonalności platformy oraz zakres wdrożenia wymagane przez Zamawiającego:**
	1. platforma nie wymaga od Zamawiającego użycia podpisów elektronicznych do otwarcia ofert;
	2. platforma nie wymusza założenia lub posiadania konta przez Wykonawcę w celu złożenia oferty (rejestracja jest opcjonalna);
	3. platforma nie wymaga od Zamawiającego użycia dodatkowego narzędzia autoryzacyjnego w celu zalogowania się do systemu lub otwarcia oferty (np. kody sms) ;
	4. możliwość wysyłania komunikatów na platformie dla Wykonawców (publicznych oraz prywatnych), gdzie Wykonawca nie ma konieczności posiadania konta, aby odczytać taki komunikat;
	5. Operator platformy jest zobowiązany do stworzenia na platformie dedykowanego dla Zamawiającego Profilu Nabywcy, zgodnego ze standardem WCAG 2.1, który będzie przygotowany w porozumieniu z Zamawiającym i na którym będą publikowane wszystkie postępowania organizowane w trybie otwartym oraz umowy Zamawiającego oznaczone
	w systemie jako publiczne;
3. Operator platformy przeprowadzi szkolenie dla wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie korzystania z platformy zakupowej, w terminie do **10 dni** od daty uruchomienia platformy zakupowej. Data i szczegółowy zakres szkolenia zostaną ustalone pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą po zawarciu Umowy. Uczestnictwo w szkoleniu może zakończyć się testem wypełnianym przez uczestnika szkolenia, a jego zaliczenie na minimum 60% będzie skutkowało wydaniem zaświadczenia o ukończeniu szkolenia;
4. Operator platformy w ramach świadczonej usługi zobowiązuje się udostępnić harmonogram bezpłatnych szkoleń online w zakresie korzystania z platformy zakupowej dla Zamawiającego minimum raz w tygodniu w zakresie postępowań regulaminowych, zgodnych z Ustawą w „procedurze krajowej” oraz zgodnych z Ustawą w „procedurze unijnej”, a także przetargów, w których Zamawiający będzie mógł uczestniczyć.
	1. Dostęp do zasobów oraz archiwum:
		1. Operator platformy jest zobowiązany do archiwizacji danych zgromadzonych w okresie obowiązywania Umowy i gwarantuje Zamawiającemu bezpłatny i nieograniczony dostęp do zasobów wszystkich postępowań zarejestrowanych przez Zamawiającego na platformie zakupowej, umożliwiający m.in.: bezpłatne i nielimitowane pobieranie zarchiwizowanych danych oraz dokonanie ich podglądu w trybie on-line bez konieczności zgłaszania przez Zamawiającego wcześniej takiej potrzeby Wykonawcy, **przez okres wskazany przez Wykonawcę w ofercie**, jednak nie krótszy niż **minimum 4 lata** liczone od daty zakończenia danego postępowania;
		2. po zakończeniu dane postępowanie zostanie przekazane do archiwum w formie skompresowanej paczki danych, zawierającej dane dotyczące postępowania w formie ustrukturyzowanej w plikach: o formacie „.pdf” lub „.xls”, raportów do wydruku, raportów z zestawienia ofert, raportów z danego postępowania, raportów rocznych z postępowań, notatek oraz załączników do postępowań, która to paczka danych zostanie wgrana na dysk archiwalny opłacany przez Operatora platformy, którym zarządzał będzie Zamawiający, mający uprawnienia do usuwania oraz pobierania plików z archiwum;
		3. Operator platformy jest zobowiązany do spełnienia ww. wymogów, również w przypadku wygaśnięcia i / lub odstąpienia od Umowy na zasadach opisanych w Umowie.
		4. w każdej chwili Zamawiający, na swoje żądanie, może nieodpłatnie pobrać dane archiwalnych postępowań (za pomocą jednego kliknięcia);
	2. Raportowalność prowadzonych postępowań.
	3. Operator platformy zapewnia wzorzec czasu i przepustowość sieci na platformie, ewidencjonowanie dokumentów przetargowych w systemie informatycznym platformy, obowiązek zgodności dostarczonego narzędzia z przepisami prawa, w tym z przepisami Ustawy, aktami wykonawczymi wydanymi do Ustawy, jak również obowiązującym prawem Unii Europejskiej., a także dostosowanie narzędzia do ewentualnych zmian w prawie w przyszłości.
5. **Wymagania licencyjne:**
	1. Zamawiający kupuje usługę w modelu SaaS (Software as a Service – oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) zgodnie z zakresem opisanym w niniejszym OPZ.
	2. Operator platformy zakupowej zapewni nielimitowaną ilość kont dla użytkowników Zamawiającego w oparciu o **Załącznik nr 2** do Zapytania (Sprawozdanie z udzielonych zamówień za 2023 rok).
	3. Operator platformy zapewni nielimitowaną ilość kont dla Wykonawców (jeden Wykonawca może posiadać wiele nieodpłatnych kont).
	4. Wymagania funkcjonalne w zakresie platformy:
		1. Operator platformy dostarczy system, gdzie oferty w postępowaniach (za wyjątkiem aukcji) mogą być autoryzowane przy użyciu wyłącznie adresu e-mail – logowanie lub poprzez e-mail bez konieczności rejestrowania się Wykonawców (weryfikacja po kliknięciu w link potwierdzający złożenie oferty);
		2. Zamawiający, aby dodać nowego Wykonawcę, jest zobowiązany minimum do podania adresu e-mail tego Wykonawcy, na który ma on otrzymać zaproszenie do złożenia oferty / udziału w postępowaniu;
		3. ofertę oraz dokumenty dołączone do systemu przez Wykonawcę, system powinien wyświetlać w formie porównawczej i intuicyjnej;
		4. wszystkie oferty muszą być łatwo porównywane poprzez jednostronicowy formularz w systemie, gdzie widoczne będą wszystkie pozycje zapytania lub aukcji wraz z ceną oraz kryteriami Zamawiającego
		z możliwością łatwego porównania ofert na jednym formularzu oraz oceną komisyjną;
		5. system, w sposób przyjazny dla użytkownika, będzie go wspierał w porównaniu ofert pod względem cen
		i kryteriów oraz umożliwiał ocenę komisyjną w postępowaniach;
		6. Wykonawcy mają możliwość komunikacji z Zamawiającym bez konieczności posiadania konta. Zamawiający ma możliwość publikowania wiadomości publicznych (dostępnych dla wszystkich uprawnionych Wykonawców) oraz prywatnych (dostępnych tylko dla wybranego Wykonawcy);
		7. możliwość tworzenia podstawowej karty postępowania informującej o np. nazwie postępowania, trybie postępowania, kryteriach oceny ofert, terminie składania i otwarcia ofert;
		8. możliwość dokonywania zmian terminów określanych w danym postępowaniu i możliwość ich aktualizacji;
		9. system nie może wymagać od użytkowników systemu (po stronie Zamawiającego) posiadania kwalifikowanego podpisu elektronicznego;
		10. możliwość podziału składanej oferty na część jawną i niejawną, w taki sposób, aby Wykonawca mógł wyodrębnić tajemnicę przedsiębiorstwa i aby Zamawiający nie pobrał jej z plikami z ofertą (system umożliwia wyodrębnienie plików w archiwum postępowania);
		11. nienaruszalność złożonych ofert / wniosków / dokumentów / oświadczeń do momentu określonego na dokładny czas (poprzez wskazanie daty, godziny i minuty) ich otworzenia przez Zamawiającego, dotyczy również, Wykonawców;
		12. szyfrowanie ofert / wniosków / dokumentów / oświadczeń i ich załączników do momentu ich odszyfrowania przez Zamawiającego;
		13. elektroniczne otwarcie ofert zgodnie z wymaganiami Ustawy;
		14. możliwość dodawania plików zewnętrznych, w tym również po zakończeniu postępowania elektronicznego (np. skarg, odwołań);
		15. możliwość zamieszczania dokumentów w różnych formatach zgodnie z art. 18 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 307) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 773);
		16. integrację z Dziennikiem Urzędowym Unii Europejskiej poprzez usługę eSender;
		17. system nie może dyskryminować Wykonawców i musi zachować zasady konkurencyjności, np. system
		nie może:
			1. zmuszać do rejestracji Wykonawców, aby złożyli ofertę lub przeczytali ogłoszenie
			o zamówieniu;
			2. narzucać instalacji wybranych komercyjnych rozwiązań potrzebnych do prawidłowego działania systemu;
			3. wykluczać któregokolwiek z podpisów elektronicznych, które są dopuszczone
			w krajach Unii Europejskiej;
			4. ograniczać formatów przyjmowanych podpisów zgodnie z decyzją wykonawczą Komisji (UE) 2015/1506 z dnia 8 września 2015r. ustanawiającą specyfikacje dotyczące formatów zaawansowanych podpisów elektronicznych oraz zaawansowanych pieczęci elektronicznych, które mają być uznane przez podmioty sektora publicznego, zgodnie z art. 27 ust. 5 i art. 37 ust. 5 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym (Dz. Urz. UE L 235 z 09.09.2015, str. 37).
6. **Prawa autorskie i licencyjne**
	1. Operator platformy w ramach należnego mu wynagrodzenia udziela licencji na używanie autorskiego rozwiązania, w postaci informatycznej platformy zakupowej dostępnej na wskazanej stronie WWW.
	2. Operator platformy oświadcza, że przysługują mu majątkowe prawa autorskie do informatycznej platformy zakupowej na wskazanej stronie WWW i korzystanie z niej przez Zamawiającego w ramach Umowy, nie naruszy praw osób trzecich.
	3. W przypadku zasadnych roszczeń osób trzecich z tego tytułu Operator platformy ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego oraz osób trzecich.
7. **Wymagania ogólne względem SaaS:**
	1. Platforma musi być zgodna z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Ustawą, aktami wykonawczymi wydanymi do Ustawy, jak również obowiązującym prawem Unii Europejskiej, a Wykonawca zobowiązany jest do bezpłatnego dostosowania systemu do zmieniającego się prawa w omawianym zakresie.
	2. Rozwój aplikacji – Operator platformy zapewni dostępność najnowszej wersji systemu.
	3. Doradztwo merytoryczne dla wszystkich użytkowników Zamawiającego w godzinach minimalnie od 8:00 do 16:00 w dni robocze.
	4. Obsługa techniczna wszystkich Wykonawców poprzez dostępny telefon i e-mail minimalnie od 8:00-17:00 w dni robocze.
	5. Platforma nie może wymagać od Zamawiającego użycia podpisów elektronicznych do otwarcia ofert.
	6. Katalog Wykonawców z wyszukiwarką (min. 100 000 skatalogowanych kontaktów do Wykonawców).
	7. Platforma jest zainstalowana na serwerach należących do Operatora platformy lub profesjonalnego podmiotu trzeciego, z którym Operator platformy ma zawartą umowę hostingową w formie pisemnej.
	8. Operator platformy jako podmiot przetwarzający zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą, a także zobowiązuje się, do przetwarzania danych wyłącznie na terenie Unii Europejskiej lub państw członkowskich, i że nie przekaże danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
	9. Zarządzanie Użytkownikami.

Dostęp do platformy posiadają po stronie Zamawiającego tylko zdefiniowani użytkownicy i przedstawiciel Zamawiającego o uprawnieniach administratora (Administrator Zamawiającego), który nadaje poszczególnym użytkownikom uprawnienia umożliwiające dostęp do platformy w zakresie wskazanym przez Zamawiającego,
a w razie potrzeby – na żądanie Zamawiającego lub w związku z zakończeniem świadczenia usługi – te uprawnienia zmienia lub odbiera.

* 1. Platforma ma być dostępna przez protokół https przez przeglądarkę WWW. Strefa dostępu użytkownika jest zamknięta, połączenie ma być szyfrowane. Protokół https skonfigurowany jest w sposób uwzględniający dobre praktyki w zakresie bezpieczeństwa, obejmujące w szczególności:
		1. Dopuszczenie stosowania protokołu TLS (ang. Transport Layer Security) 1.3 i nowszych – standard
		w Internecie rozwinięcie protokołu SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych, a także uwierzytelnienie serwera, a niekiedy również klienta;
		2. Zabronione jest korzystanie z algorytmów DES i RC4;
		3. Zabronione jest korzystanie z funkcji skrótu MD5 i SHA-1;
		4. Wymaganie uwierzytelnienia serwera przy pomocy certyfikatu rozpoznawalnego przez przeglądarkę jako zaufany;
		5. Platforma posiada opcję włączenia dwuskładnikowej autoryzacji (two factor);
		6. Platforma pozwala na prowadzenie wielu postępowań i akcji w tym samym czasie;
		7. Logowanie do platformy wymaga loginu i hasła;
		8. Siłę hasła dla użytkowników może ustalić Administrator Zamawiającego, który może wymagać:
			1. co najmniej 8 znaków długości;
			2. obowiązek zawierania co najmniej: jedną wielką literę (A-Z), jedną małą literę (a-z), dwa znaki specjalnie niesąsiadujące ze sobą, jedną cyfrę (0-9);
			3. maksymalny okres ważności hasła 60 dni;
			4. minimalny okres ważności hasła 1 dzień;
			5. historia haseł: hasło nie może się powtarzać przez 6 kolejnych haseł, nowe hasło musi różnić się od poprzedniego co najmniej 2 znakami.
	2. Aspekty bezpieczeństwa, które są wymagane od platformy:
		1. Kontroluje poprawność wprowadzanych przez użytkownika danych. W wybranych polach wymusza poprawność wprowadzanych danych przez odpowiedni komunikat;
		2. Odporność na ataki przez powtórzenie;
		3. Kodowanie znaków UTF-8;
		4. Kodowanie stron wg standardów HTML5 oraz CSS3 zakończoną poprawną walidacją w narzędziu W3C (poza błędami typu “Warning”);
		5. Dynamiczna wartość bez stosowania Adobe Flash i Oracle Java;
		6. Prawidłowe działania pod najnowszymi stabilnymi wersjami przeglądarek Mozilla Firefox, Internet Explorer oraz Google Chrome;
		7. Eliminuje ewentualne problemy komunikacyjne poprzez “zamykanie” niedokończonych sesji;
		8. Kontroluje poprawność wprowadzonych przez użytkownika danych;
		9. System powinien być napisany w RWD (Responsive web design) minimum dla stron po stronie Wykonawców.
1. **Gwarantowany poziom świadczenia usług**
	1. Operator platformy zakupowej gwarantuje stabilność działania platformy na minimalnym poziomie 99,7% w skali roku, mierzoną 24h / 7. Stabilność mierzona jest jako stosunek liczby godzin, w czasie których system był dostępny, do całkowitej liczby godzin w danym miesiącu.
	2. Awarie lub problemy z działaniem systemu mogą być zgłaszane telefonicznie pod numer: **…………….,** pocztą elektroniczną na adres: **……………………………………** lub poprzez specjalny formularz na wskazanej stronie WWW, tj.: **……………………...** po zalogowaniu do systemu. W obu przypadkach elektronicznego zgłoszenia Zamawiający otrzymuje zwrotnie na e-maila potwierdzenie wysłania zgłoszenia.
	3. Problemy mogą być zgłaszane przez użytkowników ze strony Zamawiającego oraz Wykonawców.
	4. Maksymalne czasy reakcji w przypadku problemów z platformą będą liczone w godzinach pracy pracowników helpdesk i nie przekroczą poniższych czasów:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Problem** | **Maksymalny czas reakcji do:** | **Maksymalny czas rozwiązania do:** |
| **Awaria** | 4 godzin  | 24 godzin |
| **Błąd** | 8 godzin  | 96 godzin  |
| **Usterka** | 48 godzin | 7 dni roboczych |

* 1. Czas Awarii liczony jest jako czas niedostępności systemu. W przypadku przekroczenia dopuszczalnych czasów rozwiązania Błędów i Usterek, czas przekroczenia liczony jest również jako czas niedostępności systemu.
	2. Po otrzymaniu informacji o problemie jest on kwalifikowany jako Awaria, Błąd lub Usterka.
	3. Problemy usuwane będą w ramach i w cenie świadczonych usług.
1. **Zgłaszanie problemów technicznych:**
	1. **Wymagania dla Service Desk** – zgłoszenia będą przekazywane przez użytkowników platformy jednym ze sposobów, opisanych poniżej. Fakt przekazania zgłoszenia będzie odnotowany w systemie Service Desk Wykonawcy oraz zostanie mu nadany numer identyfikacyjny. Rejestracja zgłoszenia powinna nastąpić nie później niż 10 minut od czasu zarejestrowania zgłoszenia, a użytkownik Platformy winien otrzymać o tym stosowne powiadomienie (np. wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia wraz z numerem identyfikacyjnym). Zgłoszenia muszą być na czas trwania Umowy archiwizowane.
		1. **Zgłoszenie mailowe** – każdy użytkownik platformy może wysłać e-mail ze zgłoszeniem zawierającym opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy;
		2. **Zgłoszenie za pośrednictwem formularza dostępnego na platformie** – każdy użytkownik platformy może wysłać zgłoszenie za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu się, zawierające opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy;
		3. **Zgłoszenie za pośrednictwem czatu dostępnego na platformie** – każdy użytkownik platformy może wysłać zgłoszenie za pomocą czatu dostępnego po zalogowaniu się, zawierające opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy.
	2. **Realizacja zgłoszeń** – w przypadku, gdy opis zgłoszenia jest niejasny lub niekompletny wówczas doradca Help Desk Operatora platformy powinien zwrócić się z prośbą do osoby zgłaszającej o uzupełnienie informacji.
		1. Doradca Service Desk Operatora platformy po zrealizowaniu zgłoszenia odpowiada zgłaszającemu.
		2. W przypadku, w którym użytkownik uzna, że zgłoszenie nie zostało rozwiązane, może odpisać Operatorowi platformy, i tym samym zgłoszenie musi automatycznie się wznowić, zachowując historię z poprzedniej korespondencji.