

Opis przedmiotu zamówienia

Definicje:

- system KSAT** – wdrożone u Zamawiającego oprogramowanie komputerowe o nazwie KSAT2000i,
- system Mdok** – wdrożone u Zamawiającego oprogramowanie komputerowe o nazwie System Obsługi Spraw i Dokumentów Mdok,
- IPIP** – Internetowa Platforma Informacyjno-Płatnicza,
- nowe funkcjonalności** – nowe lub zmodernizowane funkcjonalności systemu KSAT, udostępnione Zamawiającemu w ramach realizacji przedmiotu zamówienia,
- formularze ePUAP** – e-formularze opracowane i udostępnione na platformie ePUAP w ramach realizacji przedmiotu zamówienia,
- produkty** – produkty powstałe w wyniku realizacji przedmiotu zamówienia: nowe funkcjonalności, IPIP oraz formularze ePUAP,
- dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej,
- godzina robocza** – godzina od 7:30 do 15:30 w dni robocze,
- błąd kategorii krytyczny** – stan produktów, rozumiany jako brak możliwości przetwarzania charakteryzujący się całkowitym brakiem możliwości uzyskania efektów działania produktów, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym,
- błąd kategorii wysoki** – stan produktów, rozumiany jako ograniczona możliwość przetwarzania, w którym uzyskanie efektów działania produktów, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym, jest możliwe dopiero po zastosowaniu odpowiednich procedur wskazanych przez Wykonawcę,
- błąd kategorii średni** – stan produktów, w którym nie występuje ograniczenie możliwości realizacji zakładanych funkcjonalności, występuje natomiast obniżenie jakości warunków pracy,
- modyfikacja produktów** – dostosowywanie produktów do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa odnoszących się do funkcji realizowanych przez nie (z wyłączeniem prawa miejscowego i wewnętrznych regulacji Zamawiającego), wraz z zainstalowaniem w zasobach Zamawiającego,
- aktualizacja produktów** – zainstalowanie w zasobach Zamawiającego najnowszej stabilnej wersji produktów posiadanej przez Wykonawcę.

I. Etap 1

1. Modernizacja i rozbudowa systemu KSAT – zadanie I.

W zakresie obsługi podatków oraz opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi:

1) Modernizacja funkcjonalności wydawania decyzji i pism w systemie KSAT.

Wymagania funkcjonalne:

- a) możliwość przechowywania, w ramach ewidencji decyzji i pism, pliku w formacie PDF – dla decyzji oraz pliku w formacie DOC/DOCX, ODT – dla pism, który przechowuje nie-



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- zmienną (dla danej wersji) zawartość utworzonego dokumentu,
- b) możliwość wyodrębnienia w systemie KSAT decyzji (w ramach funkcjonalności list wysyłkowych) oraz pism (w rejestrze pism), które powinny zostać wysłane elektronicznie,
 - c) możliwość obsługi oddzielnie decyzji i pism kierowanych do współwłaścicieli (adresowanych na współwłaściciela).
- 2) Modernizacja funkcjonalności korespondencji w systemie KSAT w zakresie wysyłki elektronicznej poprzez system Mdok z powiązaniem z rejestrem zgód funkcjonującym w systemie KSAT.

Wymagania funkcjonalne:

- a) umożliwienie wprowadzania z poziomu kontrahenta ewidencji zgód z kanałami komunikacji i kontaktami,
 - b) przypisanie bezpośrednio do modułów systemu KSAT wybranego kontaktu z informacją o zgodzie,
 - c) możliwość wykorzystania adresu elektronicznego przypisanego w module systemu KSAT podczas tworzenia korespondencji (pisma) do klienta.
- 3) Usprawnienie obsługi procesu przesyłania informacji o współwłasnościach (odpowiedzialności solidarnej) na dokumentach przypisu/odpisu generowanych w systemie KSAT, w celu uzyskania informacji o należnościach wg współwłasności (solidarnie odpowiedzialny).

Wymagania funkcjonalne:

- a) umożliwienie określenia terminów indywidualnych dla współwłaścicieli (odpowiedzialność solidarna) dla podatku od nieruchomości, rolnego, leśnego oraz łącznego zobowiązania pieniężnego, na podstawie zwrotek rejestrowanych w module Podatki,
- b) umożliwienie przypisania kosztów upomnienia na klienta dokumentu lub na współwłaściciela (odpowiedzialność solidarna), któremu zostało wystawione upomnienie,
- c) prezentacja danych na koncie podatnika w trybie „współwłaściciela”, w ramach którego dane o terminach prezentowane powinny być z dokumentów należności wystawionych na podatnika oraz na inną osobę, w stosunku do której podatnik jest zobowiązany solidarnie (dane powinny być pobierane na podstawie zarejestrowanej informacji na dokumentach, w ramach opcji klienta dokumentu poprzez znacznik „zobowiązany solidarnie”).

W zakresie obsługi podatków, opłat (w tym opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi) oraz należności dotyczących gospodarowania nieruchomościami (w szczególności za wieczyste użytkowanie, z tytułu trwałego zarządu, dzierżawy, najmu).

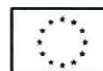
- 4) Wdrożenie funkcjonalności umożliwiającej wysyłanie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej takich, jak SMS i e-mail, powiadomień o różnych zdarzeniach związanych z rozrachunkami, zachodzących w systemie KSAT.

Funkcjonalność będzie oparta o następujące komponenty:

- a) rejestr zgód (funkcjonalność modułu Centralna Kartoteka Kontrahentów),
- b) moduł RSD (Rejestr Spraw i Dokumentów),
- c) serwer pocztowy Zamawiającego,



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- d) serwis SMS-owy udostępniający usługi za pomocą zdefiniowanego standardu powszechnie stosowanego w komunikacji.

Funkcjonalność zostanie uruchomiona w zakresie:

- a') informowanie w module Należności i Zobowiązania na konsoli kontrahenta lub konsoli podatnika o zadłużeniu na wskazany dzień lub nadchodzących terminach płatności,
b') informowanie o wystawionych upomnieniach oraz wezwaniach do zapłaty.

W ramach funkcjonalności będzie możliwy wybór odpowiednich kontrahentów/podatników (wg przygotowanych filtrów) oraz wygenerowanie dla nich informacji (konfiguracja treści powiadomienia będzie możliwa w kontekście rodzaju należności i jednostki księgowej, treść będzie definiowana przez użytkownika).

Wysyłka informacji będzie możliwa w dwóch trybach:

- a") ręcznym – użytkownik sam decyduje, kiedy i do kogo wysłać informacje,
b") automatycznym – system sam, na podstawie zarejestrowanych w systemie danych, będzie wysyłał informacje do kontrahentów/podatników.

Po wygenerowaniu informacji będzie następowało przejście do ewidencji powiadomień w kontekście wygenerowanych informacji. Dopiero po zatwierdzeniu wygenerowanych informacji automaty zaczną rozsyłać przygotowaną informację. Pozwoli to na zapoznanie się z treścią wygenerowanych informacji/powiadomień przed ich faktyczną wysyłką drogą SMS/e-mail. Wysyłkę wiadomości SMS będzie można ograniczyć czasowo (tzn. mechanizm zezwalać będzie na zdefiniowanie czasu realizacji wysyłki, możliwe będzie również założenie ograniczenia, aby nie wysyłać SMS-ów w dni wolne od pracy oraz w godzinach wieczornych i nocnych). Po wysłaniu SMS,e-maila automatycznie zostanie uzupełniona data wysłania.

2. Szkolenie dla pracowników Zamawiającego z obsługi systemu KSAT po modernizacji i rozbudowie dokonanej w ramach realizacji zadania I (2 grupy x 4h).

II. Etap 2

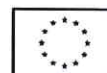
1. Dostawa IPIP – licencja.

Wymagania нефunkcjonalne:

- a) system musi być zaprojektowany w modelu trójwarstwowym:
- warstwa danych,
- warstwa aplikacji,
- warstwa prezentacji,
b) system musi pracować pod kontrolą dowolnego systemu operacyjnego wspieranego przez producenta, zarówno w wersji 32 jak i 64 bitowej,
c) system musi pracować w wersji sieciowej z wykorzystaniem protokołu TCP/IP oraz być w pełni kompatybilny z sieciami TCP/IP,
d) system w zakresie wydruków musi wykorzystywać funkcjonalność systemu operacyjnego i umożliwiać wydruk na dowolnej drukarce zainstalowanej i obsługiwanej w systemie, na którym zostanie zainstalowane oprogramowanie (drukarki lokalne, drukarki sieciowe),
e) interfejs użytkownika (w tym administratora) powinien być w całości polskojęzyczny,
f) dokumentacja powinna zawierać opis funkcji systemu, wyjaśniać zasady pracy w syste-



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



mie,

- g) dokumentacja musi być dostępna z poziomu systemu w postaci elektronicznej (pliki HTML lub PDF, lub DOC, lub RTF),
- h) system musi zapewniać bezpieczeństwo danych, zarówno na poziomie danych jak i komunikacji sieciowej, przy zastosowaniu bezpiecznych protokołów sieciowych – komunikacja HTTPS z wykorzystaniem certyfikatu SSL dostarczonego przez Zamawiającego,
- i) system musi być zaprojektowany w technologii Responsive Web Design (RWD) w celu poprawnego wyświetlania treści na urządzeniach mobilnych,
- j) dostosowanie do standardu WCAG 2.0.

Licencjonowanie:

- a') licencjobiorcą wszystkich licencji będzie Gmina Lublin,
- b') licencje muszą być bezterminowe,
- c') licencje muszą pozwalać na użytkowanie oprogramowania zgodnie z przepisami prawa,
- d') licencja oprogramowania nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do przeniesienia oprogramowania na inny serwer, rozdzielenia funkcji serwera (osobny serwer bazy danych, osobny serwer aplikacji, osobny serwer plików),
- e') licencja oprogramowania musi być licencją bez ograniczenia liczby komputerów, na których można używać oprogramowania,
- f') licencja oprogramowania nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do wykonania kopii bezpieczeństwa oprogramowania w liczbie, którą uzna za stosowną,
- g') licencja oprogramowania nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do instalacji oprogramowania na serwerach zapasowych uruchamianych w przypadku awarii serwerów podstawowych,
- h') licencja oprogramowania nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do korzystania z oprogramowania na dowolnym komputerze klienckim (licencja nie może być przypisana do komputera/urządzenia),
- i') licencja na oprogramowanie nie może w żaden sposób ograniczać sposobu pracy użytkowników końcowych (np. praca w sieci LAN, praca zdalna poprzez Internet); użytkownik może pracować w dowolny dostępny technologicznie sposób.

Możliwe pola eksploatacji licencji:

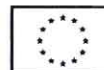
- a'') korzystanie z wymaganych funkcjonalności systemu,
- b'') wprowadzanie i zapisywanie w pamięci komputerów,
- c'') odtwarzanie,
- d'') przechowywanie,
- e'') wyświetlanie,
- f'') stosowanie,
- g'') instalowanie i deinstalowanie oprogramowania zgodnie z udzieloną licencją,
- h'') sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem,
- i'') przystosowywanie w zakresie szaty graficznej (customizacja).

Wymagania funkcjonalne:

- a''') system musi umożliwiać bezpieczne zalogowanie się na opracowaną platformę poprzez przeglądarkę z wykorzystaniem SSO (Single Sign-On) platformy ePUAP (protokół



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



SAML),

- b''')** system musi pozwalać na uzyskanie danych o aktualnych zobowiązaniach zalogowanego klienta w zakresie:
- terminu płatności,
 - tytułu rozrachunku,
 - opisu rozrachunku,
 - identyfikatora raty,
 - aktualnej kwoty do zapłaty,
 - kwoty należności ubocznych (kwota odsetek należnych do zapłaty i/lub kosztów upomnienia),
 - oznaczenia należności w egzekucji, poprzez dodanie do opisu rozrachunku informacji „zobowiązanie objęte tytułem wykonawczym” i/lub oznaczenie pozycji odpowiednim kolorem,
 - oznaczenia należności, na które zostało wystawione upomnienie/wezwanie do zapłaty, poprzez dodanie do opisu rozrachunku informacji „zobowiązanie kontrahenta/podatnika objęte upomnieniem/wezwaniem do zapłaty” i/lub oznaczenie pozycji odpowiednim kolorem,
 - oznaczenia należności, na którą została udzielona ulga, poprzez dodanie do opisu rozrachunku informacji „zobowiązanie kontrahenta/podatnika objęte decyzją ratalną/odroczeniową” i/lub oznaczenie pozycji odpowiednim kolorem,
- c''')** dane o zobowiązaniach muszą być pobierane za pomocą usług sieciowych; identyfikatorem klienta, wg którego pobierane są dane z systemu KSAT, powinien być numer PESEL,
- d''')** system musi prezentować listę podmiotów, w stosunku do których podmiot logujący się jest pełnomocnikiem,
- e''')** system musi umożliwiać wybranie do opłacenia pozycji, które są możliwe do realizacji za pomocą jednej transakcji – jeśli system płatności elektronicznych na to pozwala,
- f''')** system musi umożliwiać wnoszenie opłat z wykorzystaniem płatności elektronicznych, przy czym Zamawiający wskaże podmiot obsługujący płatności elektroniczne,
- g''')** system umożliwi prezentację danych wymiarowych podatków, dla których nie ma jeszcze zwrotnego potwierdzenia odbioru decyzji,
- h''')** system musi rejestrować historię transakcji i umożliwiać podstawowe ich raportowanie,
- i''')** system musi generować pliki z elektronicznymi przelewami w formacie bankowości elektronicznej Zamawiającego dla potrzeb przeksięgowania transakcji pomiędzy rachunkiem technicznym a rachunkami docelowymi związanymi z wybranymi przez klienta zobowiązaniami,
- j''')** system musi zapewniać transakcyjność wszystkich procedur tworzenia i aktualizacji danych.

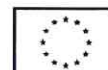
2. Wdrożenie IPIP wraz z integracją z systemem KSAT.

Wymagania funkcjonalne:

- a) możliwość zapamiętywania informacji o dostępie do danych dotyczących zobowiązań z systemu KSAT, pobieranych przez zalogowanego użytkownika IPIP,
- b) możliwość powiązania danych w zakresie firm i osób upoważnionych do dostępu do tych danych (dostęp ma osoba fizyczna do danych firmy) na podstawie pełnomocnictwa zare-



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



K. G. H.

- jestrowanego w systemie KSAT,
- c) mechanizm obsługi żądań z IPIP do systemu KSAT w celu potwierdzenia przetworzenia wpłaty otrzymanej z IPIP w systemie KSAT,
 - d) czasowe wyłączenie konta podatnika/klienta w systemie KSAT – blokowanie, które skutkuje niepojawianiem się danych z systemu KSAT na IPIP,
 - e) czasowe wyłączenie danych dla konkretnej sprawy w systemie KSAT – blokowanie na poziomie terminów płatności, które skutkuje niepojawianiem się danych z systemu KSAT na IPIP,
 - f) przegląd historii zmian danych udostępnionych IPIP przez system KSAT, umożliwiający użytkownikom systemu KSAT weryfikację danych w zakresie zobowiązań wyświetlanych na IPIP,
 - g) przekazywanie z systemu KSAT na IPIP informacji o stanie zobowiązań wg numeru PESEL, zgodnie ze strukturą wymaganą przez IPIP.

3. Szkolenie dla pracowników Zamawiającego z obsługi i funkcjonowania IPIP (2 grupy x 16h).

III. Etap 3

1. Opracowanie i udostępnienie na platformie ePUAP e-formularzy:

- 1) informacja w sprawie podatku od nieruchomości;
- 2) deklaracja na podatek od nieruchomości;
- 3) informacja w sprawie podatku rolnego;
- 4) deklaracja na podatek rolny;
- 5) informacja w sprawie podatku leśnego;
- 6) deklaracja na podatek leśny;
- 7) deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.

Wszystkie formularze mają zostać opracowane na podstawie istniejących dla nich odpowiedników w wersji papierowej przekazanych przez Zamawiającego.

Zakres realizacji obejmuje:

- a) schemat XSD opracowanego dokumentu elektronicznego,
- b) styl XSL opracowanego dokumentu elektronicznego,
- c) plik wyróżnik XML niezbędny do opublikowania dokumentu elektronicznego w CRWDE, przy czym niezbędne dane formalno-organizacyjne do wyróżnika przekazuje Zamawiający,
- d) aplikację xForms obsługującą dany formularz.

2. Modernizacja i rozbudowa systemu KSAT – zadanie II.

Obsługa w systemie KSAT wymienionych niżej elektronicznych dokumentów, przekazywanych za pomocą systemu Mdok z platformy ePUAP:

- a) informacja w sprawie podatku od nieruchomości,
- b) deklaracja na podatek od nieruchomości,
- c) informacja w sprawie podatku rolnego,



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- d) deklaracja na podatek rolny,
- e) informacja w sprawie podatku leśnego,
- f) deklaracja na podatek leśny,
- g) deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.

Wymagania funkcjonalne:

- a') pobieranie z systemu Mdok do odpowiednich modułów systemu KSAT (Podatki, Gospodarka odpadami) ww. informacji i deklaracji w postaci elektronicznej (XML), wcześniej pobranych z platformy ePUAP,
- b') możliwość przeglądu listy dokumentów elektronicznych, o których mowa w lit. a' wyżej, w ramach modułu systemu KSAT; dostępne na liście powinny być tylko dokumenty, do których użytkownik ma dostęp w systemie Mdok,
- c') możliwość filtrowania dokumentów elektronicznych po polach: Identyfikator, Numer, Symbol klasyfikacji dokumentu, Nazwa, Dokument Obsłużony/Nieobsłużony,
- d') możliwość wybrania dokumentu elektronicznego do obsługi,
- e') możliwość podglądu zawartości wskazanego dokumentu elektronicznego (podgląd pliku XML za pomocą transformaty XSLT, dostępnej w repozytorium CRWDE pod adresem <http://crd.gov.pl/>),
- f') możliwość zaznaczenia z poziomu systemu KSAT dokumentu elektronicznego jako obsłużony,
- g') możliwość pobierania danych z dokumentu elektronicznego do wybranych formularzy (według ich przeznaczenia) podczas obsługi w systemie KSAT; dane mają być podpowiadane w odpowiednich polach wybranego przez użytkownika formularza, z możliwością ich zmiany; dane z dokumentów elektronicznych mają być podpowiadane na tych samych formularzach, które służą do obsługi dokumentów papierowych – w uzasadnionych przypadkach dane mogą być obsługiwane (podpowiadane/uzupełniane) przez inne formularze.

3. Integracja systemu KSAT z systemem Mdok w zakresie obsługi podatków oraz opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi, obejmująca wymianę dokumentów między systemami.

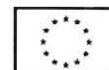
Wymagania funkcjonalne:

- a) możliwość przesyłania dokumentów wygenerowanych w systemie KSAT do systemu Mdok,
- b) możliwość łączenia przesyłanych dokumentów ze sprawami w systemie Mdok,
- c) możliwość przełączenia się w ramach sprawy/dokumentu z systemu KSAT do systemu Mdok, bez potrzeby logowania się do systemu Mdok,
- d) możliwość definiowania, które dokumenty elektroniczne (XML) będą pobierane z systemu Mdok do systemu KSAT, wraz z możliwością wskazania modułu, w którym będą się użytkownikom podpowiadały dokumenty do obsługi,
- e) możliwość pobierania dokumentów elektronicznych (XML) z systemu Mdok do systemu KSAT.

4. Szkolenie dla pracowników Zamawiającego z obsługi systemu KSAT po modernizacji i rozbudowie dokonanej w ramach realizacji zadania II (2 grupy x 4h).



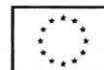
Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



K. G. H.

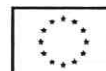
IV. Zasady świadczenia usługi asysty technicznej produktów

1. W ramach usługi asysty technicznej produktów Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości działania produktów, tj.:
 - 1) przekazania Zamawiającemu pełnego i aktualnego opisu tabel i pól bazy danych IPIP – w terminie 1 miesiąca od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi asysty technicznej produktów;
 - 2) modyfikacji produktów – w terminie:
 - a) 7 dni przed dniem wejścia w życie przepisu, dla którego ustalono *vacatio legis*,
 - b) 14 dni od dnia ogłoszenia – w przypadku przepisów, dla których nie ustalono *vacatio legis*;
 - 3) dostosowywania formularzy ePUAP do przepisów prawa miejscowego – w terminie 14 dni od daty przekazania wzorów formularzy przez Zamawiającego;
 - 4) aktualizacji produktów z zachowaniem funkcjonalności opracowanych wcześniej specjalnie dla Zamawiającego oraz integracji z innymi programami i systemami, z zastrzeżeniem przypadków, gdy Wykonawca zaproponuje alternatywną funkcjonalność lub integrację, której działanie da identyczny rezultat – w terminie 1 miesiąca od dnia opublikowania najnowszej stabilnej wersji produktów;
 - 5) aktualizacji dokumentacji dostępnej z poziomu IPIP, o której mowa w rozdz. II ust. 1, każdorazowo po modyfikacji produktów w zakresie IPIP lub aktualizacji produktów w zakresie IPIP – w terminie 14 dni roboczych od dokonania zmian w zasobach Zamawiającego;
 - 6) przekazywania Zamawiającemu aneksu do dokumentacji użytkowej nowych funkcjonalności każdorazowo po modyfikacji produktów w zakresie nowych funkcjonalności lub aktualizacji produktów w zakresie nowych funkcjonalności – w terminie 14 dni roboczych od dokonania zmian w zasobach Zamawiającego;
 - 7) przekazywania Zamawiającemu aneksu do dokumentacji administratora IPIP każdorazowo po modyfikacji produktów w zakresie IPIP lub aktualizacji produktów w zakresie IPIP – w terminie 14 dni roboczych od dokonania zmian w zasobach Zamawiającego;
 - 8) przyjmowania zgłoszeń błędów produktów przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia, za pośrednictwem systemu typu Serwis Desk Wykonawcy, przy czym Wykonawca zastrzega, że zgłoszenia serwisowe kierowane w inny sposób niż określony, mogą zostać niezrealizowane, a Wykonawca nie ponosi w tym przypadku odpowiedzialności kontraktowej;
 - 9) usuwania błędów w działaniu produktów – w terminie:
 - a) dla błędów kategorii *krytyczny* – godzin roboczych od przyjęcia zgłoszenia błędu,
 - b) dla błędów kategorii *wysoki* – dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu,
 - c) dla błędów kategorii *średni* – dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu;
 - 10) przekazywania Zamawiającemu pełnego i aktualnego opisu tabel i pól bazy danych IPIP w ostatnim dniu każdego kwartału;
 - 11) udzielania przeszkolonym użytkownikom Zamawiającego w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00 telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej (*hot-line*) związanej z działaniem produktów pod numerem telefonu:
 - 12) udzielania przeszkolonym użytkownikom Zamawiającego pomocy w wyjaśnianiu błędów i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji produktów, w tym pomocy w odtwarzaniu baz danych;
 - 13) udzielania przeszkolonym administratorom IPIP wsparcia technicznego w przypadku



konieczności reinstalacji IPIP;

- 14) udzielania Zamawiającemu pomocy i wsparcia w dostosowaniu produktów do zmian organizacyjnych i zmian wynikających z wewnętrznych regulacji prawnych Zamawiającego;
 - 15) dostosowywania nowych funkcjonalności oraz IPIP w celu wymiany danych z innymi systemami w zakresie, w jakim taka wymiana danych już funkcjonuje – w terminie 7 dni roboczych od zaistnienia zmian, takiego dostosowania wymagających.
2. Zgłoszenia błędów w działaniu produktów dokonane poza godzinami roboczymi traktowane będą jako przyjęte w chwili rozpoczęcia pierwszej godziny roboczej następującej po dokonaniu zgłoszenia.
 3. Wykonanie modyfikacji produktów, o której mowa w ust. 1 pkt 2 powyżej, wymaga potwierdzenia przez Zamawiającego – w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia wykonania prac przez Wykonawcę. W celu wykonania modyfikacji produktów Wykonawca ma prawo wykonać aktualizację produktów.
 4. Każdorazowo przed dokonaniem aktualizacji produktów, o której mowa w ust. 1 pkt 4 oraz w ust. 3 powyżej, Wykonawca przynajmniej na 4 godziny wcześniej uprzedzi o tym zamiarze Zamawiającego.
 5. Aneksy do dokumentacji użytkowej nowych funkcjonalności, o których mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej, aneksy do dokumentacji administratora IPIP, o których mowa w ust. 1 pkt 7 powyżej, oraz opisy tabel i pól bazy danych IPIP, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i pkt 10 powyżej, będą przekazywane Zamawiającemu w postaci elektronicznej, poprzez ich umieszczenie przez Wykonawcę w udostępnionym Wykonawcy przez Zamawiającego obszarze w zasobach Urzędu Miasta Lublin.
 6. Wykonawcy przysługuje prawo do protestu dotyczącego zgłoszenia błędu produktów, w szczególności, kiedy uzna, iż:
 - 1) niewłaściwa jest kategoria błędu nadana przez Zamawiającego;
 - 2) zgłoszenie nie dotyczy pojedynczego błędu, lecz jest listą wielu błędów, do których można przydzielić różne kategorie;
 - 3) brak jest uzasadnienia dla interwencji serwisowej;
 - 4) brak jest opisu przypadku stanowiącego podstawę zgłoszenia oraz załącznika obrazującego zaistniały błąd.
 7. Wykonawca ma prawo do złożenia protestu, o którym mowa w ust. 6 powyżej, w czasie:
 - 1) dla błędów kategorii *krytyczny* – 4 godzin roboczych od przyjęcia zgłoszenia błędu;
 - 2) dla błędów kategorii *wysoki* i *średni* – 2 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu.
 8. W przypadku braku protestu ze strony Wykonawcy w terminie określonym w ust. 7 powyżej, zgłaszający ma prawo uznać, że Wykonawca przyjął zgłoszenie bez zastrzeżeń.
 9. Uznanie przez Zamawiającego protestu skutkuje zmianą kategorii błędu lub wycofaniem kwestionowanego zgłoszenia, o czym Wykonawca zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Zamawiającego.
 10. Brak rozpatrzenia protestu w terminie 2 dni roboczych od daty możliwości powzięcia wiadomości o jego złożeniu przez Wykonawcę, będzie interpretowane jako jego uznanie.
 11. W przypadku odrzucenia przez Zamawiającego protestu, Strony są zobowiązane do negocjacji w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu.
 12. Negocjacje, o których mowa w ust. 11 powyżej, powinny się odbyć z inicjatywy odrzucającego protest, w terminie nie przekraczającym 7 dni roboczych od daty powiadomienia Wykonawcy



o jego oddaleniu. Uchybienia w tej kwestii skutkują finalnym uznaniem racji Wykonawcy.

13. W przypadku utraty ciągłości działania produktów z winy infrastruktury nie będącej przedmiotem Umowy, Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby pomóc Zamawiającemu w rozwiązaniu problemu; w tym przypadku nie ma zastosowania czas przywrócenia ciągłości działania produktów.
14. W przypadku błędu kategorii *krytyczny*, Wykonawca może zaproponować procedurę zastępczą, która umożliwi przywrócenie ciągłości działania produktów. Po przekazaniu opisu proponowanej procedury zastępczej oraz jej zaakceptowaniu przez Zamawiającego, Wykonawca ma prawo do zmiany kategorii błędu z kategorii *krytyczny* na kategorię *wysoki*.

Dyrektor
Wydziału Projektów Nieinwestycyjnych
K.Ł.
Krzysztof Łątka



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

