

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

Załącznik nr 1 do umowy

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiot zamówienia.

Zaprojektowanie, wykonanie, uruchomienie oraz obsługa serwisowa strony internetowej projektu „**Razem dla pogranicza Dolny Śląsk - Saksonia**”

II. Cele.

Strona internetowa będzie pełnić funkcję informacyjno – promocyjną, jak również wspomagać codzienną pracę partnerów Projektu.

1. Ma stanowić pierwsze i pełne źródło informacji na temat projektu „**Razem dla pogranicza Dolny Śląsk - Saksonia**” poprzez informowanie w językach polskim i niemieckim o jego celach, realizacji i produktach. Strona ma również ułatwić współpracę partnerów Projektu, poprzez koordynację podejmowanych działań,
2. Efektem zamówienia powinna być nowoczesna, interesująca i estetyczna strona internetowa o intuicyjnej nawigacji.

III. Zakres prac.

1. Zaprojektowanie, wykonanie i uruchomienie strony internetowej.
2. Przeprowadzenie instruktażu stanowiskowego dla min. dwóch osób z personelu Zamawiającego w zakresie administrowania stroną (np. wprowadzania użytkowników i nadawania praw), zarządzania treścią strony, korzystania z dostępnych opcji oraz narzędzi, w tym narzędzi analitycznych o funkcjonalnościach zdefiniowanych w Rozdz. 4, Pkt A, r).
3. Opracowanie w języku polskim instrukcji:
 - a) „Instrukcji administratora strony internetowej” w formie graficzno-opisowej, która będzie zawierała opis wszystkich aspektów niezbędnych do prawidłowego administrowania stworzoną stroną,
 - b) „Instrukcji obsługi dla użytkowników Panelu Dyskusyjnego” w formie graficzno-opisowej,
4. Opracowanie graficzne i wykonanie trzech banerów graficznych służących reklamowaniu strony w innych serwisach internetowych.
5. Obsługa serwisowa polegająca na utrzymaniu i obsłudze technicznej oraz bieżącej aktualizacji treści strony, zapewniająca prawidłowe funkcjonowanie strony w okresie od daty podpisania Protokołu na wykonanie strony do 10 grudnia 2014 r.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

IV. Zakres zamówienia, o którym mowa w Rozdz. III, pkt. 1-5.

1. Założenia Projektowe

- a) wykonanie strony w technologii Systemu Zarządzania Treścią - CMS, umożliwiającej użytkownikom samodzielne zarządzanie wyglądem i zawartością,
- b) wykorzystanie do wykonania strony najpopularniejszych na rynku polskim systemów CMS dostępnych na zasadach licencji GNU/GPL,
- c) wykonanie strony z zastosowaniem najlepszych praktyk w dziedzinie budowania witryn WWW i zgodnie z najnowszymi standardami, które wyznacza W3C (World Wide Web Consortium),
- d) zgodność implementacji z HTML 4.0 lub wer. wyższej, XHTML 1.x, PHP 5.x, arkuszy stylów CSS 1.x i wersji wyższych z elementami Javascript oraz opcjonalnie Flash,
- e) osadzenie strony wraz ze wszystkimi niezbędnymi komponentami (również instalacją systemu CMS) na infrastrukturze Zamawiającego w domenach **razemdlapogranicza.pl** oraz **gemeinsamfuerdengrenzraum.de** udostępnionych przez Zamawiającego,
- f) projekt layoutu w formie elektronicznej, zarówno strony głównej, jak i wszystkich podstron,
- g) standardu kodowania UTF-8 z min. rozdzielczością wyświetlania 1024x768 pikseli w jakości kolorów 32 bity,
- h) strona w 2 wersjach językowych, tj. języku polskim i niemieckim w zakresie wskazanym przez Zamawiającego,
- i) trój modułowy podział strony:
 - informacyjno – promocyjny,
 - Panel Dyskusyjny,
 - panel administracyjny,
- j) warstwa zarządzania treścią oddzielona od warstwy prezentacji danych,
- k) zarządzanie zespołem redakcyjnym strony poprzez panel administracyjny,
- l) zarządzanie strukturą strony (edycja, przenoszenie, ukrywanie, publikacja, tworzenie, usuwanie podstron, ustawienie czasu publikacji oraz opublikowania dokumentu),
- m) możliwość zarządzania treścią strony bez konieczności pracy na otwartym kodzie HTML (edycja za pomocą intuicyjnego edytora treści WYSIWYG),
- n) możliwość wprowadzania do dokumentu tekstów, tabel, plików graficznych, filmów oraz innych plików multimedialnych,
- o) tworzenie adresów przyjaznych użytkownikowi (user frindly url),
- p) zastosowanie komponentów spełniających wymogi bezpieczeństwa (dyrektywa „register_globals” ustawiona na „off”),
- q) możliwość zapisywania historii zmian i przywracania wersji,
- r) możliwość prowadzenia statystyki, tj. ogólnej liczby odwiedzin, liczby unikatowych odwiedzin, najczęściej odwiedzanych stron serwisu, źródła odwiedzin (kraj, miasto, region itp.) za pomocą ogólnodostępnych narzędzi, typu Google Analytics, bądź równoważnych,
- s) zgodność technologii wykonania strony z konfiguracją platformy posiadanej przez Zamawiającego, tj.
 - platformą systemową: Linux Debian 5.x,
 - serwerem WWW: Apache 2.x,
 - językiem: PHP 5.x,

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

- baza danych My SQL 5.x
- t) zgodność ze standardowymi przeglądarkami internetowymi i standardem kodowania UTF-8:
 - MS Internet Explorer w wersji 7.x i wyższej,
 - Opera 8.x i wyższej,
 - Firefox 2.x i wyższej,
 - Google Chrome 1.x i wyższej,
 - Apple Safari 3.x i wyższej,
- u) bezpieczeństwo strony internetowej:
 - strona musi być odporna na znane techniki ataków i włamań,
 - posiadać szyfrowanie haseł użytkowników,
 - odporność na zmiany treści za pomocą skryptów i manipulacji w zapytaniach do bazy danych (sql injection itp.)
- v) zapewnienie możliwości zmian struktury merytorycznej już gotowej i uruchomionej strony bezpośrednio przez Zamawiającego,
- w) rozwiązanie zapewniające dalszy rozwój strony, a w szczególności zmianę szaty graficznej, układu menu nawigacyjnego i rozmieszczenia poszczególnych elementów serwisu, po wygaśnięciu Umowy z Wykonawcą,
- x) wykonanie 9 bannerów graficznych, w 3 różnych treściowo rodzajach, każdy rodzaj o przybliżonych wymiarach 238x127, 225x75, 198x87 pikseli, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, służących reklamowaniu strony i istotnych informacji o projekcie w innych serwisach internetowych. Przekazane Zamawiającemu bannery powinny być zapisane w wersji możliwej do edytowania.

2. Wdrożenie.

- a) konfiguracja, umieszczenie strony oraz wszystkich niezbędnych komponentów potrzebnych do jej funkcjonowania na serwerze wskazanym przez Zamawiającego w porozumieniu z Wydziałem Informatyki i Systemów Informatycznych UMWD,
- b) umożliwienie przeprowadzenia testów funkcjonowania strony przez Zamawiającego przed jej upublicznieniem,
- c) zamieszczenie na stronie internetowej przekazanych przez Zamawiającego treści startowych,
- d) zgłoszenie strony do najpopularniejszych wyszukiwarek i katalogów internetowych,
- e) przeprowadzenie instruktażu stanowiskowego dla min. dwóch osób z personelu Zamawiającego w zakresie zdefiniowanym w Rozdz. III, Pkt 2.

3. Opis funkcjonalności i architektura projektu.

Zakłada się:

- a) unikatowe szaty graficzne dla dwóch wersji językowych (polskiej i niemieckiej) np. kolorystyka dostosowana do herbu danego partnera Projektu,
- b) z każdej podstrony serwisu możliwość powrotu do strony głównej,
- c) menu boczne i górne umożliwiające edycję podstron do trzeciego poziomu,

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

- d) możliwość edycji menu (dodanie, usuwanie, edycja, zmiana kolejności),
- e) możliwość umieszczania na stronach i podstronach elementów zarówno tekstowych, jak i multimedialnych,
- f) umieszczenie na stronie elementów typu:
 - wyszukiwarka,
 - subskrypcja/newsletter,

Newsletter wysyłany będzie raz na kwartał do użytkowników systemu CMS oraz użytkowników dodatkowych rejestrujących się w bazie Newslettera,

Newsletter zawierał będzie spis wszystkich Newsów (Aktualności) umieszczonych w każdym kwartale na stronie internetowej.

- galeria multimediiów (zdjęć, krótkich filmów z możliwością wykorzystania portali społecznościowych),

4. Opis strony informacyjno – promocyjnej.

Nie określa się układu elementów graficznych oraz zakładki na stronie głównej. Wykonawca będzie kierować się zasadą sporządzenia intuicyjnego i łatwego w obsłudze portalu.

Wymaga się:

- a) umieszczenia licznika odwiedzających stronę, polecenia „Drukuj”, informacji o ostatnio dodanych dokumentach (ułożonych wg daty),
- b) przedstawienia przez Wykonawcę przynajmniej trzech projektów układu graficznego strony internetowej dla każdej wersji językowej,
- c) wykorzystania animowanej grafiki oraz zakładek, wykonanych w technologii Flash/GIF. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania źródeł plików graficznych w formatach *.psd, *.cdr, *.ai, *.fla (dla gifów animowanych plik źródłowy). Prezentacja elementów animowanych będzie przedstawiona podczas demonstracji projektu strony,
- d) możliwości wyświetlania informacji dotyczących zawartości menu w obszarze prezentacji treści,
- e) umieszczenia animowanego (przewijającego się) paska z logotypami instytucji zaangażowanych w projekt na stronach głównych obu wersji językowych,
- f) umieszczenia następujących elementów graficznych, spełniających funkcje opisane poniżej:
 - **LOGO PROJEKTU**
Stały element graficzny strony (dla wszystkich podstron i wersji językowych), przekazany przez Zamawiającego, umożliwiający powrót bezpośrednio do strony głównej z każdego jej poziomu.
 - **BANER GŁÓWNY**
Animowany i zmienny w zależności od wersji językowej. Baner musi zawierać tytuł projektu: **Razem dla pogranicza Dolny Śląsk - Saksonia**, który będzie pojawiać się w języku w zależności od wybranej wersji językowej.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

- **WYSZUKIWARKA**

Stały element strony dostępny na każdej podstronie.

Oparta o mechanizm wyszukiwania fraz w utworzonych artykułach oraz zamieszczonych treściach.

- **WERSJE JĘZYKOWE**

Miniatury flag: polskiej i niemieckiej – wybór odpowiednich wersji językowych strony internetowej. Element widoczny na wszystkich podstronach serwisu.

- **STOPKA LUB NAGŁÓWEK**

Zawiera stałe elementy, które są widoczne na stronie głównej i wszystkich podstronach logotypy:

- ✓ symbol Unii Europejskiej wraz z napisem, zgodnie z wytycznymi POWT Polska- Saksonia 2007-2013,
- ✓ logo POWT SN-PL 2007-2013,
- ✓ herb z napisem Dolnego Śląska,
- ✓ herb z napisem Saksonii
- ✓ Informacja o współfinansowaniu projektu z opisem: *Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska- Saksonia 2007-2013,*

g) Wprowadzenia na stronie głównej (startowej) w obszarze prezentacji treści: **AKTUALNOŚCI**

Zawierają najświeższe informacje z życia projektu. Umożliwiają dynamiczną ilość wyświetlanych grup informacji (np. zmianę z 5 na 7 ostatnich wiadomości). Wyświetlane będą tu artykuły edytowane przez redaktorów w formie krótkiej informacji, typu news, które dostarczane będą w wersji niemieckiej oraz polskiej. Artykuły będą wyświetlane po 5 na stronie w kolejności od najnowszego do najstarszego w postaci tytułu, miniatury zdjęcia dołączonego do artykułu, leadu artykułu (wprowadzonego do odpowiedniego pola w edytorze WYSIWYG) oraz daty wprowadzenia artykułu. Kliknięcie w lead lub tytuł spowoduje przeniesienie do pełnej treści artykułu, który będzie umieszczony w jednym z zakładek strony.

h) wprowadzenia na stronie głównej menu z następującymi zakładkami

- **O projekcie.** W formie rozwijanych podzakładek pojawią się:

- ✓ Zespół projektowy
- ✓ Historia projektu
- ✓ Podstawowe dane
- ✓ Grupy Robocze
- ✓ Instytucje współpracujące (w tej podstronie powinno być przekierowanie użytkownika do stron internetowych danej instytucji)

Treści podstron znajdujących się w obszarze prezentacji treści, uzgodnione będą z Zamawiającym. Warstwa prezentacji zawierać może zarówno treści tekstowe, jak i multimedialne.

- **Wspólne wydarzenia.** W formie rozwijanych podzakładek pojawią się:

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

- ✓ Warsztaty Grup Roboczych
- ✓ Konferencje
- ✓ Grupy Sterujące
- ✓ Wizyty Studyjne

Treści podstron znajdujących się w obszarze prezentacji treści, uzgodnione będą z Zamawiającym. Warstwa prezentacji zawierać może zarówno treści tekstowe np. w formacie PDF, Power Point itd., jak i multimedialne.

- **Kalendarium wydarzeń**

Stały tekst wprowadzający wraz z tabelą przedstawioną poniżej:

Data	Nazwa spotkania/Tytuł	Miejscowość

Po najechaniu kursorem na wybraną „Nazwę spotkania”, treść danego wydarzenia zostanie rozwinięta. W warstwie zawierającej treść rozwiniętą będą mogły być zarówno treści tekstowe np. w formacie PDF, Power Point itd., jak i multimedialne. Tabela będzie skorelowana z tekstem umieszczonym w „Aktualnościach” oraz pod zakładkami „Wspólnych wydarzeń”.

- **Analizy, ekspertyzy i publikacje.** W formie rozwijanych podzakładek pojawiają się:
 - ✓ Porównanie struktur administracyjnych w PL i w DE,
 - ✓ Publikacja końcowa projektu,
 - ✓ Broszura dot. struktury administracyjnej oraz kompetencji decyzyjnych,
 - ✓ Ekspertyza GR1
 - ✓ Ekspertyza GR2
 - ✓ Ekspertyza GR3
 - ✓ Ekspertyza GR4
 - ✓ Ekspertyza GR5

Podzakładki pozwalają na wyświetlanie gotowych elementów graficznych (może być w formacie PDF jak i również treści multimedialnych)

- **Praktyki i szkolenia**

Treści podstron znajdujących się w obszarze prezentacji treści, uzgodnione będą z Zamawiającym. Warstwa prezentacji zawierać może zarówno treści tekstowe, jak i multimedialne.

- **Kontakt**

Dane teleadresowe partnerów Projektu.

- **Galeria zdjęć**

Warstwa prezentacji galerii w postaci wyświetlanych miniatur z możliwością powiększenia do pełnego oryginalnego rozmiaru. Galeria musi posiadać możliwość wyświetlania zdjęć jako wydzielonych stron serwisu oraz w ramach artykułów.

- **Kalendarz**

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

Moduł pozwalający na wyświetlanie najbliższych wydarzeń w postaci kalendarza w widoku bieżącego miesiąca. Po kliknięciu na wybrany dzień w obszarze roboczym muszą wyświetlać się informacje o aktualnych wydarzeniach w projekcie z podaniem terminu, nazwy wydarzenia oraz lokalizacji.

Przejsie do prezentacji pełnej informacji będzie możliwe po kliknięciu na dzień z kalendarza. **Wówczas nastąpi przekierowanie do tabelki umieszczonej "Kalendarium wydarzeń".**

Aktualne wydarzenia wprowadzane będą przez redaktorów za pomocą odpowiedniego modułu.

- **Działania informacyjno- promocyjne.** W formie rozwijanych podzakładek pojawią się:
 - ✓ ogłoszenia, notatki prasowe (komunikaty prasowe),
 - ✓ plakaty,
 - ✓ ulotki informacyjne,
 - ✓ wystawy.

Treści podstron znajdujących się w obszarze prezentacji treści, uzgodnione będą z Zamawiającym. Warstwa prezentacji zawierać może zarówno treści tekstowe, jak i multimedialne.

- **Linki**
 - ✓ www.sn-pl.eu
 - ✓ www.mrr.gov.pl
 - ✓ www.ewt.gov.pl
 - ✓ www.fundusze-strukturalne.pl
 - ✓ <http://www.umwd.dolnyslask.pl/ewt>
 - ✓ www.ec.europa.ec

- **Panel Dyskusyjny**

Zakładka przenosi użytkowników do strony logowania do **Panelu dla partnerów Projektu (tzw. Panelu Dyskusyjnego)** - patrz. Rozdz. IV. 5 . Strona logowania powinna być również dostępna z poziomu adresu URL.

5. Opis panelu przeznaczonego dla partnerów Projektu.

- a) Panel dla partnerów Projektu (tzw. Panel Dyskusyjny) dostępny będzie dla zalogowanych użytkowników (login bez znaków narodowych). Panel będzie służył do kontaktowania się i wymiany dokumentów osób zaangażowanych we wdrażanie projektu podczas jego realizacji w podziale na pięć grup roboczych:

GR1- Rewitalizacja miast
GR2- Rewitalizacja obszarów powydobywczych
GR3 – Rozwój obszarów wiejskich
GR4 - Komunikacja i transport
GR5 - Demografia i rynek pracy

Lista użytkowników Panelu Dyskusyjnego zostanie przekazana przez Zamawiającego a w razie potrzeby będzie aktualizowana w trakcie trwania umowy serwisowej i przekazywana drogą mailową do Wykonawcy. Wszyscy użytkownicy Panelu będą jednocześnie użytkownikami Chat on-line.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

b) Szata graficzna powinna zawierać następujące elementy stałe:

- **LOGO PROJEKTU** oraz **BANER GŁÓWNY** Zgodnie z opisem dot. strony informacyjno – promocyjnej
- **MENU** zawierające zakładki:

✓ **Lista użytkowników.**

Użytkownicy będą dodawani z poziomu panelu administracyjnego przez ustawienie odpowiednich praw do strony partnerów Projektu. Lista użytkowników wyświetlana będzie w postaci listy rozwijanej.

Po wybraniu użytkownika lub grupy użytkowników z listy, możliwy będzie wybór form komunikacji:

- Wiadomość - Umożliwi wysłanie wiadomości tekstowej wraz z załącznikami do wybranego użytkownika.
- Chat online - Umożliwi podjęcie konwersacji online z wybranym użytkownikiem lub grupą użytkowników Panelu Dyskusyjnego.

✓ **Dokumenty.**

- repozytorium dotyczyć będzie plików tekstowych, graficznych i multimedialnych,
- moduł musi umożliwiać dostęp do repozytorium plików lub jego części, zgodnie z przyznanymi uprawnieniami, w celu dodawania nowych plików oraz usuwania plików,
- moduł umożliwi tworzenie, kopiowanie, usuwanie katalogów i podkatalogów przez użytkownika posiadającego odpowiednie uprawnienia,
- moduł umożliwi dodawanie, usuwanie i zmianę nazwy plików, sortowanie wg nazwy, typu, wielkości, daty dodania,
- dokumenty z repozytorium będą dostępne wyłącznie dla zalogowanych partnerów Projektu.

✓ **Wyloguj.**

Umożliwi wylogowanie z panelu partnerów Projektu i powrót do strony informacyjno-promocyjnej.

6. Opis panelu administracyjnego.

Strona musi być wyposażona w panel administracyjny dostępny dla administratora i redaktorów serwisu, zawierający wszystkie funkcje administracyjne i redakcyjne strony. Dostępny będzie z poziomu adresu URL.

Musi pełnić następujące funkcje:

- a) autoryzacji administratora i redaktorów (mających ograniczone prawa) przy pomocy loginu i hasła. Zamawiający przekaże odpowiednią listę użytkowników Wykonawcy.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

- b) zarządzania kontami użytkowników systemu, w tym: dodawaniem, usuwaniem, modyfikacją, nadawaniem uprawnień do określonych czynności w serwisie jak tworzenie treści, edycja, usuwanie, publikowanie,
- c) zarządzania prawami dostępu do wszystkich podstron łącznie z repozytorium plików i panelem dla partnerów Projektu,
- d) historii operacji ,tj. zapisywanie i udostępnianie wszystkich operacji,
- e) zarządzania uprawnieniami, hasłami,
- f) definiowania zakresu dostępu do repozytorium dokumentów,
- g) dodatkowa możliwość nadawania praw dostępu tylko do Chatu online Panelu Dyskusyjnego.

V. Zakres zamówienia, o którym mowa w Rozdz. III Pkt. 5.

1. Opis działań dotyczących obsługi serwisowej

Zakres prac w ramach obsługi serwisowej obejmuje:

a) bieżącą aktualizację treści strony:

- modyfikacja strony poprzez np. dodawanie linków i zamieszczanie na stronie materiałów (treści w dwóch wersjach językowych polskiej i niemieckiej, plików graficznych i multimedialnych) przekazywanych przez Zamawiającego. Zamawiający będzie przysyłał Wykonawcy materiały w dwóch wersjach językowych polskiej i niemieckiej do umieszczenia na stronie drogą elektroniczną. Wykonawca umieści materiały przekazane przez Zamawiającego na stronie w ciągu 24 godzin od momentu ich otrzymania (dot. dni roboczych)

b) utrzymanie i obsługę techniczną:

- aktualizacja strony, wersji systemu CMS oraz komponentów, modułów i pluginów, dokonywanie zmian w kodzie, nie powodujące negatywnych zmian w funkcjonalności oraz zapewniając kompatybilność z innymi stronami,
- pomoc techniczną w przypadku błędów, zgłoszonych telefonicznie bądź e-mailowo przez Zamawiającego,
- asysta informatyczna w formie zdalnej komunikacji, np. telefonicznych lub e-mailowych konsultacji merytorycznych. Asysta przebiegać będzie w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 – 16.00.

2. Szczegóły dotyczące utrzymania i obsługi technicznej

- a) W okresie trwania umowy błędy w środowisku produkcyjnym usuwane będą w rygorach określonych w pkt b) wg następującej klasyfikacji:

- **Błąd krytyczny** - błąd, któremu towarzyszy wystąpienie, co najmniej jednego z następujących objawów:
 - ✓ niedostępność systemu lub interfejsu,
 - ✓ niedostępność bądź istotna wada w działaniu jednej (lub więcej) kluczowych funkcjonalności systemu,
- **Błąd klasy średniej** - błąd, któremu towarzyszy wystąpienie, co najmniej jednego z następujących objawów:

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

- ✓ odczuwalne zachwianie dostępności, stabilności lub wydajności (spowolnienie) co najmniej jednego składnika funkcjonalnego systemu;
- ✓ ograniczenie realizacji co najmniej jednej z funkcji systemu;
- **Błąd klasy niskiej** - błąd, któremu towarzyszy wystąpienie, następujących objawów (ale możliwe jest obejście błędu):
 - ✓ zakłócenie pracy systemu mogące mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych systemu;
 - ✓ każdy inny problem nie wymieniony w powyższych kategoriach.

b) Zasady świadczenia obsługi technicznej w okresie obowiązywania umowy.
Poziomy (SLA) zgłaszanych błędów:

Rodzaj błędu	CZAS REAKCJI	CZAS OBEJŚCIA / CZAS ROZWIĄZANIA	CZAS ROZWIĄZANIA W PRZYPADKU ZAIMPLEMENTOWANIA OBEJŚCIA
Błąd krytyczny	1 godzina zegarowa	8 godzin zegarowych	5 dni roboczych
Błąd klasy średniej	4 godziny zegarowe	24 godziny zegarowych	10 dni roboczych
Błąd klasy niskiej	12 godzin zegarowych	nie dotyczy	20 dni roboczych

- Wykonawca świadczący ww. usługę zobowiązuje się do :
 - ✓ dostarczenia Rozwiązań Błędów / Obejść, określonych w Zgłoszeniach Serwisowych,
 - ✓ bieżącego aktualizowania Dokumentacji Systemu i w razie konieczności dostarczenia wraz z protokołem odbioru (za dany kwartał) wykupionych licencji na Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego do wprowadzonych zmian.
- Wykonawca może zaproponować aplikację do zgłaszania błędów.
- Podczas zgłaszania błędów Zamawiający określa wstępnie rodzaj błędu, który następnie jest weryfikowany przez Wykonawcę.
- Klasa Błędu określona przez Zamawiającego w Zgłoszeniu Serwisowym jest wiążąca dla Wykonawcy, chyba, że Wykonawca udokumentuje, że Klasa Błędu jest inna, a Zamawiający zgodzi się z tą argumentacją. Jeśli Zamawiający odrzuci argumentację Dostawcy o zmianie Klasy Błędu, Klasa Błędu pozostaje taka sama jak w Zgłoszeniu Serwisowym pierwotnie określona przez Zamawiającego, czasy naprawy liczone są wg. tej Klasy a naliczenie czasów dostarczenia obejścia/rozwiązania nie ulega zawieszeniu.
- Gotowość serwisową określa się na: 8h/5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku)/ godz. 8:00-16:00
- W przypadku przekazania poprawki do testowania czas wskazany w tabeli ulega zawieszeniu. Jeżeli test poprawki zakończy się wynikiem negatywnym, czas Rozwiązania z zaczyna biec ponownie (z uwzględnieniem czasu, który upłynął do momentu zawieszenia jego biegu).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Współpracy Transgranicznej Polska – Saksonia 2007-2013.

- Poprawka błędu wykrytego na środowisku produkcyjnym jest uznana za dostarczoną (zatrzymanie zliczania czasu SLA) w przypadku, gdy jest dostarczona do Zamawiającego po testach wewnętrznych Wykonawcy wykonanych przez Wykonawcę.
- Strony mogą ustalić inny, krótszy termin wykonania obsługi Zgłoszenia Serwisowego w stosunku do terminów określonych w pkt. V. 2. b) niniejszego Załącznika.
- W przypadku niedostarczenia przez Wykonawcę rozwiązania Błędu w terminie wskazanym w tabeli zawartej w pkt. V.2.b), Zamawiający będzie mógł domagać się od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości zgodnej z tabelą poniżej:

Klasa Błędu	Wysokość kary umownej liczona jako procent łącznej wartości Zamówienia
A	0,5% za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia
B	0,5% za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia
C	0,5% za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia

- W przypadku, jeżeli poniesiona przez Zamawiającego szkoda przewyższa wysokość kary umownej, Zamawiający uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem zawartych w Umowie ograniczeń odpowiedzialności Wykonawcy.