



## OGÓLNY OPIS POTRZEB I WYMAGAŃ

### Spis treści:

<b>1. WPROWADZENIE</b> .....	2
1.1. Zastosowane skróty i pojęcia .....	2
1.2. Cel zamówienia .....	2
1.3. Przedmiot zamówienia .....	3
<b>2. ETAPY REALIZACJI</b> .....	4
<b>3. WYMAGANIA FUNKCJONALNE</b> .....	5
3.1. Wymagania ogólne .....	5
3.2. Wymagania w zakresie obiegu spraw i dokumentów .....	7
3.3. Wymagania w zakresie procesów .....	8
3.4. Wymagania w zakresie obsługi pracowników zdalnych .....	8
3.5. Wymagania w zakresie obsługi interesantów (klientów zewnętrznych) Szkoły .....	8
3.6. Przykład wymagań w zakresie obiegu umów i dokumentów księgowych .....	9
3.7. Wymagania w zakresie obsługi archiwum zakładowego .....	9
3.8. Wymagania w zakresie współpracy z Elektroniczną Skrzynką Podawczą oraz ePUAP i www .....	10
<b>4. WYMAGANIA NIEFUNKCJONALNE</b> .....	11
4.1. Zgodność z przepisami prawa .....	11
4.2. Wymagania ogólne .....	11
4.3. Wymagania techniczne .....	14
4.4. Wymagania w zakresie funkcji komunikacyjnych .....	14
4.5. Wymagania w zakresie bezpieczeństwa dokumentów i danych .....	15
4.6. Zakres danych do migracji .....	15
4.7. Inne elementy .....	16
4.8. Środowisko systemu i możliwości rozbudowy/przebudowy .....	16
4.9. Struktura organizacyjna .....	16
4.10. Modelowanie i aktualizowanie procesu .....	16
4.11. Raportowanie .....	17
4.12. Personalizacja .....	17
4.13. Ergonomia systemu .....	17
4.14. Wydajność i pojemność systemu .....	17
4.15. Procedury testowe .....	18
4.16. Wymagania dotyczące odbioru przedmiotu zamówienia .....	18
4.17. Wymagania w zakresie zarządzania projektem .....	19
4.18. Wymagania w zakresie gwarancji .....	19

## 1. WPROWADZENIE

Niniejszy dokument stanowi OGÓLNY OPIS POTRZEB I WYMAGAŃ (OOPiW) w zakresie dostarczenia i wdrożenia systemu elektronicznego zarządzania dokumentem służącego realizacji zadań Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury.

### 1.1. Zastosowane skróty i pojęcia

Skrót/pojęcie	opis skrótu/definicja
ADE	Archiwum Dokumentów Elektronicznych
Błąd kategorii A	błąd krytyczny uniemożliwiający pracę systemu lub jego istotnej części
Błąd kategorii B	wystąpienie co najmniej jednego z problemów: 1) system nie działa zgodnie z dokumentacją; 2) występują istotne ograniczenia w działaniu systemu; 3) awaria powodująca ograniczenie wydajności systemu; 4) nie można korzystać z funkcjonalności systemu, ale uzyskanie oczekiwanych efektów jest możliwe w inny sposób (obejście). Błąd kategorii B nie obejmuje sytuacji określonych jako Błąd kategorii A.
Błąd kategorii C	Oznacza pojawienie się usterki systemu o charakterze ergonomicznym nie mającej wpływu na wynik pracy użytkownika. Błąd kategorii C nie obejmuje sytuacji objętych Błędem kategorii A i kategorii B.
CRD	Centralne Repozytorium Dokumentów
ePUAP	Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej – system informatyczny dostępny pod adresem <a href="http://www.epuap.gov.pl">www.epuap.gov.pl</a>
ESP	elektroniczna skrzynka podawcza będąca funkcjonalnością ePUAPu
EZD	system elektronicznego zarządzania dokumentem pozwalający realizować zadania w oparciu o system kancelaryjny bezdziennikowy oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt
KSSiP	Krajowa Szkoła Sądownictwa i Prokuratury

### 1.2. Cel zamówienia

Celem zamówienia jest powstanie systemu wspierającego pracę KSSiP w ramach realizowanych zadań i pozwalającego na zarządzanie dokumentacją od momentu jej nadesłania lub powstania do momentu jej zniszczenia (przy zastosowaniu procedury brakowania wymaganej przepisami) lub przekazania do archiwum państwowego (dla materiałów archiwalnych). System ma współpracować z wykorzystywanymi (bądź planowanymi do wykorzystania) w KSSiP systemami dziedzinowymi (Enova - w zakresie księgowości i płac oraz kadr i Apollo – obsługa kształcenia, ProPublico – w zakresie realizacji zamówień publicznych (planowane wdrożenie) oraz uzupełniać część funkcjonalności tych systemów (głównie w zakresie wymiany informacji). System ma obejmować wszystkie stanowiska i komórki organizacyjne Szkoły oraz umożliwiać pracę zdalną (także przy użyciu urządzeń mobilnych). System ma umożliwiać komunikację elektroniczną z podmiotami publicznymi i klientami zewnętrznymi KSSiP za pomocą ESP i formularzy elektronicznych umieszczonych na stronie internetowej oraz komunikatów przesyłanych za pomocą SMS. Ma wspierać również korespondencję przesyłaną faxem, mailem i w sposób tradycyjny. Po stronie użytkownika aplikacja powinna posiadać standardowe cechy aplikacji webowej. Dostęp do aplikacji będzie odbywał się przy użyciu przeglądarki internetowej.

### 1.3. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie oraz wdrożenie kompletnego systemu EZD oraz zintegrowanie systemu z rozwiązaniami dziedzinowymi używanymi przez KSSiP (Enova, Apollo i ProPublico). W szczególności wymagane jest:

- przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej obejmującej: badanie potrzeb KSSiP w zakresie zarządzania dokumentacją, obecnie funkcjonujących przepisów wewnętrznych i procedur, stanu posiadanej infrastruktury informatycznej i oprogramowania oraz posiadanych baz i zbiorów danych. Analiza ma stanowić podstawę przygotowania i wdrożenia interfejsów systemu, a w szczególności wyglądu i zawartości poszczególnych spisów, rejestrów, raportów itp. oraz ustalić zakres niezbędnych zmian obowiązujących procedur aby dostosować je do systemu pracy w oparciu o EZD;
- dostarczenie i wdrożenie systemu EZD w oparciu o przeprowadzoną analizę: skonfigurowanie systemu do indywidualnych potrzeb Szkoły, stworzenie wskazanych rejestrów, formularzy, słowników lub w razie potrzeby przeniesienie danych z dotychczas posiadanych, przeprowadzenie szkolenia dla użytkowników w postaci instruktaży stanowiskowych z podziałem na poszczególne grupy użytkowników (zgodnie z nadanymi rolami w systemie) w tym także szkolenie administratorów w zakresie eksploatacji systemu oraz administrowania bazami danych i innymi elementami systemu;
- zintegrowanie systemu EZD z posiadanymi systemami dziedzinowymi w zakresie niezbędnym do realizacji zadań KSSiP;
- dostarczenie stosownej dokumentacji oraz przeprowadzenie testów dostarczonego rozwiązania obejmujących wszystkie możliwe do realizacji za pomocą systemu czynności zgodnie z przygotowanymi scenariuszami, które zostaną zaakceptowane przez KSSiP;
- udzielenie gwarancji na wdrożony system EZD oraz oprogramowanie standardowe, a także świadczenie serwisu gwarancyjnego na dostarczone oprogramowane przez okres minimum 24 miesięcy licząc od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego.

## **2. ETAPY REALIZACJI**

Termin realizacji umowy – nie później niż do dnia ..... 2015 r. Przy czym realizacja części usług (co najmniej tych) związanych z obsługą kancelarii ogólnej i sekretariatów nastąpi w terminie umożliwiającym rozpoczęcie pracy (po wcześniejszym przeszkoleniu wskazanych pracowników) w systemie od 1 stycznia 2015 r.

Przebieg prac nastąpi w etapach według harmonogramu (określonego w dniach kalendarzowych) przez KSSiP na podstawie danych zebranych w trakcie dialogu technicznego. Zakłada się, że poszczególne etapy przebiegać będą w następujący sposób:

**Etap 1** – przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej - do dnia ..... .

**Etap 2** – wdrożenie i konfiguracja systemu w wersji produkcyjnej i środowiska testowego, uruchomienie poszczególnych procesów, wykonanie testów do dnia - do dnia ..... .

**Etap 3** – szkolenia pracowników - do dnia ..... .

**Etap 4** – odbiór poszczególnych elementów systemu - do dnia ..... .

### 3. WYMAGANIA FUNKCJONALNE

Wykonawca przedstawi działające, kompletne rozwiązanie pozwalające zrealizować stawiane przez KSSiP zadania. Wybór technologii i sposobów realizacji poszczególnych procesów powinien uwzględniać specyfikę działania Krajowa Szkoła Sądownictwa i Prokuratury jako jednostki administracji publicznej.

#### 3.1. Wymagania ogólne

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
		<b>Wymagania ogólne</b>
1.	<b>WF-A.1</b>	System musi być przystosowany do obowiązującego w KSSiP bezdziennikowego systemu kancelaryjnego opartego o wykaz akt
2.	<b>WF-A.2</b>	System powinien umożliwić prowadzenie w Szkole dowolnej sprawy w formie elektronicznej od momentu jej zarejestrowania na odpowiednim stanowisku pracy do momentu jej zakończenia
3.	<b>WF-A.3</b>	Obieg dokumentów przychodzących powinien móc odbywać się w całości w formie dokumentów cyfrowych: od chwili zeskanowania dokumentu w odpowiedniej komórce organizacyjnej (np. kancelarii ogólnej lub sekretariatu) poprzez przekazanie postaci elektronicznej dokumentu na wskazane stanowisko pracy oraz ich archiwizacji
4.	<b>WF-A.4</b>	System powinien umożliwiać rozpoznawanie tekstu w zeskanowanych dokumentach (OCR) przy czym korzystanie z OCR powinno być możliwe do personalizacji dla określonych: dokumentów, części dokumentów, procedur, formatów itp
5.	<b>WF-A.5</b>	System powinien wspierać również obieg dokumentów papierowych poprzez możliwość nanoszenia w systemie bieżącej informacji o miejscu przechowywania danego dokumentu i dodawania odwzorowania cyfrowego dowolnego dokumentu papierowego
6.	<b>WF-A.6</b>	System powinien wspierać również obieg dokumentów papierowych m.in. poprzez możliwość naniesienia dodatkowego systemu oznaczenia i wyszukiwania dokumentu (np. kodu kreskowego)
7.	<b>WF-A.7</b>	W przypadku przesyłek papierowych, dla których nie wykonuje się odwzorowania cyfrowego system musi posiadać możliwość rejestracji w sposób określony w instrukcji kancelaryjnej. Opis takiej przesyłki w postaci metadanych i informacji o miejscu przechowywania jej nośnika musi być przechowywany w systemie
8.	<b>WF-A.7.1</b>	także konieczność potwierdzenia otrzymania odwzorowania pisma lub/i papierowego oryginału poprzez wybór odpowiedniej opcji w systemie
9.	<b>WF-A.8</b>	Musi wspierać również obieg nośników informatycznych będących częścią akt spraw, których zawartość nie została przeniesiona do EZD zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami i instrukcją kancelaryjną Szkoły
10.	<b>WF-A.9</b>	Obieg dokumentów wychodzących odbywać się winien w sposób analogiczny, od chwili utworzenia dokumentu przy pomocy aplikacji biurowej/wewnętrzny formularz systemu/ zeskanowania dokumentu w odpowiedniej komórce organizacyjnej do momentu ostatecznej dekretacji i podpisania dokumentu przez osobę uprawnioną podpisem cyfrowym, lub tradycyjnym po wydrukowaniu go na wskazanych stanowiskach pracy
11.	<b>WF-A.10</b>	System musi umożliwić bieżące monitorowanie realizacji spraw w sposób terminowy i zgodny ze zdefiniowaną procedurą pracy
12.	<b>WF-A.11</b>	System musi zapewnić pełną kontrolę nad obiegiem informacji (korespondencji, faksów, poczty elektronicznej, poleceń służbowych, plików tekstowych, zarządzeń wewnętrznych) w oparciu o normatywy kancelaryjne Szkoły
13.	<b>WF-A.12</b>	System powinien umożliwić przenoszenie danych zawartych w swoich bazach dla potrzeb informacji umieszczanych na stronie www KSSiP (także w ramach BIP prowadzonego stosownie do wymagań i przepisów prawa)
14.	<b>WF-A.13</b>	System musi umożliwić przenoszenie do swoich baz, danych z Elektronicznej Skrzynki Podawczej (dalej: ESP) zgodnie z obowiązującymi przepisami
15.	<b>WF-A.14</b>	Możliwość pełnienia dla wybranych adresów poczty elektronicznej funkcjonalność klienta poczty, umożliwiać również import do systemu wybranych wiadomości e-mail z różnych klientów poczty elektronicznej (zgodnie z posiadanymi klientami poczty),
16.	<b>WF-A.14.1</b>	ma umożliwiać również import do systemu wybranych wiadomości e-mail z różnych

		klientów poczty elektronicznej (zgodnie z posiadanymi klientami poczty),
17.	<b>WF-A.15</b>	Możliwość dodawania zastępstw – na kilku poziomach: przez pracownika (wówczas nadawanie zastępstw powinno być raportowane kierownictwu), przez kierownika, przez administratora merytorycznego i administratora głównego
18.	<b>WF-A.15.1</b>	Informowanie kto i jaką czynność wykonał i w czym zastępstwie jeśli takie zastępstwo nadano
19.	<b>WF-A.16</b>	posiadać mechanizm przejścia spraw w przypadku odejścia z pracy lub zmiany zakresu czynności pracownika
20.	<b>WF-A.17</b>	umożliwiać automatyczną dekretację dla wybranych kategorii dokumentów
21.	<b>WF-A.18</b>	przewodzić wersjonowanie zmian w strukturze organizacyjnej – zaistniałe zmiany odnoszą się tylko do nowych dokumentów, spraw itp.,
22.	<b>WF-A.19</b>	posiadać przechodzenie po polach w ramach widoku, szablonu lub rejestru za pomocą klawisza TAB (konfigurowalna kolejność przechodzenia),
23.	<b>WF-A.20</b>	umożliwiać wykonywania operacji seryjnych np. rejestracji (takie funkcje jak: dodaj następne z takimi danymi, zapisz dane, powiel dane itp.)
24.	<b>WF-A.21</b>	posiadać mechanizm podglądu pisma do akceptacji, które musi zawierać wszystkie dane, żadne dane nie mogą być ukrywane – podgląd pisma powinien odbywać się bezpośrednio w systemie bez konieczności generowania czy zapisywania dodatkowych plików do podglądu – możliwości przeniesienia podglądu do osobnego okna systemu powinna być wykonywana w przypadku takiej preferencji użytkownika
25.	<b>WF-A.22</b>	umożliwiać podgląd zeskanowanego pisma włączany/wyłączany cały czas – podgląd ma zawierać elementy nawigacji po zestawie pism (w ramach jednej sprawy) – zawierających zeskanowane i pierwotnie elektroniczne razem
26.	<b>WF-A.23</b>	posiadać możliwość wszczęcia sprawy bez pisma przychodzącego, na podstawie pisma pierwotnie elektronicznego, notatki służbowej, adnotacji, polecenia służbowego itp.
27.	<b>WF-A.24</b>	posiadać mechanizm notatek służbowych – dodawanych do sprawy lub do pisma
28.	<b>WF-A.25</b>	posiadać mechanizm blokowanie możliwości otwarcia pisma – wówczas przeglądanie tylko metryczki pisma/sprawy – sprawy poufne lub zastrzeżone
29.	<b>WF-A.26</b>	posiadać mechanizm blokowania możliwości wydruku – dla określonych kategorii dokumentów i/lub osób
30.	<b>WF-A.27</b>	system ma zapisywać i przechowywać historię pokazującą kto dokument przetwarzał w tym: pobrał na dysk, drukował, przeglądał, wykonał dany raport – również z opcją rezygnacji z monitorowania części czynności – zgodnie z regulacją prawną związaną z ochroną danych osobowych
31.	<b>WF-A.28</b>	posiadać personalizację ustawień interfejsu dla pojedynczego użytkownika
32.	<b>WF-A.29</b>	umożliwiać dostosowanie interfejsu poprzez między innymi: mapowanie pól – mechanizm mapowania określony z góry jak i edytowalny, blokowanie pól, usuwanie pól, dodawanie pól i ich etykiet, podpowiedzi
33.	<b>WF-A.30</b>	budowa formularzy, rejestrów z poziomu graficznego interfejsu wraz z warunkami walidacji pól (WYSWIG),
34.	<b>WF-A.31</b>	umożliwiać tworzenie nowych rejestrów i spisów z poziomu graficznego interfejsu – z możliwością korzystania z pól istniejących w systemie
35.	<b>WF-A.32</b>	umożliwiać wyszukiwanie z mechanizmem filtrowania wyników, jeśli dane są prezentowane w tabeli to sortowanie po kolumnach lub/i za pomocą okien dialogowych
36.	<b>WF-A.33</b>	umożliwiać w razie konieczności możliwość modyfikowania przyjętego schematu budowy znaku sprawy np. poprzez dodanie inicjałów referenta po oznaczeniu roku rozpoczęcia sprawy
37.	<b>WF-A.34</b>	umożliwiać tworzenia podtecek – dla wydzielania grup spraw, w sposób przyjęty w praktyce kancelaryjnej i instrukcji kancelaryjnej Szkoły
38.	<b>WF-A. 35</b>	posiadać różne rodzaje słowników: otwarte, zamknięte, uczące się, definiowane przez administratora technicznego
39.	<b>WF-A.35.1</b>	posiadać mechanizm sprawdzania danych w słownikach pod względem np. dublujących się danych – ważne w przypadku dodawania danych klientów, adresatów itp.,
40.	<b>WF-A.35.2</b>	posiadać mechanizm pilnujący zmian w słownikach – zmiana wartości słownikowej musi wpływać tylko (z zasady) na nowe dokumenty
41.	<b>WF-A.36</b>	posiadać mechanizm usuwania z systemu dokumentów nieewidencjonowanych – jako wyjątek od reguły, że dokumentów z systemu EZD dowolnie usuwać nie można – funkcja dostępna dla administratora merytorycznego i technicznego

### 3.2. Wymagania w zakresie obiegu spraw i dokumentów

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
42.	<b>WF-B.1</b>	System musi udostępniać mechanizmy dla obiegu spraw i dokumentów, w tym możliwość tworzenia i modyfikacji ścieżki przetwarzania
43.	<b>WF-B.1.1</b>	w ramach systemu musi zostać przekazane narzędzie umożliwiające Zamawiającemu samodzielne definiowanie nowych oraz modyfikację procesów zdefiniowanych w ramach wdrożenia
44.	<b>WF-B.1.2</b>	narzędzie powinno udostępniać dla realizacji swoich zadań interfejs graficzny, o intuicyjnej obsłudze przez użytkowników
45.	<b>WF-B.1.3</b>	narzędzie powinno umożliwiać dokonanie sprawdzenia formalnej poprawności definicji procesu
46.	<b>WF-B.2</b>	narzędzie wykorzystane do realizacji obiegu powinno udostępniać następujące możliwości kształtowania ścieżki przetwarzania
47.	<b>WF-B.2.1</b>	możliwość tworzenia przepływów sekwencyjnych
48.	<b>WF-B.2.2</b>	możliwość tworzenia przepływów równoległych
49.	<b>WF-B.2.3</b>	możliwość tworzenia przepływów alternatywnych
50.	<b>WF-B.2.4</b>	możliwość tworzenia podprocesów i wielokrotnego ich wykorzystania
51.	<b>WF-B.3</b>	System musi posiadać możliwość monitorowania każdej sprawy
52.	<b>WF-B.3.1</b>	możliwość szybkiego sprawdzenia aktualnego stanu sprawy
53.	<b>WF-B.3.2</b>	automatyczne informowanie odpowiedzialnych osób o zakończeniu określonego etapu obsługi sprawy,
54.	<b>WF-B.3.3</b>	możliwość śledzenia wstecznego sposobu załatwiania sprawy (daty, dane, dokumenty),
55.	<b>WF-B.3.4</b>	możliwość kontroli czasu załatwiania sprawy, w tym
56.	<b>WF-B.3.5</b>	przypominanie o niebezpieczeństwie upływu terminu załatwienia sprawy
57.	<b>WF-B.3.6</b>	alarmowanie przełożonych o upływie terminu załatwienia sprawy (eskalacja),
58.	<b>WF-B.3.7</b>	możliwość definiowania alternatywnej ścieżki przetwarzania sprawy w razie niebezpieczeństwa jej przeterminowania
59.	<b>WF-B.3.8</b>	oprócz limitów czasowych dla spraw – określanych automatycznie lub nadawanych podczas rejestracji/dekretacji musi istnieć możliwość rozróżnienia limitów w dniach roboczych i dniach kalendarzowych w zależności od ustawień lub potrzeb (zgodnie z przepisami dla danych typów spraw),
60.	<b>WF-B.4</b>	automatyczne łączenie dokumentów (w tym wszelkich pism, notatek) w sprawy np. na podstawie znaku sprawy (przy zachowaniu nadawania unikatowych identyfikatorów wszystkim obiektom),
61.	<b>WF-B.4.1</b>	możliwość dodawania dowolnych załączników: prezentacji, filmów, zdjęć, stron WWW, nagrań, maili itp.,
62.	<b>WF-B.4.2</b>	możliwość automatycznego dołączania UPO, (Urzędowego Poświadczenia Odbioru generowanego przez ePUAP (preferowane) lub inną dostarczoną przez dostawcę ESP)
63.	<b>WF-B.5</b>	oprócz informacji o miejscu przechowywania papierowej wersji pisma (skład chronologiczny, stanowisko pracy itp.), które nie zostało wskanowane do systemu (ze względu na format, wielkość) system musi pozwalać na rejestrację informacji o nośnikach informatycznych, które są przechowywane w składzie informatycznych nośników (Szkola może mieć więcej niż jeden skład),
64.	<b>WF-B.6</b>	System musi mieć możliwość przekazywania alarmów/alertów/przypomnień
65.	<b>WF-B.6.1</b>	przekazywanych w ramach realizowanego systemu, (np. informacje na pulpicie użytkownika),
66.	<b>WF-B.6.2</b>	powiadomień przekazywanych za pomocą e-mail użytkowników
67.	<b>WF-B.6.3</b>	powiadomień przekazywanych za pomocą wiadomości SMS
68.	<b>WF-B.7</b>	System musi udostępniać możliwość współpracy z repozytorium dokumentów w tym
69.	<b>WF-B.7.1</b>	możliwość automatycznego uruchamiania procesu obsługi dokumentu po dołączeniu nowego dokumentu do repozytorium
70.	<b>WF-B.7.2</b>	możliwość automatycznego uruchamiania procesu obsługi dokumentu po dołączeniu nowej wersji dokumentu do repozytorium
71.	<b>WF-B.7.3</b>	możliwość automatycznego uruchamiania procesu obsługi dokumentu po usunięciu dokumentu z repozytorium

72.	<b>WF-B.8</b>	Rodzaj uruchamianych procesów o których mowa w powyższych punktach System powinien być zróżnicowany
73.	<b>WF-B.8.1</b>	ze względu na rodzaj (klasę) dokumentu np. faktura, wniosek zakupowy
74.	<b>WF-B.8.2</b>	wartość zmiennych opisujących dokument (atrybut dokumentu) – np. pilne, terminowe
75.	<b>WF-B.8.3</b>	rodzaj zdarzenia w repozytorium (dodanie, modyfikacja wersji, usunięcie).
76.	<b>WF-B.9</b>	System musi udostępniać możliwość prowadzenia analiz, w tym:
77.	<b>WF-B.9.1</b>	posiadać wbudowane raporty umożliwiające podstawową analizę statystyczną prowadzonych spraw,
78.	<b>WF-B.9.2</b>	umożliwiać rozbudowę systemu raportowania..
79.	<b>WF-B.10</b>	System musi zapewniać selektywny dostęp do danych procesu oraz związanych z procesem dokumentów
80.	<b>WF-B.11</b>	System musi umożliwiać przypisanie do wykonywania poszczególnych kroków osób i grup użytkowników oraz musi umożliwiać osobom uprawnionym dynamiczną zmianę przypisania
81.	<b>WF-B.11.1</b>	System musi zapewnić możliwość w razie takiej potrzeby pełnienia więcej niż jednej roli dla użytkownika bez konieczności przelogowywania się (np. referent i archiwista).
82.	<b>WF-B.12</b>	Użytkownik powinien posiadać prawa dostępu do dokumentów ograniczone do uprawnień zdefiniowanych dla repozytorium dokumentów.
83.	<b>WFO.13</b>	W poszczególnych krokach powinien istnieć dostęp jedynie do danych i dokumentów jakie dla tego kroku określono przy definiowaniu procesu.
		Inne wymagania dla systemu obiegu spraw i dokumentów:
84.	<b>WF-B.14</b>	możliwość definiowania dynamicznych struktur danych,
85.	<b>WF-B.15</b>	zdefiniowane schematy przetwarzania dla danego procesu powinny być: wersjonowane
86.	<b>WF-B.15.1</b>	przechowywane w repozytorium
87.	<b>WF-B.15.2</b>	separowane od przechowywania danych procesu.
88.	<b>WF-B.18</b>	Opisane powyżej funkcjonalności muszą być dostępne dla całej sprawy
89.	<b>WF-B.18.1</b>	pojedynczego zadania w sprawie
90.	<b>WF-B.18.2</b>	zdefiniowanej grupy zadań

### 3.3. Wymagania w zakresie procesów

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
91.	<b>WF-C.1</b>	system zapewni obsługę wszystkich procesów realizowanych w KSSiP
92.	<b>WF-C.1.1</b>	procesy wskazane przez KSSiP zostaną zidentyfikowane na etapie analizy przedwdrożeniowej i zatwierdzone do realizacji
93.	<b>WF-C.1.2</b>	Analiza procesów musi być sporządzona w postaci opisu słownego, ilustrowanego rysunkami/wykresami/obrazami ekranów oprogramowania.
94.	<b>WF-C.1.3</b>	Dokument ma być sporządzony w takiej formie, aby umożliwić jego zrozumienie przez osoby nie znające żadnej formalnej metody (notacji) modelowania procesów

### 3.4. Wymagania w zakresie obsługi pracowników zdalnych.

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
95.	<b>WF-D.1</b>	System dopuszcza pracę zdalną dla zdefiniowanych użytkowników przy czym ma zapewniać pełne bezpieczeństwo zgromadzonych w systemie danych

### 3.5. Wymagania w zakresie obsługi interesantów (klientów zewnętrznych) Szkoły np.:

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
96.	<b>WF-D.1</b>	System powinien posiadać możliwość (przy czym funkcjonalności te mogą być zrealizowane przez integrację z portalem ePUAP):
97.	<b>WF-D.1.1</b>	zakłada się realizację wybranych elementów z wymienionych: śledzenie toku sprawy przez interesanta, kontakt z pracownikiem prowadzącym daną sprawę czy monitorowanie stanu sprawy po numerze z elektronicznego potwierdzenia złożenia



		wniosku (UPO) Informacje o stanie realizacji spraw powinny mogą być wówczas udostępniane np. w Biuletynie Informacji Publicznej, lub na stronie WWW Szkoły.
98.	<b>WF-D.2</b>	System powinien umożliwiać wprowadzenie informacji od klienta zewnętrznego poprzez elektroniczne formularze umieszczone na stronie WWW Szkoły lub poprzez inne systemy np. Apollo.
99.	<b>WF-D.3</b>	System może także wymagać w przyszłości komunikacji z rejestrami publicznymi jeśli komunikacja taka będzie wymagana przy realizacji zadań Szkoły. Realizacja wymiany informacji z rejestrami publicznymi będzie się odbywała na zasadach określonych stosownymi przepisami.

### 3.6. Przykład wymagań w zakresie obiegu umów i dokumentów księgowych

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
100.	<b>WF-E.1</b>	System powinien zapewnić obsługę obiegu umów i dokumentów księgowych
101.	<b>WF-E.1.1</b>	przyjęcie i rejestrację dokumentu księgowego,
102.	<b>WF-E.1.2</b>	wstępną weryfikację przez właściwą komórkę/osobę,
103.	<b>WF-E.1.3</b>	zatwierdzenie merytoryczne:
104.	<b>WF-E.1.3.1</b>	opis faktury (właściwy pracownik),
105.	<b>WF-E.1.3.2</b>	zatwierdzenie (wewnętrzna właściwy pracownik/osoba koordynująca proces wydatków w jednostce wewnętrznej),
106.	<b>WF-E.1.3.3</b>	weryfikację pod względem finansowo-księgowym,
107.	<b>WF-E.1.3.4</b>	zatwierdzenie opłaty, obsługę i rejestrację informacji o płatności.

### 3.7. Wymagania w zakresie kontrolingu

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
108.	<b>WF-F.1</b>	System powinien posiadać moduł „Zamówienia publiczne” zawierający możliwość wprowadzenia planu zamówień publicznych (grupowanie po kodach CPV, zwrotna informacja o wykorzystaniu i zarezerwowaniu środków na grupach)
109.	<b>WF-F.2</b>	System powinien posiadać moduł „Kontrola budżetu” zawierający następujące informacje: - plan zamówień publicznych (podczytywany z modułu „Zamówienia publiczne”) - Plan Finansowy (wraz z kolejnymi wersjami) - wartość wniosków złożonych wg. Pozycji budżetowych - zarezerwowane środki (zaakceptowane wnioski zakupowe) - wykonanie (kwoty zaksięgowane w Enova) - odchylenia od poszczególnych pozycji
110.	<b>WF-F.3</b>	System powinien posiadać moduł „Kontroling” zawierający zakładki : - RZiS (syntetycznie) - Przychody - Materiały i energia - Usługi obce - Koszty pracy W zakładkach winny znajdować się kolumny zestawiające : - budżet ( w kolejnych wersjach) - wykonanie - odchylenie w stosunku miesięcznym i narastająco. Część danych (finansowe) podczytywanych byłoby z systemu Enova , a część wypełniana ręcznie (obłożenie, zatrudnienie itp.) przez kierowników OS. Moduł „Kontroling” powinien pozwalać na tworzenie wskaźników, wykresów, prezentacji na podstawie danych zawartych w zakładkach. Docelowo „Kontroling” mogłaby być stosowana w rozliczaniu projektów KSSIIP
111.	<b>WF-F.4</b>	docelowo moduł „Kontroling” powinna mieć możliwość rozliczania projektów KSSIIP

### 3.8. Wymagania w zakresie obsługi archiwum zakładowego

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
112.	<b>WF-G.1</b>	System musi posiadać moduł zapewniający funkcjonowanie archiwum zakładowego (obsługa: przekazywania dokumentacji w postaci elektronicznej i tradycyjnej przez komórki organizacyjne do archiwum zakładowego, wypożyczania dokumentów, brakowania, wycofywania dokumentacji itd.), w tym:
113.	<b>WF-G.1.1</b>	możliwość prowadzenia wszystkich form ewidencji wymaganych przez obowiązujące przepisy w tym:
114.	<b>WF-G.1.1.1</b>	wykaz spisów zdawczo-odbiorczych
115.	<b>WF-G.1.1.2</b>	rejestr udostępniania
116.	<b>WF-G.1.1.3</b>	procedura brakowania
117.	<b>WF-G.1.1.4</b>	przekazywania materiałów archiwalnych do archiwum państwowego
118.	<b>WF-G.1.2</b>	automatyczne tworzenie spisów zdawczo-odbiorczych z prowadzonych przez poszczególnych referentów spisów spraw
119.	<b>WF-G.1.3</b>	możliwość przekazywania dokumentacji poszczególnych stanowisk w działach
120.	<b>WF-G.1.4</b>	możliwość nadzorowania przez archiwistę zakładowego spisów zdawczo-odbiorczych na etapie ich tworzenia – wraz z możliwością edycji lub dodawania uwag i notatek
121.	<b>WF-G.1.5</b>	możliwość przekazania paczki archiwalnej do ADE (wraz z prezentacją możliwości systemu na przykładowej paczce archiwalnej wygenerowanej przez System)
122.	<b>WF-G.1.6</b>	możliwość zamawiania materiałów do wypożyczenia, wypożyczania on-line dokumentów w postaci cyfrowej, rejestracja wypożyczeń – także obsługa wypożyczania materiałów w postaci papierowej, wglądu do akt – także udostępnienie wglądu dla osób/podmiotów z zewnątrz Szkoły
123.	<b>WF-G.1.7</b>	możliwość eksportowania i edytowania istniejących spisów zdawczo-odbiorczych, spisów dokumentacji przeznaczonej do zniszczenia, spisów materiałów archiwalnych przekazywanych do archiwum państwowego i innej ewidencji,
124.	<b>WF-G.1.8</b>	możliwość tworzenia i dodawania spisów zdawczo-odbiorczych dokumentacji, która nie została wprowadzona do systemu.
125.	<b>WF-G.1.9</b>	tworzenia stosownych, wymaganych przepisami raportów ze stanu archiwum zakładowego

### 3.9. Wymagania w zakresie współpracy z Elektroniczną Skrzynką Podawczą oraz ePUAP i www

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
126.	<b>WF-H.1</b>	System musi zapewnić składanie pism i wniosków w formie elektronicznej (za pośrednictwem aktywnych formularzy), opatrzonych podpisem elektronicznym kwalifikowanym lub niekwalifikowanym z wykorzystaniem platformy ePUAP i/lub innych portali
127.	<b>WF-H.2</b>	System musi zawierać repozytorium elektronicznych formularzy, zgodnych w formie i kształcie z formularzami udostępnianymi i przyjmowanymi przez Szkołę w wersji papierowej, umożliwiające wybór właściwego formularza w celu złożenia dokumentu w wersji elektronicznej. Rolę repozytorium w zakresie stosowanych formularzy może pełnić ePUAP-CRD
128.	<b>WF-H.3</b>	System musi przeprowadzać walidację danych podawanych przez interesanta podczas wypełniania elektronicznych formularzy umieszczonych na stronie www w celu zagwarantowania poprawności oraz kompletności wprowadzonych danych
129.	<b>WF-H.4</b>	Na podstawie poprawnie wypełnionego elektronicznego formularza na stronie www, system musi generować dokument w wybranym formacie np. PDF, umożliwiać drukowanie i zapisanie go na dysku lokalnym
130.		Przewiduje się kilka podstawowych scenariuszy, w których będą wykorzystywane interfejsy do systemu ePUAP
131.	<b>WF-H.5.1</b>	komunikacja za pomocą formularza ePUAP do i ze Szkoły
132.	<b>WF-H.5.2</b>	wykorzystanie usług infrastrukturalnych ePUAP w tym np. do obsługi formularza/dokumentu
133.	<b>WF-H.5.3</b>	autoryzacja użytkownika
134.	<b>WF-H.5.4</b>	rejestracja/modyfikacja usługi
135.	<b>WF-H.5.5</b>	utworzenie/modyfikacja profilu Szkoły
136.	<b>WF-H.5.6</b>	dostęp do danych rejestrów centralnych

#### 4. WYMAGANIA NIEFUNKCJONALNE

##### 4.1. Zgodność z przepisami prawa

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
137.	<b>WN-A.1</b>	System musi być dostosowany do przepisów prawa polskiego, w szczególności być zgodny z następującymi aktami prawnymi (lub takimi, które je zastąpią w dniu wdrożenia rozwiązania):
138.	<b>WN-A.2</b>	Ustawą z dnia 17 lutego 2005 roku o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. 2005, nr 64, poz. 565 z póź. zm.)
139.	<b>WN-A.3</b>	Ustawą z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. 2001, nr 130, poz 1450)
140.	<b>WN-A.4</b>	Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2002, Nr 101, poz 926)
141.	<b>WN-A.5</b>	Ustawą z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2012 poz. 267),
142.	<b>WN-A.6</b>	Ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U. 2011, nr 123, poz. 698),
143.	<b>WN-A.7</b>	Ustawą z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. 2001, nr 112, poz. 1198 ze zm.),
144.	<b>WN-A.8</b>	normatywami kancelaryjnymi Szkoły - instrukcja kancelaryjna
145.	<b>WN-A.9</b>	normatywami kancelaryjnymi Szkoły - instrukcja archiwalna
146.	<b>WN-A.10</b>	normatywami kancelaryjnymi Szkoły - rzeczowy wykaz akt
147.	<b>WN-A.11</b>	Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych z dnia 12 kwietnia 2012 r. (Dz.U. z 2012 r., poz. 526)
148.	<b>WN-A.12</b>	Rozporządzenie Ministra Kultury w sprawie postępowania z dokumentacją, zasad jej klasyfikowania i kwalifikowania oraz zasad i trybu przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych z dnia 16 września 2002 r. (Dz.U.2002, nr 167, poz. 1375)
149.	<b>WN-A.13</b>	Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi z 30 października 2006 (Dz.U. 2006, nr 206, poz. 1518),
150.	<b>WN-A.14</b>	Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych z dnia 14 września 2011 r. (Dz.U. Nr 206, poz. 1216)
151.	<b>WN-A.15</b>	Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych z dnia 30 października 2006 r. (Dz.U. 2006, nr 206, poz. 1517)
152.	<b>WN-A.16</b>	Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. 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)
153.	<b>WN-A.17</b>	Rozporządzeniem MSWiA 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)
154.	<b>WN-A.18</b>	Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie wzoru i sposobu prowadzenia metryki sprawy z dnia 6 marca 2012 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 250)

##### 4.2. Wymagania ogólne

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
155.	<b>WN-B.1</b>	Dostawca przedstawi zapewnienie zgodności zaproponowanego rozwiązania z powszechnie akceptowanymi i wymaganymi przepisami prawa standardami.

156.	<b>WN-B.2</b>	System dotyczy obiegu tylko i wyłącznie dokumentów jawnych, nieoznaczonych żadną z klauzul w obszarze dokumentów niejawnych. Zastrzeżenie dostępu do pewnych dokumentów w systemie musi być możliwe ale wynika z wewnętrznej regulacji Szkoły.
157.	<b>WN-B.3</b>	System musi być w pełni skonfigurowany, a więc przygotowany do realizacji wszystkich wymaganych funkcjonalności.
158.	<b>WN-B.4</b>	System musi być kompleksowy, czyli musi realizować wszystkie wymagane funkcje i czynności.
159.	<b>WN-B.5</b>	System musi być kompatybilny wewnętrznie (poszczególne elementy systemu muszą poprawnie współpracować w ramach systemu). Dotyczy to także wymiany informacji z innymi posiadanymi przez Szkołę systemami dziedzinowymi.
160.	<b>WN-B.6</b>	Dostarczone oprogramowanie wyspecyfikowane asortymentowo i ilościowo musi być kompletne, posiadać wszelkie wymagane instrukcje, gwarancje i licencje.
161.	<b>WN-B.7</b>	System musi spełniać wymogi bezpieczeństwa w zakresie dostępu użytkowników do zasobów systemu, poprzez zastosowanie wiarygodnych mechanizmów uwierzytelniania użytkownika.
162.	<b>WN-B.8</b>	System musi zapewniać bezpieczeństwo komunikacji w pracy użytkownika z systemem (także poprzez zastosowanie szyfrowanej komunikacji).
163.	<b>WN-B.9</b>	System musi cechować się wysoką wydajnością i dostępnością usług.
164.	<b>WN-B.10</b>	System musi być otwarty i skalowalny tzn. umożliwiać samodzielną nieograniczoną rozbudowę, w celu sprawnej jego adaptacji do istniejących ograniczeń infrastruktury technicznej i zmieniającej się liczby użytkowników.
165.	<b>WN-B.11</b>	Architektura systemu powinna mieć budowę trójwarstwową (serwer bazy danych, serwer aplikacyjny, aplikacja użytkownika).
166.	<b>WN-B.12</b>	System musi posiadać możliwość rozbudowy interfejsu użytkownika poprzez udostępnienie API.
167.	<b>WN- B.13</b>	System może posiadać konstrukcję modułową, umożliwiającą niezależne, stopniowe uruchamianie różnych funkcjonalności oraz dodawanie nowych funkcjonalności.
168.	<b>WN-B.14</b>	System musi być nowoczesny i zgodny ze stosowanymi na dzień zawarcia umowy uznanymi na rynku standardami technicznymi w zakresie dostarczanego sprzętu, oprogramowania, a także przyjętych rozwiązań oraz gwarantujący Zamawiającemu możliwość jego dalszej rozbudowy i unowocześnienia. Oznacza to w szczególności, że ma być zbudowany za pomocą narzędzi umożliwiających przyszły rozwój aplikacji.
169.	<b>WN-B.15</b>	System musi posiadać możliwość rozwoju oraz implementacji procesów przewidzianych do wdrożenia w terminie późniejszym – zgodnie z ustalonym harmonogramem wdrożeń.
170.	<b>WN-B.16</b>	System musi umożliwić integrację ze wskazanymi rozwiązaniami teleinformatycznymi Szkoły
171.	<b>WN-B.17</b>	System musi zapewnić spójność słowników używanych przez system
172.	<b>WN-B.18</b>	System musi być całkowicie spolonizowany, co oznacza, że wszelkie komunikaty, powiadomienia, alerty, czy to prezentowane poprzez interfejs, czy też przesyłane do użytkowników w inny sposób, np. pocztą elektroniczną muszą być w języku polskim.
173.	<b>WN-B.19</b>	System musi posiadać interfejsy programistyczne wykorzystujące jako standard komunikacyjny Web Services, pozwalające na bezpośrednie pobieranie danych oraz zasilenie systemu przez inne systemy.
174.	<b>WN-B.20</b>	System musi zapewniać wysoki stopień bezpieczeństwa i poufności dla zgromadzonych dokumentów oraz danych, w tym zapewniać ochronę zatwierdzonych dokumentów przed nieautoryzowanymi zmianami wraz z dokumentowaniem w postaci elektronicznych zapisów w dziennikach systemów (logach).
175.	<b>WN-B.21</b>	System musi być w pełni zgodny z obowiązującymi procedurami postępowania z materiałami archiwalnymi i dokumentacją niearchiwalną.
176.	<b>WN-B.22</b>	System musi umożliwiać prowadzenie dowolnych ewidencji i rejestrów w tym np.:
177.	<b>WN-B.22.1</b>	ewidencji struktury organizacyjnej Szkoły,
178.	<b>WN-B.22.2</b>	ewidencji stanowisk pracy,
179.	<b>WN-B.22.3</b>	ewidencji pracowników Szkoły,
180.	<b>WN-B.22.4</b>	jednolitego rzeczowego wykazu akt (JRWA),
181.	<b>WN-B.22.5</b>	ewidencji spraw,
182.	<b>WN-B.22.6</b>	ewidencji dokumentów archiwalnych
183.	<b>WN-B.22.7</b>	ewidencji ścieżek przetwarzania spraw

184.	<b>WN-B.22.8</b>	ewidencji obiegu dokumentów papierowych,
185.	<b>WN-B.22.9</b>	ewidencji dokumentów przychodzących
186.	<b>WN-B.22.10</b>	ewidencji dokumentów wewnętrznych,
187.	<b>WN-B.22.11</b>	ewidencji dokumentów wychodzących.
188.	<b>WN-B.23</b>	System musi posiadać funkcjonalności autentykacji użytkownika (można tutaj zastosować np. niekwalifikowany cyfrowy podpis elektroniczny).
189.	<b>WN-B.24</b>	System musi zapewnić sprawne funkcjonowanie mechanizmów typowych dla rozwiązań z dziedziny zarządzania dokumentami (w szczególności: prawa dostępu, praca grupowa, hierarchia dokumentów, powiadomienia i dekretacje).
190.	<b>WN-B.25</b>	System musi zapewnić generowanie znaku sprawy zgodnie z instrukcją kancelaryjną.
191.	<b>WN-B.26</b>	System musi umożliwiać łączenie pełnej dokumentacji dotyczącej danej sprawy, wszystkich jej elementów: także notatek, uwag, dekretacji, załączników innych niż dokumenty pierwotnie elektroniczne i odwzorowane np. multimediami itp.
192.	<b>WN-B.26.1</b>	System musi być niezależny od wyboru pakietów biurowych (edytor tekstów, arkusz kalkulacyjny itp.) służących do tworzenia i uaktualniania poszczególnych dokumentów przez pracowników. Może również posiadać wbudowany edytor. Dla dokumentów pakietu Microsoft Office musi zapewnić bezpośrednią integrację z poziomym systemem (otwarcie dokumentu bezpośrednio z systemu, edycja dokumentu w odpowiednim narzędziu pakietu Office oraz zapisanie do systemu bezpośrednio z aplikacji Office).
193.	<b>WN-B.26.2</b>	Dla dokumentów pakietu Microsoft Office musi zapewnić bezpośrednią integrację z poziomym systemem (otwarcie dokumentu bezpośrednio z systemu, edycja dokumentu w odpowiednim narzędziu pakietu Office oraz zapisanie do systemu bezpośrednio z aplikacji Office).
194.	<b>WN-B.27</b>	System musi prowadzić w postaci dzienników systemowych (logów) zapis wymaganych przepisami zdarzeń i dostępu do obiektów danych, spraw i dokumentów, umożliwiając odtwarzanie historii aktywności poszczególnych użytkowników systemu w tym także administratorów systemu.
195.	<b>WN-B.28</b>	System musi umożliwiać generowanie raportu danych osobowych oraz prowadzenie ewidencji udostępnianych danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji generowania raportu danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urzędnicy i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. 2004, nr 100, poz. 1024).
196.	<b>WN-B.29</b>	System musi zapewniać wersjonowanie dokumentów oraz umożliwiać ewidencjonowanie, przeglądanie oraz przywracanie starszych wersji dokumentów.
197.	<b>WN-B.30</b>	System musi umożliwiać grupowanie dokumentów i danych, ich katalogowanie, wyszukiwanie i analizowanie.
198.	<b>WN-B.31</b>	System musi posiadać wbudowany kontekstowy plik pomocy dający użytkownikowi możliwość łatwego i szybkiego sięgania po potrzebne informacje.
199.	<b>WN-B.32</b>	System musi posiadać możliwość udostępnienia swoich zasobów uprawnionym użytkownikom zewnętrznym.
200.	<b>WN-B.33</b>	Aplikacja użytkownika musi posiadać standardowe cechy aplikacji webowej. Przy czym powinna umożliwiać pracę także na urządzeniach mobilnych.
201.	<b>WN-B.34</b>	Dostęp do aplikacji musi odbywać się z wykorzystaniem przeglądarki internetowej.
202.	<b>WN-B.35</b>	Interfejs aplikacji musi być zgodny ze standardem XHTML 1.0 Transitional i HTML 5, a na potrzeby prezentacji treści muszą zostać wykorzystane arkusze stylów CSS, tak by korzystanie z niego było możliwe za pomocą wszystkich przeglądarek WWW obsługujących te standardy.
203.	<b>WN-B.36</b>	Aplikacja musi charakteryzować się prostotą i intuicyjnością obsługi, pozwalającą na pracę osobom nie posiadającym umiejętności technicznych.
204.	<b>WN-B.37</b>	Aplikacja powinna wykorzystywać mechanizmy znane użytkownikom pakietów biurowych (np. skróty klawiaturowe)
205.	<b>WN-B.38</b>	System musi zapewniać mechanizmy definiowania i obsługi przepływu pracy (WorkFlow).
206.	<b>WN-B.39</b>	System musi zapewnić prosty, elastyczny mechanizm zarządzania uprawnieniami do dokumentów oraz określenia różnych poziomów uprawnień np. uprawnienia do odczytu, publikacji, usuwania w oparciu o grupy uprawnień.
207.	<b>WN-B.40</b>	System musi uwzględniać realizację zadań zarówno przez grupę administratorów technicznych (pracownicy działu IT) oraz administratorów biznesowych (zaawansowani pracownicy merytoryczni).

208.	<b>WN-B.41</b>	System musi zapewniać zarządzanie wersjonowaniem dokumentów, w szczególności: obsługę głównych oraz przyrostowych wersji (np.: 1.0, 1.1, 1.x... 2.0), automatyczną kontrolę wersji przy publikacji dokumentów.
209.	<b>WN-B.42</b>	System musi obsługiwać szablony stron określające sposób wyświetlania wszystkich elementów składowych strony.
210.	<b>WN-B.43</b>	Szablony serwisu (wygląd i nawigacja) muszą być zmieniane bez ingerencji w treści, co oznacza, że zmiana wyglądu nie będzie pociągała za sobą konieczności odtwarzania treści serwisu.

#### 4.3. Wymagania techniczne

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
211.		System musi zapewnić:
212.	<b>WN-C.1.1</b>	możliwość komunikacji i integracji w warstwie przepływu informacji z dowolną technologią
213.	<b>WN-C.1.2</b>	łatwość integracji z centralnymi systemami administracji publicznej (np. ePUAP)
214.	<b>WN-C.1.3</b>	wysoką skalowalność wydajnościową i funkcjonalną
215.	<b>WN-C.1.4</b>	łatwość wdrożenia zaimplementowanych funkcjonalności w krótkim czasie
216.	<b>WN-C.1.5</b>	modularność systemu
217.	<b>WN-C.1.6</b>	możliwość modyfikacji sposobu działania systemu przez uprawnionych użytkowników bez konieczności ingerencji firm zewnętrznych, otwartość na dalszą rozbudowę
218.	<b>WN-C.1.7</b>	prostotę obsługi
219.	<b>WN-C.2</b>	System musi pracować w zakresie standardowego użytkownika aplikacji pod kontrolą systemu operacyjnego Windows oraz powinien być dostosowany do korzystania za pomocą urządzeń mobilnych
220.	<b>WN-C.3</b>	System musi współpracować z wykorzystywanymi w Krajowa Szkoła Sądownictwa i Prokuratury bazami danych MS SQL, Firebird
221.	<b>WN-C.4</b>	System powinien działać w technologii trójwarstwowej tzn. wykorzystywać w zakresie wszystkich oferowanych funkcji pracę poprzez najpopularniejsze na rynku graficzne przeglądarki internetowe różnych producentów (co najmniej 3)
222.	<b>WN-C.5</b>	System musi zapewnić obsługę otwartych standardów w wymianie informacji, umożliwiając realizację zasad interoperacyjności na wszystkich jej poziomach, poprzez:
223.	<b>WN-C.5.1</b>	usługi sieciowe (Web Services)
224.	<b>WN-C.5.2</b>	dokumenty w formacie XML oparte o schematy XML
225.	<b>WN-C.5.3</b>	wizualizację dokumentów w dowolnej przeglądarce internetowej
226.	<b>WN-C.5.4</b>	formularze dostępne w dowolnej przeglądarce internetowej
227.	<b>WN-C.5.5</b>	PKI zgodne z ustawodawstwem.

#### 4.4. Wymagania w zakresie funkcji komunikacyjnych

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
228.	<b>WN-D.1</b>	System musi funkcjonować w zgodzie z siecią teleinformatyczną Szkoły
229.	<b>WN-D.2</b>	Interfejsy systemu powinny pracować w architekturze SOA z wykorzystaniem usług sieciowych (Web Services)
230.	<b>WN-D.2.1</b>	Usługi Web Service muszą charakteryzować się interoperacyjnością niezależnie od tego, w jakiej technologii zostały utworzone
231.	<b>WN-D.2.2</b>	Usługi Web Service muszą być zgodne ze standardem Web Services Interoperability Organization (WS-I) ( <a href="http://www.ws-i.org">http://www.ws-i.org</a> )
232.	<b>WN-D.3</b>	System musi umożliwiać pracownikom komórek organizacyjnych wspólną pracę nad sprawami przez nich prowadzonymi, np. informując o kolejności zapisywania zmian przez użytkowników
233.	<b>WN-D.4</b>	System musi zapewniać obsługę dokumentów otrzymywanych lub wysyłanych pocztą elektroniczną, faksem, drukiem, w formacie np. PDF, z możliwością stosowania technik podpisu elektronicznego, poprzez strony WWW (aktywne formularze) w formacie zgodnym z obowiązującymi w tym zakresie przepisami

234.	<b>WN-D.5</b>	System musi zapewniać wsparcie wymiany informacji z systemami zewnętrznymi oparte na standardach wymiany danych w formacie zgodnym obowiązującymi w tym zakresie przepisami
235.	<b>WN-D.6</b>	System powinien spełniać rolę systemu komunikacyjnego umożliwiającego przesłanie korespondencji wewnętrznej w formie elektronicznej pomiędzy wszystkimi komórkami organizacyjnymi – ale nie na zasadzie wyłącznie prostego komunikatora ponieważ przesłane polecenia, dyspozycje, notatki itp. stanowić mają część konkretnej sprawy
236.	<b>WN-D.7</b>	System musi uwzględniać wydawanie i akceptację poleceń tj. elektroniczną obsługę dekretacji
237.	<b>WN-D.8</b>	Odebranie przez adresata korespondencji wewnętrznej, polecenia itd. musi być automatycznie odnotowane i przechowywane w systemie, a informacja o tym fakcie musi być łatwo dostępna dla nadawcy
238.	<b>WN-D.9</b>	System musi posiadać mechanizm zapewniający możliwość załatwiania spraw w przypadku nieobecności osoby poprzez funkcjonalność zastępstw (załatwianie spraw nie może następować tylko poprzez logowanie na konto i hasło nieobecnej osoby)
239.	<b>WN-D.10</b>	System musi zapewnić komunikację ze stroną www Szkoły oraz z BIP
240.	<b>WN-D.11</b>	System musi zapewnić automatyczne tworzenie listy "do zrobienia"

#### 4.5. Wymagania w zakresie bezpieczeństwa dokumentów i danych

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
241.	<b>WN-E.1</b>	System musi zapewniać wysoki poziom bezpieczeństwa i ochrony danych przetwarzanych, przechowywanych i transportowanych zgodnie obowiązującymi w tym zakresie przepisami
242.	<b>WN-E.1.1</b>	system musi zapewniać ochronę zasobów informacyjnych przed nieautoryzowanym dostępem z zewnątrz i wewnątrz systemu
243.	<b>WN- E.1.2</b>	system musi zapewniać definiowanie praw do zapisu, zapisu i usuwania danych na poziomie wybranych wierszy danych
244.	<b>WN- E.2</b>	System musi zapewnić identyfikację i kontrolę tożsamości użytkowników
245.	<b>WN- E.3</b>	System musi umożliwić definiowane infrastruktury organizacyjnej określającej rolę i zależności pomiędzy komórkami
246.	<b>WN- E.4</b>	System musi udostępniać mechanizm hierarchizowania uprawnień do jego zasobów
247.	<b>WN- E.5</b>	System musi zapewnić mechanizmy kontroli dostępu do zasobów
248.	<b>WN- E.6</b>	System musi umożliwiać składanie i weryfikację podpisów elektronicznych, zgodnie z wymogami ustawy o podpisie elektronicznym
249.	<b>WN- E.7</b>	System musi umożliwiać elektroniczne parafowanie pism przez każdego użytkownika (na dowolnym stanowisku) np. poprzez wykorzystywanie podpisów niekwalifikowanych (np. poprzez Centrum Autoryzacji lub inne rozwiązanie)
250.	<b>WN- E.8</b>	System musi gwarantować, że całość transmisji - wszystkie przesyłane dane przez użytkownika do serwera, jak i te przesyłane z serwera do użytkownika - będzie szyfrowana
251.	<b>WN- E.9</b>	System musi zapewniać możliwość ustawienia długości czasu trwania sesji, po której system samoczynnie wyloguje użytkownika z systemu, gdy ten pozostawi podłączony komputer do systemu obiegu dokumentów i będzie bezczynny
252.	<b>WN- E.10</b>	System musi być odporny na zawieszenie się stacji roboczych, tj. usterka stacji roboczej w trakcie pracy w systemie nie może spowodować niestabilności pracy systemu dla pozostałych użytkowników
253.	<b>WN- E.11</b>	System musi uniemożliwiać wprowadzanie i modyfikację danych w sposób anonimowy
254.	<b>WN- E.12</b>	System musi umożliwiać centralne zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami

#### 4.6. Zakres danych do migracji

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
255.	<b>WN-F.1</b>	Na podstawie informacji uzyskanych w trakcie analizy przedwdrożeniowej, wskazane zostaną dane i (ich zakres), które trzeba przenieść do nowego systemu.

#### 4.7. Inne elementy

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
256.		Dostawca dostarczy Zamawiającemu, na potrzeby Systemu:
257.	<b>WN-G.1</b>	Wszelkich niezbędnych komponentów sprzętowo-programowych do obsługi serwera faksów, adekwatnych do rozwiązania zaproponowanego przez dostawcę dla realizacji budowy Systemu.
258.	<b>WN-G.2</b>	Wszelkich niezbędnych komponentów (w tym np. certyfikaty, licencje, itp.) niezbędnych dla zapewnienia bezpieczeństwa komunikacji w pracy użytkownika końcowego.

#### 4.8. Środowisko systemu i możliwości rozbudowy/przebudowy

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
259.	<b>WN-H.</b>	Aplikacja użytkownika powinna posiadać standardowe cechy aplikacji webowej. Dostęp do aplikacji będzie odbywał się przy użyciu przeglądarki internetowej.
260.	<b>WN- H.</b>	System zapewni obsługę najpopularniejszych przeglądarek WWW (co najmniej 3) – wskazane aby wśród wybranych były Internet Explorer w wersji 8.0 i Firefox w wersji 25.0.
261.	<b>WN- H.</b>	Interfejs aplikacji zgodny będzie ze standardem XHTML 1.0 Transitional i HTML 5, a na potrzeby prezentacji treści wykorzystane zostaną arkusze stylów CSS, tak by korzystanie z niego było możliwe za pomocą przeglądarek WWW obsługujących te standardy.
262.	<b>WN- H.</b>	Aplikacja użytkownika ma pracować z rozdzielczością ekranu stacji roboczej przy założeniu minimalnej obsługiwanej rozdzielczości 1024x768 (dla urządzeń stacjonarnych).
263.	<b>WN- H.</b>	System powinien posiadać możliwość migracji części funkcjonalności na nowy sprzęt w miarę rozwoju potrzeb.
264.	<b>WN- H.</b>	System musi udostępniać możliwości integracyjne dla:
265.	<b>WN- H.</b>	integracji plikowej (XML),
266.	<b>WN- H.</b>	integracji za pomocą usług SOAP lub równorzędnych.
267.	<b>WN- H.</b>	System musi posiadać konstrukcję modułową, z możliwością niezależnego, stopniowego uruchamiania różnych funkcjonalności.
268.	<b>WN- H.</b>	System musi się charakteryzować otwartą architekturą, zapewniającą możliwość integracji z innymi bazami danych i aplikacjami Zamawiającego
269.	<b>WN- H.</b>	System musi się charakteryzować elastyczną konfiguracją zapewniającą przystosowanie systemu do zmian zachodzących w organizacji Zamawiającego.
270.	<b>WN- H.</b>	System musi posiadać polski interfejs językowy użytkownika.
271.	<b>WN- H.</b>	System musi zapewniać możliwość rozbudowy do konfiguracji rozwiązania wysokiej dostępności High Availability.

#### 4.9. Struktura organizacyjna

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
272.		Wskazane jest zastosowanie możliwości:
273.	<b>WN-I.1</b>	graficznej prezentacji jednostek, komórek organizacyjnych, grup pracowników i pracowników.
274.	<b>WN-I.2</b>	graficznego edytora do definiowania powiązań organizacyjnych
275.	<b>WN-I.3</b>	hierarchicznego powiązania pomiędzy strukturami organizacyjnymi.

#### 4.10. Modelowanie i aktualizowanie procesu

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
276.		Wskazane jest zastosowanie możliwości:
277.	<b>WN-J.1</b>	graficznej prezentacji procesów w formacie diagramu przepływu
278.	<b>WN-J.2</b>	procesów definiowane i konfigurowane przez administratora
279.	<b>WN-J.3</b>	prezentacji etapów wybranego procesu, który system musi wykonać, aby zakończyć procedurę.



#### 4.11. Raportowanie

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
280.		Wymagane są co najmniej:
281.	<b>WN-K.1</b>	raporty dostępne on-line
282.	<b>WN-K.2</b>	lokalne drukowanie raportów (nie centralne drukowanie i dystrybucja)
283.	<b>WN-K.3</b>	możliwość przewijania raportów i ich przeszukiwania wg wybranych słów
284.	<b>WN-K.4</b>	możliwość eksportu raportów

#### 4.12. Personalizacja

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
285.	<b>WN-L.1</b>	System musi co najmniej zapewnić mechanizmy personalizacji po stronie użytkowników poprzez rejestrację i uwierzytelnianie użytkowników z wykorzystaniem usługi katalogowej MS Active Directory
286.	<b>WN- L.2</b>	System musi zapewnić mechanizmy nadawania prawa dostępu, umożliwiające wybranym użytkownikom selektywny dostęp do informacji: autoryzacja i hierarchizacja praw dostępu do określonych funkcji, czynności, opcji, dokumentów i elementów dokumentu
287.	<b>WN- L.3</b>	System musi zapewnić możliwość dostosowania wyświetlanych elementów do indywidualnych (definiowanych) preferencji użytkowników. Na poziomie użytkownika system powinien zapewnić konfiguralność na poziomie:
288.	<b>WN- L.3.1</b>	konfigurowalne menu
289.	<b>WN- L.3.2</b>	konfigurowalne ekrany użytkownika
290.	<b>WN- L.3.3</b>	jednokrotna konfiguracja ekranu
291.	<b>WN- L.3.4</b>	konfiguracja zachowywana jako ekran domyślny użytkownika
292.	<b>WN- L.3.5</b>	konfigurowalne paski narzędzi i opcje
293.	<b>WN- L.3.6</b>	konfigurowalne funkcje i czynności procesu

#### 4.13. Ergonomia systemu

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
294.	<b>WN-M.1</b>	System powinien posiadać niski poziom komplikacji, a jego obsługa powinna być odbierana przez użytkowników jako „intuicyjna”.
295.	<b>WN- M.2</b>	System, po jego wdrożeniu, nie powinien powodować wydłużenia czasu pracy użytkowników w stosunku do czasu przeznaczanego na konkretne czynności obecnie (rejestracja pisma w kancelarii, stworzenie pisma, obieg druków wewnętrznych, itp.).
296.	<b>WN- M.3</b>	Czas reakcji (odpowiedzi) systemu na działania użytkownika powinien być maksymalnie krótki tak aby zapewnić płynną pracę.

#### 4.14. Wydajność i pojemność systemu

Ostateczna ilość przetwarzanych dokumentów zostanie ustalona w czasie analizy przedwdrożeniowej po ustaleniu docelowej ilości procesów wdrażanych w poszczególnych etapach. Szacunkowo trzeba założyć, że:

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
297.	<b>WN-N.1</b>	System musi przetwarzać około 15 tys. dokumentów, w ciągu roku, przy wstępnym założeniu, że dokument liczy średnio do około 5 stron.
298.	<b>WN-N.1.1</b>	Należy przyjąć, że każdego roku ilość dokumentów będzie rosła ok. 10 %.
299.	<b>WN-N.2</b>	Liczba użytkowników (wewnętrznych) systemu: do 100 osób.
300.	<b>WN-N.2.1</b>	Maksymalna liczba osób jednocześnie pracujących (użytkowników wewnętrznych): do 65
301.	<b>WN-N.2.3</b>	Szacowana liczba użytkowników podpisu kwalifikowanego: 15
302.	<b>WN-N.3</b>	Przewidywana ilość docelowych procesów: 40

303.	<b>WN-N.4</b>	System w zakresie czasów odpowiedzi musi pozwalać na płynną pracę, a średni czas oczekiwania na odpowiedź nie powinien przekraczać średniej dla tego typu systemów. Przy czym w zakresie czasów odpowiedzi musi spełniać następujące kryteria:
304.	<b>WN-N.4.1</b>	średni czas odpowiedzi systemu przy transakcjach nie wprowadzających zapisu do systemu i odnoszących się do pojedynczego obiektu nie może przekraczać ... sekund, a czas maksymalny ... sekund
305.	<b>WN-N.4.2</b>	średni czas odpowiedzi systemu przy transakcjach wprowadzających dane do systemu nie może przekraczać ... sekund, a czas maksymalny ... sekund
306.	<b>WN-N.4.3</b>	średni czas odpowiedzi dla transakcji odczytujących dane dotyczące nie więcej niż 100 obiektów nie może przekraczać ... sekund, a czas maksymalny nie przekracza ... sekund

#### 4.15. Procedury testowe

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
307.	<b>WN-O.1</b>	Wszystkie dostarczone w ramach umowy produkty będą podlegały procedurom w zakresie testów akceptacyjnych i odbioru jakościowego - przyjęcia do eksploatacji. Upoważnieni przedstawiciele Szkoły będą obecni przy wszystkich przeprowadzanych testach. W szczególności procedury testowania i odbioru jakościowego obejmują:
308.	<b>WN-O.1.1</b>	testy systemu, w tym oprogramowania użytkowego. Szczegółowe testy akceptacyjne systemu, w tym oprogramowania zostaną przeprowadzone w celu:
309.	<b>WN-O.1.1.1</b>	sprawdzenia zgodności dostarczonego Systemu ze specyfikacją ofertową,
310.	<b>WN-O.1.1.2</b>	sprawdzenia czy System spełnia wymagania określone przez Zamawiającego w specyfikacji wymagań,
311.	<b>WN-O.1.1.3</b>	sporządzenia protokołu odbioru jakościowego przedmiotu.
312.		Do protokołu odbioru jakościowego dołączone będą:
313.	<b>WN-O.1.2</b>	wykaz oprogramowania wraz z rodzajem i liczbą i warunkami licencjonowania,
314.	<b>WN-O.1.3</b>	dokumentacja projektowa, systemowa i powykonawcza, dokumentacja – instrukcja użytkownika oraz procedury eksploatacyjne wraz z instrukcjami.
315.	<b>WN-O.2</b>	Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia własnych testów akceptacyjnych lub powtórzenia procedur dostarczonych przez dostawcę.

#### 4.16. Wymagania dotyczące odbioru przedmiotu zamówienia

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
316.	<b>WN-P.1</b>	Dostawca powinien zaproponować, a KSSiP zatwierdzić:
317.	<b>WN-P.1.1</b>	harmonogram procedury odbioru
318.	<b>WN-P.1.2</b>	zasady testowania,
319.	<b>WN-P.1.3</b>	rodzaje testów,
320.	<b>WN-P.1.4</b>	warunki i zasady akceptacji testów,
321.	<b>WN-P.1.5</b>	warunki odbioru całego Systemu z uwzględnieniem wymagań określonych w SIWZ przy spełnieniu co najmniej warunków opisanych poniżej.
322.	<b>WN-P.2</b>	Przedmiot zamówienia podlegał będzie odbiorowi jakościowemu i odbiorowi ilościowemu, przy czym:
323.	<b>WN-P.2.1</b>	odbior jakościowy będzie polegał na sprawdzeniu poprawności instalacji
324.	<b>WN-P.2.2</b>	konfiguracji rozwiązania
325.	<b>WN-P.2.3</b>	zakładanej funkcjonalności.
326.	<b>WN-P.2.4</b>	odbior ilościowy polegał będzie na potwierdzeniu zgodności przedmiotu zamówienia ze specyfikacją załączoną do podpisanej umowy.
327.	<b>WN-P.3</b>	Zamawiający wymaga odrębnych odbiorów ilościowo-jakościowych:
328.	<b>WN-P.3.1</b>	dostawa projektu technicznego dla całości rozwiązania.
329.	<b>WN-P.3.2</b>	dostawa całości niezbędnych licencji oraz instalacja i konfiguracja dostarczanego systemu.
330.	<b>WN-P.3.3</b>	dostawa dokumentacji systemowej.
331.	<b>WN-P.3.4</b>	dostawa dokumentacji administracyjno-eksploatacyjnej
332.	<b>WN-P.3.5</b>	dostawa dokumentacji użytkownika końcowego.

333.	<b>WN-P.3.6</b>	dostawa dokumentacji powykonawczej zawierająca stan systemu na moment odbioru
334.	<b>WN-P.3.7</b>	szkolenia dla użytkowników końcowych z pracy aplikacji dostępowej
335.	<b>WN-P.3.8</b>	pozostałe szkolenia wchodzące w zakres dostawy

#### 4.17. Wymagania w zakresie zarządzania projektem

Lp.	KOD wymagania	OPIS wymagania
336.	<b>WN-R.1</b>	Zarządzanie realizacją odbędzie się w oparciu o Plan zarządzania projektem przedstawiony do akceptacji KSSiP w terminie 7 dni od daty podpisania umowy, zawierający co najmniej:
337.	<b>WN-R.1.1</b>	wyznaczenie prac wykonywanych w ramach realizacji zamówienia
338.	<b>WN-R.1.2</b>	określenie zakresu prac realizowanych na poszczególnych etapach realizacji Zamówienia
339.	<b>WN-R.1.3</b>	wyznaczanie punktów kontrolnych
340.	<b>WN-R.1.4</b>	zaplanowanie zadań w zakresie realizacji, kontroli i odbioru każdego z etapów Zamówienia
341.	<b>WN-R.2</b>	Wykonawca proponuje sposób dokonywania i dokumentowania poszczególnych zadań, zgłaszanych uwag itp. np. poprzez przygotowanie platformy do pracy zdalnej dla wybranych pracowników realizujących zadania i nadzorujących prace ze strony KSSiP

#### 4.18. Wymagania w zakresie gwarancji

Wykonawca musi zapewnić minimum 24 miesięczną gwarancję dostarczonego i wdrożonego systemu.

Na dostarczone oprogramowane aplikacyjne Wykonawca musi zapewnić minimum 24 miesięczną gwarancję liczoną od podpisania protokołu odbioru końcowego. W ramach gwarancji Wykonawca musi zapewnić co najmniej:

- 1) wsparcie techniczne polegające na następującym kontakcie w celu udzielania konsultacji wyznaczonym użytkownikom (administratorom technicznym i merytorycznym), w dni robocze w godz. 8-16.
- 2) przyjmowanie zgłoszeń gwarancyjnych w trybie 24/7/365 (24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku); zgłoszenia mogą być dokonywane: e-mailem lub poprzez formularz elektroniczny Wykonawcy. Szczegółowe tryby i kanały komunikacji Wykonawca uzgodni z Zamawiającym w PZP.
- 3) czasy obsługi zgłoszeń gwarancyjnych:
  - a) dla błędów kat. A – ... godziny,
  - b) dla błędów kat. B – ... dni robocze,
  - c) dla błędów kat. C – ... dni robocze,
- 4) doprowadzanie do spełnienia deklarowanych przez producenta parametrów i/lub funkcji użytkowych oprogramowania;
- 5) usuwanie innych usterek i błędów funkcjonalnych.