

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup subskrypcji licencji Systemu Wideokonferencyjnego wraz z integracją w środowisku teleinformatycznym statystyki publicznej.

W ramach zamówienia Wykonawca dostarczy subskrypcję licencji Systemu umożliwiające prowadzenie wideokonferencji dla trzystu pięćdziesięciu użytkowników jednostek służb statystyki publicznej oraz wdroży i uruchomi system w infrastrukturze Zamawiającego.

System wideokonferencyjny musi mieć funkcjonalność umożliwiającą Wszystkim użytkownikom z Active Directory Zamawiającego (z wyłączeniem użytkowników którym przypisano płatne licencje o których mowa w niniejszym dokumencie) możliwość korzystania z bezpłatnych licencji umożliwiających tworzenie spotkań ograniczonych czasowo (nie krótszych niż 40 min) na nie gorszych zasadach jak opisano w niniejszym dokumencie funkcjonalności dla użytkowników płatnych.

Specyfikacja ilościowa przedmiotu zamówienia:

Lp.	Opis	Liczba Użytkowników
1	Systemu wideokonferencyjnego (jedna licencja na jednego użytkownika)	350

Zamówienie w szczególności obejmuje:

1. Dostawę subskrypcji dla trzystu pięćdziesięciu użytkowników Systemu Wideokonferencyjnego, wdrożenie i uruchomienie Systemu w infrastrukturze Zamawiającego oraz sporządzenie dokumentacji powykonawczej.
2. Dostawę bezpłatnych licencji dla wszystkich użytkowników z Active Directory Zamawiającego (z wyłączeniem użytkowników którym przypisano płatne licencje o których mowa powyżej).
3. Przeprowadzenie warsztatów on-line dla administratorów Systemu.
4. Świadczenie gwarancji na System i usługi konsultacji technicznych.

I. Bezpieczeństwo łańcucha dostaw i zarządzanie dostawcami

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa, zgodnie z wymogami Dyrektywy (UE) 2022/2555 (NIS2).
2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę bezpośrednich dostawców komponentów sprzętowych i programowych wykorzystywanych w realizowanych zadaniach, wraz z:
 - a) Nazwą dostawcy,
 - b) Zakresem dostarczanych komponentów lub usług,
 - c) Wersjami oprogramowania i datami wsparcia technicznego,
 - d) Informacjami o stosowanych licencjach (w tym komponenty Open Source)
3. W przypadku wykrycia podatności lub naruszenia bezpieczeństwa przez podwykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego.
4. Wykonawca stosuje zasady Zero Trust.
5. Wykonawca zapewnia, że wszystkie komponenty sprzętowe i programowe spełniają aktualne wymagania bezpieczeństwa.

II. Opis wymagań dla Systemu wideokonferencyjnego

Wymagania ogólne

1. Oferowane licencje dla Systemu wideokonferencyjnego muszą zapewniać:
 - a) Możliwość wykorzystywania Systemu przez minimum 12 miesięcy od dnia jego wdrożenia, potwierdzonego podpisaniem protokołu końcowego.
 - b) Zagwarantowanie poziomu dostępności usługi na poziomie minimum 99.9%.
 - c) Dostępność mechanizmów rozliczalności działań użytkowników w usługach konfiguracji Systemu.
 - d) Możliwość automatycznej, niewpływającej na ciągłość pracy Systemu instalacji poprawek dla wybranych składników usług lub zapewnienie utrzymania aktualności Systemu przez Wykonawcę.
 - e) Dostępność dla Zamawiającego mechanizmów monitorowania systemu konferencji i jakości połączeń, przynajmniej logowanie do systemu, udział w spotkaniach oraz prób (w tym udanych i nieudanych) dostępu do przetwarzanych/składowanych w usłudze danych Zamawiającego oraz mechanizmów pełnej rozliczalności działań użytkowników.
 - f) Możliwość niezaprzeczalnego uwierzytelnienia na bazie usługi katalogowej Zamawiającego (Active Directory).
 - g) Możliwość realizacji uwierzytelnienia za pomocą modelu pojedynczego logowania (single sign-on) na bazie usługi katalogowej - własnej (systemowej) lub udostępnionej przez Zamawiającego (Active Directory).
 - h) Dostępność mechanizmu uwierzytelnienia wieloskładnikowego.
 - i) Dostępność logów informujących o wszystkich zdarzeniach uwierzytelnienia do usług i danych Zamawiającego, zakończonych powodzeniem lub niepowodzeniem oraz prób uwierzytelnienia przy pomocy tożsamości będących na listach „wykradzione”.
 - j) Możliwość zastrzeżenia miejsca przetwarzania/składowania danych w Systemie wideokonferencyjnym do terytorium krajów Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
 - k) Mechanizmy pozwalające na realizację wymagań rozliczalności i monitorowania użytkowników.
 - l) Gwarancję usunięcia danych Zamawiającego z Systemu w dniu zakończenia umowy.
2. Z uwagi na szeroki zakres oraz konieczności minimalizacji kosztów związanych z wdrożeniem, szkoleniami i eksploatacją Systemów, Zamawiający wymaga oferty umożliwiającej wykorzystanie wspólnych i jednolitych procedur masowej konfiguracji, uaktualniania, zarządzania, monitorowania i wsparcia technicznego oraz jednolitych mechanizmów wykorzystania tożsamości cyfrowej.
3. Wszyscy użytkownicy z Active Directory Zamawiającego (z wyłączeniem użytkowników którym przypisano płatne licencje o których mowa w niniejszym dokumencie) muszą mieć możliwość korzystania z bezpłatnych licencji umożliwiających tworzenie spotkań ograniczonych czasowo (nie krótszych niż 40 min) na nie gorszych zasadach jak opisano w niniejszym dokumencie funkcjonalności dla użytkowników płatnych. Wszystkie inne funkcjonalności opisane w licencji płatnych muszą mieć również zastosowanie dla bezpłatnych licencji.
4. Użytkownicy z płatnymi i bezpłatnymi licencjami muszą komunikować się ze sobą na zasadach i funkcjonalnościami nie gorszymi niż opisanymi w niniejszym dokumencie
5. Wykonawca zapewni dostęp do spersonalizowanej strony pozwalającej upoważnionym osobom ze strony Zamawiającego na:
 - a) Aktywację zakupionych licencji.

- b) Sprawdzanie liczby zakupionych licencji w wykazie zakupionych licencji.
6. Wykonawca zobowiązuje się do regularnej weryfikacji bezpieczeństwa swoich dostawców oraz informowania Zamawiającego o wszelkich incydentach dotyczących łańcucha dostaw.
 7. W przypadku wykrycia podatności lub naruszenia bezpieczeństwa przez podwykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego oraz przedstawienia planu naprawczego. Wykonawca powinien stosować zasady zero trust w relacjach z dostawcami, ograniczając dostęp do niezbędnego minimum i stosując systemy monitorowania aktywności w łańcuchu dostaw.
 8. Wszystkie informacje chronione wymieniane pomiędzy Zamawiającym, Wykonawcą i podwykonawcami muszą być przesyłane za pośrednictwem bezpiecznych kanałów komunikacji.
 9. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania kwartalnych raportów w zakresie zgłoszonych incydentów oraz usuniętych podatności. W przypadku wykrycia poważnych incydentów Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego oraz współpracy przy ich neutralizacji.
 10. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia rejestru incydentów oraz informowania Zamawiającego o wszelkich incydentach mających wpływ na bezpieczeństwo systemu w ciągu 24 godzin od ich wykrycia.
 11. Wszelkie dane przetwarzane w ramach systemu powinny być zabezpieczone zgodnie z przepisami RODO oraz normą ISO27001.
 12. Zamawiający wymaga udzielenia uprawnień do korzystania z Systemu w terminie do dwóch tygodni od podpisania umowy.

Wymagania szczegółowe

System wideokonferencyjny ma uprawniać użytkowników do wykorzystania usług on-line – usługi zarządzania tożsamością użytkownika, narzędzi wiadomości błyskawicznych, konferencji głosowych i video.

Wymagania dotyczące Systemu wideokonferencyjnego:

1. Wszystkie elementy Systemu muszą pozwalać na dostęp użytkowników na zasadzie niezaprzeczalnego uwierzytelnienia wykorzystującego mechanizm logowania pozwalający na autoryzację użytkowników poprzez wbudowaną usługę zarządzania tożsamością użytkowników.
2. Wbudowana w System usługa zarządzania tożsamością użytkowników musi umożliwiać realizację pojedynczego logowania (single sign-on) dla użytkowników logujących się do usługi katalogowej.
3. Możliwość dodawania własnych nazw domenowych.
4. Dostępność portalu administracyjnego do zarządzania Usługą oraz zasadami grup.
5. Wbudowane mechanizmy ochrony informacji z mechanizmami śledzenia wycieków informacji.
6. Dołączanie do spotkań użytkowników spoza organizacji Zamawiającego w roli gości z zachowaniem funkcjonalności dla gości opisanych w niniejszym dokumencie oraz bez konieczności zakładania konta w systemie. Każdorazowo, gdy w dokumencie wymieniona jest rola „gościa” należy przez to rozumieć użytkowników z organizacji Zamawiającego jaki i spoza niej
7. Musi zapewnić możliwość realizacji uwierzytelnienia za pomocą modelu pojedynczego logowania (single sign-on) na bazie usługi katalogowej – własnej (systemowej) lub udostępnionej przez Zamawiającego (Active Directory).
8. Dostępność logów informujących o wszystkich zdarzeniach uwierzytelnienia do danych Zamawiającego, zakończonych powodzeniem lub niepowodzeniem.
9. W okresie obowiązywania umowy system wideokonferencyjny będzie przechowywać dane i umożliwiać uprawnione przetwarzanie danych, które pozostają wyłączną własnością Zamawiającego.

10. Dostęp do systemu wideokonferencyjnego musi być możliwy z dowolnego urządzenia klasy PC, tabletu lub telefonu wyposażonego w system operacyjny Linux, Windows, Mac OS, Android, iOS.
11. System wideokonferencyjny musi umożliwiać zmianę przypisania licencji do innego użytkownika będącego pracownikiem jednostek służb statystyki publicznej bez okresu karencji.
12. Centra przetwarzania świadczące Usługę systemu wideokonferencyjnego muszą znajdować się na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
13. System wideokonferencyjny musi zapewniać szyfrowanie co najmniej 128 bit-owe danych przesyłanych za pomocą sieci publicznych.
14. System wideokonferencyjny musi posiadać certyfikat ISO 27001.
15. Gwarancja braku dostępu Wykonawcy do danych Zamawiającego w systemie wideokonferencyjnym. Działania serwisowe będą wymagały każdorazowo zgody Zamawiającego i będą wykonywane wyłącznie przez uprawnione osoby z organizacji dostawcy systemu wideokonferencyjnego.
16. Generowanie klauzul informacyjnych oraz klauzul zgody na przetwarzanie wizerunku oraz głosu w przypadku nagrania video.

System wideokonferencyjny, wspomagający wewnętrzną i zewnętrzną komunikację ma zapewniać:

1. Bezpieczną wielostronną komunikację głosową oraz video dla minimum 350 użytkowników w jednym spotkaniu bez limitu długości spotkania.
2. Możliwość utworzenia grupy gości złożoną z minimum 349 gości do każdego ze spotkań konferencyjnych bez konsumowania przez nich licencji z puli przypisanej do Zamawiającego, w tym również będących pracownikami Zamawiającego i innych jednostek służb statystyki publicznej. Goście muszą mieć możliwość dołączania do wideokonferencji, aktywnego uczestnictwa w konferencjach w czasie rzeczywistym co najmniej poprzez połączenia głosowe, wideokonferencję, chat, mieć widok wszystkich prezentowanych podczas konferencji materiałów.
3. Przesyłanie wiadomości błyskawicznych (tekstowych).
4. Możliwość organizowania telekonferencji.
5. Możliwość współdzielenia i udostępnienia dokumentów lub całego ekranu/pulpitu w trakcie spotkań on-line (zdalnych).

W połączeniu z funkcjami aplikacji klienckich system ma zapewnić uprawnionym użytkownikom:

1. Wymianę informacji z możliwością wyboru i zmiany dostępnego kanału komunikacji, tj. wiadomości tekstowych (chat), rozmowy (przekazywanie dźwięku), wideo rozmowy (przekazywanie dźwięku i obrazu), współdzielenie lokalnych pulpitów w systemach Windows oraz współdzielenie ekranu/pulpitu z możliwością przejmowania kontroli i edycji przez uprawnionych uczestników.
2. Kontakt poprzez wymienione kanały w modelu jeden do jednego, jeden do wielu, telekonferencji (kontakt interakcyjny wielu osób) oraz udostępniania dźwięku i obrazu dla wielu osób w sieci intranet lub Internet.
3. Dostęp do usług komunikacyjnych z wyposażonego w aplikację kliencką lub przeglądarkę komputera klasy PC tabletu, inteligentnego telefonu (smartphone).
4. Możliwość tłumaczenia symultanicznego.
5. Informacja o statusie dostępności użytkowników na liście adresowej (np. dostępny, zajęty, z dala od komputera), prezentowana w formie graficznej. Wymagana jest możliwość blokowania przekazywania statusu obecności.
6. Możliwość grupowania kontaktów w komunikacji tekstowej z możliwością konwersacji typu jeden-do-jednego, jeden-do-wielu i możliwością rozszerzenia komunikacji o dodatkowe media (głos, wideo) w trakcie trwania sesji chat.
7. Możliwość administracyjnego zarządzania zawartością treści przesyłanych w formie komunikatów tekstowych.

8. Możliwość nagrywania telekonferencji. System nagrywania musi umożliwiać nagrywanie na żądanie. System nagrywania musi umożliwiać nagrywanie głównego strumienia wideo oraz strumienia prezentacyjnego z prezentacji współdzielonej w ramach spotkania wideo.
9. Zapis nagrania konferencji do formatu umożliwiającego odtwarzanie poprzez przeglądarkę internetową z poziomu serwera WWW.
10. Możliwość wysyłania zaproszeń do telekonferencji i rozmów w postaci poczty elektronicznej lub do kalendarzy wybranych systemów poczty elektronicznej.
11. Wbudowane funkcjonalności: SIP Proxy.
12. Wbudowana funkcjonalność mostka konferencyjnego MCU.
13. Obsługa standardów: CSTA, TLS, SIP over TCP.
14. Możliwość dynamicznej (zależnej od pasma) kompresji strumienia multimediów.
15. Kodowanie video H.264.
16. Wsparcie dla adresacji IPv4 i IPv6.
17. Możliwość kreowania własnych, dopasowanych do potrzeb ról związanych z prawami użytkowników.
18. Dostępność uczestniczenia w wideokonferencjach z komputerów klasy PC poprzez przeglądarkę internetową co najmniej Edge, Chrome, FireFox dla wszystkich uczestników spotkań, zaproszonych do udziału w telekonferencji w tym z funkcjami:
 - a. Dołączania do wideokonferencji i możliwość aktywnego uczestniczenia w niej, w czasie rzeczywistym poprzez połączenia głosowe i wideokonferencję.
 - b. Szczegółowej listy uczestników.
 - c. Wiadomości błyskawicznych w trybach jeden do jeden i jeden do wielu,
 - d. Udostępniania własnego pulpitu lub aplikacji z możliwością przekazywania zdalnej kontroli.
 - e. Dostępu do udostępnianych plików.
19. Dostępność aplikacji klienckiej (komunikatora) z funkcjonalnością:
 - a. Listy adresowej wraz ze statusem obecności, opisem użytkownika, listą dostępnych do komunikacji z nim kanałów komunikacyjnych i możliwością bezpośredniego wybrania kanału komunikacji i wydzielania grup kontaktów typu ulubione lub ostatnie, historii ostatnich kontaktów, konwersacji, nieodebranych połączeń i powiadomień,
 - b. Wsparcia wideokonferencji:
 - Dołączania do telekonferencji i możliwość aktywnego uczestniczenia w niej, w czasie rzeczywistym poprzez połączenia głosowe i wideokonferencję,
 - Szczegółowej listy uczestników,
 - Wiadomości błyskawicznych w trybach jeden do jeden i jeden do wielu,
 - Udostępniania własnego pulpitu lub aplikacji z możliwością przekazywania zdalnej kontroli,
 - Głosowania,
 - Udostępniania plików i pulpitu,
 - Możliwości nawigowania w prezentacjach i edycji dokumentów udostępnionych przez innych uczestników konferencji lub udostępnienie ekranu/pulpitu z możliwością przejęcia jego kontroli przez innych uczestników konferencji,
 - Konferencji w pokojach osobistych, tzn. konferencji organizowanych przez użytkownika z grupy nazwanych użytkowników w systemie komunikacyjnym

- c. Definiowania i konfiguracji urządzeń wykorzystywanych do komunikacji: mikrofonu, głośników lub słuchawek, kamery czy innych specjalizowanych urządzeń peryferyjnych.

Wymagane są gotowe, udokumentowane mechanizmy współpracy i integracji systemu wideokonferencyjnego z systemem poczty elektronicznej MS Exchange oraz usługą katalogową Active Directory.

Obecnie skonfigurowane jest środowisko Microsoft Exchange On Premise. System Microsoft Exchange on-premise jest w wersji Exchange Server 2019. System Microsoft Exchange On-Premise jest dostępny z Internetu (OWA i Outlook Anywhere).

Organizacja nie posiada wdrożonego rozwiązania ADFS (Active Directory Federation Services) lub innego rozwiązania tego typu.

Wynikiem takiej integracji mają być następujące funkcje i cechy systemu, dostępne dla użytkowników posiadających odpowiednie uprawnienia licencyjne i nadane przez administratorów:

1. Wykorzystanie domenowego mechanizmu uwierzytelnienia w oparciu o usługę katalogową, jej profile użytkowników i ich grup oraz realizację fizyczną pojedynczego logowania (single sign-on) dla uprawnionego dostępu.
2. Dostępność mechanizmu wieloskładnikowego uwierzytelnienia (np. wymaganie wpisania dodatkowo kodu PIN).
3. Współdziałanie mechanizmów systemu wideokonferencyjnego z pocztą głosową, systemem poczty elektronicznej MS Exchange, kalendarzami w celu:
 - a. Uruchamiania funkcji komunikacyjnych z wybranych interfejsów klienta poczty elektronicznej.
 - b. Dostępności w tych interfejsach danych o statusie obecności innych użytkowników (np. w nagłówkach poczty elektronicznej).
 - c. Możliwość planowania rozmów czy wideokonferencji bezpośrednio poprzez zaproszenia w kalendarzu klienta poczty elektronicznej, generujące link do spotkania on-line.
 - d. Obsługa języka polskiego w szablonach e-mail dla potwierdzeń rezerwacji konferencji.
4. Dodawanie uczestników zarówno do zaplanowanych jak i już trwających konferencji.

Dostarczony system wideokonferencji ma uprawniać użytkownika do instalacji na urządzeniach klienckich i korzystania z aplikacji pracy zespołowej o następujących cechach:

1. Zintegrowane środowisko pracy wykorzystujące między innymi serwery komunikacji wielokanałowej i usługi zarządzania tożsamością użytkownika.
2. Możliwość:
 - a. komunikacji tekstowej,
 - b. komunikacji audio i video,
 - c. prowadzenia telekonferencji, tworzenia notatek,
 - d. planowania czasu pracy i spotkań,
 - e. whiteboard,
 - f. konfiguracja powiadomień i najważniejszych informacji w interfejsie użytkownika,
3. Nadawanie uprawnień dostępu dla członków grup np. uczestnik, moderator spotkania, operator, administrator.
4. Wyszukiwanie informacji i wątków tematycznych po tematach i członkach grup.
5. Dostępność uproszczonej wersji aplikacji na urządzenia mobilne z systemem Android i iOS.

III. Szczegółowa specyfikacja i opisy zadań do realizacji przez Wykonawcę

Zadanie 1 – Dostawa subskrypcji licencji dla trzystu pięćdziesięciu użytkowników Sytemu Wideokonferencyjnego, wdrożenie i uruchomienie Systemu w infrastrukturze Zamawiającego oraz sporządzenie dokumentacji powykonawczej.

- A. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył licencje Systemu Wideokonferencyjnego, spełniające wymagania opisane powyżej poprzez wykazanie dostępności licencji na portalu producenta.
- B. Wykonawca dostarczy licencje oprogramowania, umożliwiającą eksploatację Systemu Wideokonferencyjnego pracownikom statystyki publicznej.
- C. Wykonawca uruchomi wszystkie komponenty i dokona konfiguracji komponentów Systemu w tym:
 - a) Przeprowadzi wdrożenie pilotażowe na wybranej grupie 50 użytkowników.
 - b) Przeprowadzi migrację użytkowników na dostarczony System z obecnie wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu Cisco Webex.
 - c) Przeprowadzi integrację dostarczonego systemu z systemem poczty elektronicznej Zamawiającego przynajmniej w stopniu umożliwiającym tworzenie spotkań z poziomu aplikacji MS Outlook oraz dodaniem spotkania w kalendarzu MS Outlook zaproszonych osób.
- D. Wykonawca w ramach ceny za przedmiot zamówienia przygotuje w formie elektronicznej dokumentację powykonawczą której odbiór zostanie potwierdzony protokołem. Dokumentacja techniczna będzie zawierać:
 - a) opis architektury Systemu;
 - b) informacje o konfiguracji Systemu;
 - c) informacje o wykorzystaniu rozwiązań open source;
 - d) szczegółowy opis instalacji i konfiguracji Systemu;
 - e) opis zaimplementowanych polityk konfiguracyjnych;
 - f) szczegółowe procedury eksploatacyjne oraz procedury awaryjnego odtwarzania funkcjonalności systemu, opisujące niezbędne czynności umożliwiające przywrócenie funkcjonalności systemu;
 - g) opis wykonywania kopii zapasowych Systemu;
 - h) opis utrzymania i aktualizacji Systemu;
 - i) dokumentację dla administratora technicznego, zawierającą co najmniej opis funkcjonalności, dodawania i usuwania użytkowników, nadawanie uprawnień użytkownikom, opis narzędzi monitoringu i analizy dostępnych w systemie;
 - j) instrukcję obsługi dla użytkownika;
 - k) procedury umożliwiające administrowanie Systemem;
 - l) Informacje o wdrożonych zabezpieczeniach aplikacji;
 - m) Informacje o sposobie i zakresie wykorzystywania plików cookies oraz danych użytkowników korzystających z Systemu;
 - n) W przypadku wykorzystywania przez System usługi API opis jej warunków technicznych oraz zabezpieczenia.
- E. W przypadku kiedy do działania systemu będzie konieczna infrastruktura teleinformatyczna Wykonawca dostarczy ją w całości.

Zadanie 2 – Przeprowadzenie warsztatów on-line dla administratorów Systemu.

- A. Wykonawca w ramach ceny za przedmiot zamówienia przeprowadzi warsztaty on-line dla 3 Administratorów Zamawiającego.
- B. Wykonawca opracuje materiał szkoleniowy, w formie skryptu, w języku polskim w wersji elektronicznej i udostępni dla każdego uczestnika.
- C. Zakres warsztatów będzie obejmował zagadnienia dotyczące:
 - a) Informacji o funkcjonalnościach dostępnych w zaoferowanym Systemie.
 - b) Konfiguracji poszczególnych modułów i komponentów.
 - c) Omówienie panelu administracyjnego i czynności administracyjnych.
 - d) Analizy problemów użytkowników związanych ze złą jakością dźwięku i obrazu podczas połączeń konferencyjnych i peer-to-peer.
- D. Warsztaty zostaną zrealizowane w terminie uzgodnionym przez strony umowy. Czas trwania: 2 dni, 16 godzin lekcyjnych, każda po 45 minut.
- E. Wykonawca przeprowadzi z Zamawiającym procedurę tworzenia kopii zapasowej oraz przywracania systemu z kopii zapasowej.
- F. Podczas warsztatów nie będą użytkowane dane osobowe zamawiającego i osób szkolonych

IV. Świadczenie gwarancji na System i usługi konsultacji technicznych

- 1. Wykonawca obejmie wdrożony System gwarancją od dnia wdrożenia Systemu potwierdzonego protokołem odbioru do dnia wygaśnięcia subskrypcji licencji na System.
- 2. W okresie gwarancji, Wykonawca zapewni Zamawiającemu **50 godzin konsultacji technicznych** w zakresie konfiguracji, eksploatacji, aktualizacji Systemu oraz pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Systemu.
- 3. Wykonawca zapewni:
 - a. koordynatora, z którym będą prowadzone wszelkie bieżące uzgodnienia w zakresie realizacji napraw i konsultacji,
 - b. możliwość zdalnych konsultacji (np. e-mail, telefon), dotyczących rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania Systemu.
- 4. Podsumowanie liczby wykorzystanych godzin konsultacji technicznych, będzie realizowane na podstawie liczby godzin, określonych w Protokole odbioru konsultacji technicznych.
- 5. Potrzeba konsultacji technicznych zgłaszana będzie Wykonawcy poprzez jeden następujących kanałów komunikacji:
 - a. telefonicznie na wskazany przez Wykonawcę numer telefonu,
 - b. poprzez stronę internetową WWW Wykonawcy,
 - c. za pomocą poczty elektronicznej na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail.
- 6. Zgłoszenia będą realizowane w dni robocze w godzinach 8-16.
- 7. Maksymalny czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi 24 godziny, liczone od momentu wysłania zgłoszenia. Sobota oraz dni ustawowo wolne od pracy nie są wliczane do wymaganego czasu reakcji.