Załącznik nr 3 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – OGÓLNY

## **Wymagania wspólne**

Poniżej przedstawiono wymagania, które będą musiały spełnić wszystkie systemy informatyczne, urządzenia, planowe do zakupu i wdrożenia w ramach projektu.

## **Zgodność z przepisami prawa**

System musi być dostosowany do przepisów prawa polskiego, w szczególności być zgodny  
z następującymi aktami prawnymi w zakresie, w jakim dotyczą one systemów teleinformatycznych   
i świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Akt prawny | Dziennik Ustaw |
| 1 | Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego | Dz.U. 2017 poz. 1257 |
|  | Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia  6 marca 2012 r. w sprawie wzoru i sposobu prowadzenia metryki sprawy | Dz.U. 2012 poz. 250 |
|  | Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r.  w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg  i wniosków. | Dz.U. 2002 nr 5 poz. 46 |
| 2 | Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach | Dz.U. 2016 poz. 1506 |
|  | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych | Dz.U. 2011 nr 14 poz. 67 |
|  | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych  i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych | Dz.U. 2006 nr 206  poz. 1517 |
|  | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych  i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi | Dz.U. 2006 nr 206  poz. 1518 |
|  | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych  i Administracji z dnia 2 listopada 2006 r. w sprawie wymagań technicznych formatów zapisu i informatycznych nośników danych, na których utrwalono materiały archiwalne przekazywane do archiwów państwowych | Dz.U. 2006 nr 206  poz. 1519 |
|  | Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania  i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej | Dz.U. 2015 poz. 1743 |
| 3 | Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych | Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883 |
|  | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych  i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące  do przetwarzania danych osobowych | Dz.U. 2004 nr 100  poz. 1024 |
| 4 | Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych | Dz.U. 2010 nr 182  poz. 1228 |
|  | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego | Dz.U. 2011 nr 159 poz. 948 |
| 5 | Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej | Dz.U. 2001 nr 112  poz. 1198 |
|  | Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 marca 2014 r.  w sprawie Centralnego Repozytorium Informacji Publicznej | Dz.U. 2014 nr 0 poz. 361 |
|  | Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 17 stycznia 2012 r. w sprawie wzoru wniosku o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej | Dz.U. 2012 nr 0 poz. 94 |
|  | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej | Dz.U. 2007 nr 10 poz. 68 |
| 6 | Ustawa z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym | Dz.U. 2001 nr 130  poz. 1450 |
|  | Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 7 sierpnia 2002 r.  w sprawie określenia warunków technicznych  o organizacyjnych dla kwalifikowanych podmiotów świadczących usługi certyfikacyjne, polityk certyfikacji  dla kwalifikowanych certyfikatów wydawanych przez  te podmioty oraz warunków technicznych dla bezpiecznych urządzeń służących do składania i weryfikacji podpisu elektronicznego. | Dz.U. 2002 nr 128  poz. 1094 |
| 7 | Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną | Dz.U. 2002 nr 144  poz. 1204 |
| 8 | Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne | Dz.U. 2005 nr 64 poz. 565 |
|  | Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 27 września 2005 r.  w sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze publicznym | Dz.U. 2005 nr 205  poz. 1692 |
|  | Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych  i Administracji z dnia 21 kwietnia 2011 r. w sprawie szczegółowych warunków organizacyjnych i technicznych, które powinien spełniać system teleinformatyczny służący  do identyfikacji użytkowników | Dz.U. 2011 nr 93 poz. 545 |
|  | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych | Dz.U. 2011 nr 206  poz. 1216 |
|  | Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 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. 2012 nr 0 poz. 526 |
|  | Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia  6 maja 2014 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania  z elektronicznej platformy usług administracji publicznej | Dz.U. 2014 nr 0 poz. 584 |
|  | Rozporządzenie Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia  19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania | Dz.U. 2005 nr 217  poz. 1836 |
| 9 | Ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym. | Dz.U. 2002 nr 126  poz. 1068 |

## **Integracja systemów**

Zamawiający wymaga, aby wyspecyfikowane elementy zamówienia były ze sobą kompatybilne oraz stanowiły zintegrowaną całość, w szczególności wymagane jest by:

1. Zakres integracji był na takim poziomie, aby wdrażane usługi na wszystkich poziomach były realizowane w sposób automatyczny bez potrzeby ręcznego przenoszenia danych pomiędzy systemami.
2. Zamawiający wymaga integracji systemu nadzoru telemetrii oraz e-portalu z istniejącym systemem do obsługi i rozliczania odbiorców wody (system AdAS firmy Tensoft). Zamawiający nie posiada w swoich zasobach API tego systemu.
3. Zamawiający wymaga, aby dostarczone systemy umożliwiały osiągnięcie mierzalnych wskaźników projektu, które przedstawiają się następująco:

**LISTA MIERZALNYCH WSKAŹNIKÓW PROJEKTU**

1. **Wskaźniki produktu**

**Wskaźniki kluczowe/specyﬁczne dla programu/specyﬁczne dla projektu**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nazwa wskaźnika** | **Rodzaj** | **Jednostka miary** | **Rok bazowy 2019** | **2019** | **2020** | **2021** |
| 1. | **Liczba baz danych udostępnionych on-line poprzez API** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Utworzona zostanie baza danych z informacjami dotyczącymi  gospodarki wodociągowej Gminy Dywity zawierająca w szczególności takie dane jak:   * lokalizacja punktów pomiaru, * numerów IMEI będących identyfikatorami modułów teletransmisji danych, * numery seryjne urządzeń pomiarowych systemu nadzoru, * status baterii zamontowanych w modułach teletransmisji danych, * historia zdarzeń dotycząca punktów pomiaru * kody błędów zgłaszanych przez urządzenia nadzorujące  w monitorowanych punktach.   Sposób pomiaru osiągnięcia wskaźnika: protokół odbioru końcowego w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii  i e-usług zatwierdzony przez inżyniera kontraktu i Gminę Dywity. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca | | | | | |
| 2. | **Liczba osób objętych szkoleniami/doradztwem  w zakresie kompetencji cyfrowych, O/K/M** | kluczowy | osoby | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Nie dotyczy | | | | | |
| 3. | **Liczba podmiotów, które udostępniły on-line informacje sektora publicznego** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Gmina Dywity udostępni on-line informacje sektora publicznego związane z gospodarką wodociągową gminy. Sposób pomiaru: protokół odbioru końcowego w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii i e-usług zatwierdzony przez inżyniera kontraktu i Gminę Dywity. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca | | | | | |
| 4. | **Liczba podmiotów udostępniających usługi wewnątrzadministracyjne (A2A)** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Nie dotyczy | | | | | |
| 5. | **Liczba udostępnionych on-line dokumentów zawierających informacje sektora publicznego** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 2.00 | 2.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | W ramach e-usług udostępnione zostaną następujące dokumenty zawierające informacje sektora publicznego:   1. Informacja o ilości złożonych wniosków  dot. umorzenia należności za wodę/ścieki i o kwocie umorzonych należności (dla e-usługi nr 11 Wniosek  o umorzenie należności, pkt. 2.2 Studium). 2. Informacja o ilości złożonych wniosków  dot. rozłożenia należności na raty i kwocie należności rozłożonych na raty (dla e-usługi nr 10 w Wniosek  o rozłożenie należności na raty, pkt. 2.2 Studium).   Dokumenty będą aktualizowane co kwartał w oparciu o dane z ostatnich 3 miesięcy. Dokumenty będą zawierać podstawę prawną dla dokonanych umorzeń i rozłożenia płatności  na raty (Uchwała nr XXXVII/242/01 Rady Gminy Dywity z dnia 23 listopada 2001 r. w sprawie szczegółowych zasad i trybu umarzania wierzytelności z tytułu należności pieniężnych oraz ustalania ulg w spłacie tych należności).  Sposób pomiaru: Liczba udostępnionych poprzez e-usługi  on-line dokumentów zlokalizowanych w bazie danych.  Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca. | | | | | |
| 6. | **Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A)** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Nie dotyczy | | | | | |
| 7. | **Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Platforma telemetryczna oparta na odczycie danych  z urządzeń pomiarowych z 11 e-usługami utworzy system teleinformatyczny obsługujący interesariuszy Projektu - gospodarstwa domowe (obywatele) i przedsiębiorstwa (kontrahenci) z terenu Gminy Dywity.  Sposób pomiaru: protokół odbioru końcowy w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii i e-usług zatwierdzony przez inżyniera kontraktu i Gminę Dywity. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca | | | | | |
| 8. | **Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 10.00 | 10.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Dla interesariuszy Projektu zostanie udostępnionych 10 usług  publicznych związanych z obsługą gospodarki wodociągowej Gminy o stopniu dojrzałości 3, szczegółowa lista usług znajduje się w pkt. 2.2 Studium Wykonalności. Sposób pomiaru: protokół odbioru w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii i e-usług zatwierdzony przez inżyniera kontraktu  i Gminę Dywity. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca. | | | | | |
| 9. | **Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej  3 – dwustronna interakcja** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 11.00 | 11.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Dla interesariuszy Projektu zostanie udostępnionych 11 usług  publicznych związanych z obsługą gospodarki wodociągowej Gminy o stopniu dojrzałości co najmniej 3, szczegółowa lista usług znajduje się w pkt. 2.2 Studium Wykonalności. Sposób pomiaru: protokół odbioru w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii i e-usług Sposób pomiaru: protokół odbioru w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii i e-usług zatwierdzony przez inżyniera kontraktu i Gminę Dywity. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca. | | | | | |
| 10. | **Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej  4 – transakcja** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Dla interesariuszy Projektu zostanie udostępniona 1 usługa publiczna związana z obsługą gospodarki wodociągowej Gminy o stopniu dojrzałości 4, polega ona na możliwości dokonywania płatności on-line przez interesariuszy, szczegółowy opis w pkt. 2.2 Studium Wykonalności. Sposób pomiaru: protokół odbioru w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii i e-usług. Sposób pomiaru: protokół odbioru  w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii i e-usług zatwierdzony przez inżyniera kontraktu i Gminę Dywity.  Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca. | | | | | |
| 11. | **Liczba utworzonych API** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Wskaźnik oznacza liczbę utworzonych w ramach projektu API. Zostanie utworzone API pozwalające w przyszłości  na integrację dostarczanego w ramach projektu systemu telemetrycznego z rozwiązaniami dla odbiorców  np. przyszłymi rozwiązaniami ogólnokrajowymi na wzór Krajowego Systemu Ostrzegania czy też rozwiązań planowanych w ramach nowego prawa wodnego.  API pozwoli również na integrację z platformą telemetryczną nowych rozwiązań dostarczając nowych danych  np. informacje z nowych/dodatkowych urządzeń pomiarowych nie przewidzianych aktualnie w projekcie. Sposób pomiaru: protokół odbioru w pełni funkcjonalnego systemu telemetrii i e-usług zatwierdzony przez inżyniera kontraktu i Gminę Dywity.  Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca | | | | | |
| 12. | **Liczba zdigitalizowanych dokumentów zawierających informacje sektora publicznego** | kluczowy | szt. |  |  |  |  |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru  (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | nie dotyczy. | | | | | |

1. **Wskaźniki rezultatu**

**Wskaźniki kluczowe/specyﬁczne dla programu/specyﬁczne dla projektu**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nazwa wskaźnika** | **Rodzaj** | **Jednostka miary** | **Rok bazowy 2019** | **2019** | **2020** | **2021** |
| 1. | **Liczba osób korzystających z usług publicznych on- line** | dodatkowy | osoby | 0.00 | 0.00 | 400.00 | 826.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Szacuje się, że 30% interesariuszy włączonych do systemu telemetrii i bazy danych użytkowników sieci wodociągowej gminy przynajmniej raz w ciągu roku od zakończenia rzeczowej realizacji Projektu skorzysta z e-usług związanych z gospodarką wodociągową Gminy Dywity. Sposób pomiaru osiągnięcia wskaźnika: liczba unikatowych interakcji z systemem e-usług (zalogowanie się i  wykonanie czynności online np. sprawdzenie stanu liczników, każdy użytkownik liczony jest tylko raz) widoczna w wykazie aktywności użytkowników od administratora systemu. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca.  Wskaźnik nie zostanie osiągnięty w momencie zakończenia finansowego realizacji projektu, ponieważ Wnioskodawca zakłada, że kolejni użytkownicy zaczną stopniowo korzystać  z elektronicznego biur obsługi i e-usług po ich uruchomieniu. Każda nowość wymaga czasu dla wdrożenia i potrzebny jest dłuższy okres czasu, aby zagwarantować osiągnięcie wskaźnika na odpowiednim poziomie. | | | | | |
| 2. | **Liczba pobrań / odtworzeń dokumentów zawierających informacje sektora publicznego** | kluczowy | szt. | 0.00 | 0.00 | 200.00 | 400.00 |
|  | Opis wskaźnika oraz metodologia jego pomiaru (w tym źródło danych i sposób pomiaru wskaźnika) | Liczba pobrań lub odtworzonych dokumentów informacji sektora  publicznego z wykorzystaniem e-usług świadczonych przez Gminę dla interesariuszy Projektu, w ciągu roku od zakończenia rzeczowej  realizacji Projektu. Sposób pomiaru osiągnięcia wskaźnika: liczba  pobrań/odtworzeń widoczna w raportach administratora systemu.  Metodologia wyliczenia wysokości wskaźnika: Wnioskodawca zakłada, że każdy z dokumentów będzie ściągany przy aktualizacji co najmniej 50 razy na kwartał co w ciągu roku od zakończenia projektu pozwoli  uzyskać liczbę 200 pobrań/odtworzeń każdego z nich. W sumie pozwoli to uzyskać liczbę 400 pobrań/odtworzeń. Za pomiar wskaźnika odpowiedzialny będzie Wnioskodawca. Wskaźnik  nie zostanie osiągnięty w momencie zakończenia finansowego  realizacji projektu, ponieważ Wnioskodawca zakłada, że kolejni  użytkownicy zaczną stopniowo korzystać z elektronicznego biur obsługi i pobierać dane od Wnioskodawcy w zakresie gospodarki wodociągowej po ich udostępnieniu. Każda nowość wymaga czasu dla wdrożenia i potrzebny jest dłuższy okres czasu, aby zagwarantować osiągnięcie wskaźnika na odpowiednim poziomie. | | | | | |

Wykonawca jest odpowiedzialny w zakresie wskaźników rezultatu do udostępnienia merytorycznych narzędzi do ich osiągniecia (np. systemy, rejestry użytkowników, raporty, zestawienia), na podstawie których Zamawiający będzie mógł w łatwy i przejrzysty sposób odczytywać dane w tym zakresie.

## **Gwarancja – zasady ogólne na dostarczony przedmiot zamówienia**

1. Gwarancja na dostarczone urządzenia w ramach przedmiotu zamówienia wynosi minimum 36 miesięcy, maksymalnie 60 miesięcy – zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy.
2. Dostarczone urządzenia muszą być fabrycznie nowe i nieużywane, wolne od wad oraz wyprodukowane nie wcześniej niż 12 miesięcy przed datą dostawy.
3. Certyfikaty – oferowany sprzęt musi posiadać certyfikat zgodności wyrobu z normami europejskimi „CE” (Conformie Europeenne – Zgodność Europejska) oraz musi być oznakowany symbolem „CE”. Dostarczony sprzęt winien posiadać certyfikaty. Wymagane certyfikaty zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, Wykonawca, z którym zostanie podpisana umowa dołączy przy dostawie.
4. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do usuwania ujawnionych usterek uniemożliwiających poprawne funkcjonowanie urządzeń, zwanych „wadami” lub dostarczenia sprzętu wolnego od wad.
5. W przypadku wymiany przez Wykonawcę urządzeń wadliwych na wolny od wad, strony podpiszą protokół wymiany urządzeń. Gwarancja na wymienione urządzenia biegnie na nowo, liczona będzie od daty podpisania danego protokołu wymiany urządzeń.
6. Po trzykrotnych naprawach tego samego podzespołu urządzenia w tym samym egzemplarzu urządzenia Wykonawca zobowiązuje się wymienić wadliwy egzemplarz urządzenia na wolny od wad w przypadku gdy w urządzeniu występuje wada, w jakimkolwiek podzespole urządzenia.
7. Wykonawca zapewni w okresie objętym gwarancją naprawę uszkodzonego urządzenia w miejscu użytkowania. W przypadku wymiany podzespołów urządzenia Wykonawca zobowiązany jest do zainstalowania podzespołów urządzenia fabrycznie nowych.
8. Zamawiający w okresie gwarancji zgłasza wszelkie wady urządzeń do Wykonawcy. Czas naprawy liczony jest od momentu przesłania przez Zamawiającego zgłoszenia na numer faksu Wykonawcy lub na adres e-mail (zostanie wpisany do umowy) do momentu odbioru naprawionego urządzenia, potwierdzonego protokołem naprawy/wymiany.
9. W okresie gwarancji wszelkie koszty naprawy , w tym koszt transportu, ponosi Wykonawca.
10. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego w trakcie biegu okresu gwarancji wady lub usterki techniczne jakiegoś podzespołu urządzenia w dostarczonym sprzęcie, Wykonawca na własny koszt wymieni te podzespoły na nowe, wolne od wad.
11. Każda wymiana urządzenia lub podzespołu urządzenia musi być potwierdzona protokołem naprawy/wymiany podpisanym przez obie strony.
12. Numer seryjny wymienionego urządzenia nie może być identyczny z numerem seryjnym występującym w jakimkolwiek protokole odbioru w ramach przedmiotu zamówienia.
13. Zamawiający niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji upoważniony jest do korzystania z uprawnień wynikających z rękojmi. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania z uprawnień wynikających z rękojmi w okresie trwania gwarancji.
14. Wykonawca wraz z dostawą dostarczy instrukcje użytkownika w języku polskim.
15. Wykonawca wraz z dostawą dostarczy pisemną gwarancję w języku polskim na przedmiot zamówienia.
16. Dostarczone licencje będą wolne od roszczeń osób trzecich z tytułu naruszenia praw autorskich oraz innych praw pokrewnych, a w szczególności patentów, zarejestrowanych znaków i wzorów w związku z użytkowaniem sprzętu oraz bez możliwości ich wypowiedzenia.

**GWARANCJA NA SYSTEM**

1. W okresie gwarancji Wykonawca zapewni dostosowanie systemu do ewentualnych zmian w przepisach prawa.
2. Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi serwisu gwarancyjnego w zakresie wdrożonego systemu od dnia zakończenia realizacji projektu, stwierdzonego obustronnym podpisaniem przez strony protokołu odbioru ostatniego etapu prac. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi gwarancyjne w zakresie całości wdrożonego systemu, zgodnie ze złożoną ofertą.
3. Serwis gwarancyjny świadczony będzie zdalnie lub w miejscu instalacji oprogramowania   
   u Zamawiającego.
4. W celu klasyfikacji rodzajów zgłoszeń wprowadza się następujące pojęcia:
   1. Nieprawidłowość – stan Systemu, spowodowany wadami dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania, w którym część Systemu wdrożonego przez Wykonawcę nie funkcjonuje zgodnie z dokumentacją, mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji Systemu;
   2. Kategoria nieprawidłowości A (sytuacja krytyczna) – wystąpił problem, którego skutki spowodowały całkowite zatrzymanie Systemu – zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy.
   3. Kategoria nieprawidłowości B – wystąpił problem, stwarzający istotne ograniczenie   
      w działaniu Systemu
   4. Kategoria nieprawidłowości C – oznacza działanie dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania w sposób niezgodny z dostarczoną dokumentacją.
      1. Rozwiązanie – zmiana wykonana, dostarczona lub zalecona w dostarczonym przez Wykonawcę oprogramowaniu, której skutkiem jest eliminacja Nieprawidłowości poprzez przywrócenie Systemowi funkcjonalności w pełni zgodnej z aktualną dokumentacją. W szczególności zmiana wykonana w kodzie dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania, zmiana parametrów lub porada usuwająca przyczyny zgłoszenia Problemu, skutkująca prawidłowym działaniem Systemu.
      2. Obejście – tymczasowe rozwiązanie Nieprawidłowości, nie eliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające Kategorię Nieprawidłowości.
5. Zgłoszenia problemów będą realizowane przez system helpdesk Wykonawcy lub telefonicznie w godzinach pracy Zamawiającego.
6. Terminy realizacji usług:
   1. Jeżeli Nieprawidłowość dotyczyć będzie części Systemu wytworzonej przez Wykonawcę, obowiązywać będą następujące terminy realizacji usług:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategoria  Nieprawidłowości | Maksymalny czas  reakcji | Maksymalny czas usunięcia Nieprawidłowości |
| A | Maksymalny 6 godzin - minimalny 2 godziny | Maksymalnie -1 dzień roboczy – minimalnie 12 godzin |
| B | 1 dzień roboczy | 5 dni roboczy |
| C | 1 dzień roboczy | 10 dni roboczy |

* 1. Jeżeli Nieprawidłowość dotyczyć będzie oprogramowania dostarczonego, ale nie wytworzonego przez Wykonawcę, terminy realizacji usług będą za każdym razem ustalane z Zamawiającym.

**GWARANCJA NA SPRZĘT KOMPUTEROWY I DRUKUJĄCY**

1. Serwis gwarancyjny świadczony będzie w miejscu użytkowania sprzętu w siedzibie Zamawiającego. W sytuacji, gdy konieczne będzie przetransportowanie sprzętu do naprawy w warunkach warsztatowych, Wykonawca wykonana transport na własny koszt oraz poniesie pełną odpowiedzialność za sprzęt w fazie demontażu, transportu, naprawy oraz montażu.
2. Czas reakcji serwisu – do końca następnego dnia roboczego od chwili przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
3. Zgłaszanie napraw i usunięcia awarii, będzie następować we wszystkie dni robocze w godzinach od 8: do 15:00. Zgłoszenie napraw i usunięcie awarii może być dokonane przez portal internetowy Wykonawcy, telefonicznie lub poprzez email.
4. Fakt awarii, naprawy i ewentualnie wymiany sprzętu na nowy będzie każdorazowo odnotowany w karcie gwarancyjnej danego sprzętu.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia opisany został w następujących załącznikach:

1. System nadzoru telemetrii wraz z portalem e-usług – **załącznik 3a**
2. Wymagania dla wodomierzy – **załącznik nr 3b**
3. Sprzęt komputerowy – **załącznik nr 3c**