

## Opis Przedmiotu Zamówienia

### I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

Zakup, dostawa i wdrożenie systemu rezerwacji sal konferencyjnych oraz obsługi rezerwacji.

### II. WYMAGANIA W ZAKRESIE LICENCJI:

1. URVE Server – licencja wieczysta bez limitu ilości paneli prezentacyjnych i playerów.
  2. System URVE Smart Office – licencja bez ogranicza ilości użytkowników.
    - 1) Moduł administracyjny URVE Room.
      - a) możliwość importu mapy biura lub parkingu.
      - b) możliwość naniesienia sal konferencyjnych na mapę.
    - 2) Paczka zasobów 50 sal konferencyjnych.
    - 3) Dostęp dla użytkowników do systemu URVE Room do wyboru przez Zamawiającego:
      - a) URVE Mobile App - rezerwacje poprzez aplikację na smartfony Android i iOS.
      - b) URVE Microsoft® Outlook Plugin - rezerwacje poprzez plugin MS Outlook.
      - c) URVE Web Browser Access - rezerwacje poprzez przeglądarkę www.
      - d) URVE Teams & Sharepoint Access - rezerwacje poprzez MS Teams i Sharepoint.
  3. Digital Signage
    - 1) Player URVE ARM A72 (4K) + Licencja URVE Player zawiera szablon zbiorczego prezentowania rezerwacji sal.
- Infokiosk – stosowany dla ekranów dotykowych
- 1) Player URVE Silver (4K + obsługa dotyku) + Licencja URVE Player zawiera szablon zbiorczego prezentowania rezerwacji sal.

### III. WYMAGANIA SPRZĘTOWE

1. Monitor Samsung spełniający poniższe wymagania – (2 szt.)

| L.p. | Nazwa komponentu | Opis minimalnych wymagań technicznych                               |
|------|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1    | Rozmiar ekranu   | 65"                                                                 |
| 2    | Rozdzielczość    | minimum 3840x2160                                                   |
| 3    | Jasność          | minimum 500 nit                                                     |
| 4    | Kontrast         | minimum 4000:1                                                      |
| 5    | Praca ciągła     | 24 na 7                                                             |
| 6    | Przylązca        | DP 1.2, HDMI minimum 2, USB 2.0 minimum 2szt, audio stereo miniJack |
| 7    | Sterowanie       | RS232 oraz Ethernet                                                 |
| 8    | Komunikacja      | wbudowane: WiFi oraz Bluetooth                                      |
| 9    | Głośniki         | minimum 2x10W                                                       |
| 10   | Uchwyt montażowy | Tak, do ściany                                                      |

2. Monitor Samsung spełniający poniższe wymagania – (1 szt.)

| L.p. | Nazwa komponentu | Opis minimalnych wymagań technicznych |
|------|------------------|---------------------------------------|
| 1    | Rozmiar ekranu   | 75"                                   |

|    |                  |                                                                     |
|----|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 2  | Rozdzielczość    | minimum 3840x2160                                                   |
| 3  | Jasność          | minimum 500 nit                                                     |
| 4  | Kontrast         | minimum 4000:1                                                      |
| 5  | Praca ciągła     | 24 na 7                                                             |
| 6  | Przylączy        | DP 1.2, HDMI minimum 2, USB 2.0 minimum 2szt, audio stereo miniJack |
| 7  | Sterowanie       | RS232 oraz Ethernet                                                 |
| 8  | Komunikacja      | wbudowane: WiFi oraz Bluetooth                                      |
| 9  | Głośniki         | minimum 2x10W                                                       |
| 10 | Uchwyt montażowy | Tak, do ściany                                                      |

3. Odtwarzacz systemu Digital Signage – (3 szt.)

| L.p. | Nazwa komponentu     | Opis minimalnych wymagań technicznych                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Wymagania ogólne     | Odtwarzacz powinien pochodzić od tego samego producenta, co system rezerwacji sal oraz system Digital Signage                                                                                                                                                          |
| 2    | System operacyjny    | Linux                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3    | Procesor             | minimum 2x1.8 GHz 4x1.4 Ghz (6-Core)                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4    | Pamięć RAM           | minimum 2GB DDR3                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5    | Rozdzielczość        | minimum UHD                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7    | Gniazda I/O          | 1 x HDMI 2.0 (4K)<br>1 x HDMI 1.4 (1080p) na wyjściu USB 3C<br>2 x SPI<br>2 x RS232<br>1 x RS485<br>1 x Analog Audio<br>1 x S/PDIF Audio<br>1 x 1000Mbit Ethernet<br>1 x SATA<br>1 x USB 3.0<br>1 x USB 2.0<br>1 x eDP<br>6 x GPIO pinout<br>1 x Złącze zasilające 12V |
| 8    | Dodatkowe funkcje    | 1 x Sprzętowy Watchdog (układ elektroniczny)<br>1 x Oprogramowanie Watchdog (wewnątrz CPU)<br>1 x Debug UART<br>1 x Slot na modem HSPA+<br>1 x Wbudowany uchwyt ścienny                                                                                                |
| 9    | Możliwości rozbudowy | Modem GSM (dual SIM)<br>Czujnik ruchu                                                                                                                                                                                                                                  |

4. Odtwarzacz systemu Digital Signage z funkcją obsługi ekranu dotykowego – (1 szt.)

| L.p. | Nazwa komponentu  | Opis minimalnych wymagań technicznych                                                                         |
|------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Wymagania ogólne  | Odtwarzacz powinien pochodzić od tego samego producenta, co system rezerwacji sal oraz system Digital Signage |
| 2    | System operacyjny | Windows 10                                                                                                    |
| 3    | Procesor          | Intel Pentium (minimum 4173 punktów w Passmark)                                                               |
| 4    | Pamięć RAM        | minimum 4GB DDR4                                                                                              |
| 5    | Rozdzielczość     | minimum UHD                                                                                                   |
| 6    | Gniazda I/O       | 1 x HDMI port<br>1 x Display Port                                                                             |

|   |                   |                                                                                                                                                                                 |
|---|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                   | 1 x RJ45 LAN<br>2 x USB 2.0<br>2 x USB 3.2<br>1 x złącze zasilające 19v<br>1 x audio out<br>1 x mic in<br>1 x HDMI port                                                         |
| 7 | Dodatkowe funkcje | Zintegrowany dysk twardy SSD minimum 128GB<br>Maksymalny pobór prądu: 90W<br>Obsługa 2 ekranów<br>Możliwość montażu w szafie Rack lub na ścianie<br>Obsługa monitora dotykowego |
| 8 | Masa              | Maksymalnie 1,3 kg                                                                                                                                                              |

4. Odbiornik systemu AVoverIP – (1 szt.)

| L.p. | Nazwa komponentu | Opis minimalnych wymagań technicznych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Przeznaczenie    | Odbiornik systemu av po sieci Over IP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2    | Wymagania ogólne | Musi umożliwiać bezproblemowe przełączanie z dowolnego źródła, w dowolnej rozdzielczości, na dowolny wyświetlacz, przy jednoczesnym zachowaniu wierności obrazu.<br>Zasilanie przez Ethernet (PoE+).<br>Zapewniona obsługa podczerwieni (IR).<br>Sterowanie poprzez protokół IP.<br>Wejścia sterujące USB do obsługi klawiatury i myszy KVM.<br>Obsługa standardu IEEE 802.1X.<br>Odbiornik musi być kompatybilny z system AVoverIP oraz systemem sterowania wykorzystywanym przez Zamawiającego |
| 3    | Video            | Cyfrowy sygnał wideo: Ethernet RJ45, oraz łącze optyczne 1G SFP.<br>Sygnał wejściowy: HDMI.<br>Obsługiwane rozdzielczości wyjścia: 720x480p, 1920x1200.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4    | Audio            | Wejście audio: Sieciowe wideo przez Ethernet RJ45.<br>Wyjście audio: dźwięk w poprzez sygnał HDMI.<br>HDMI audio format: 8 kanałów PCM.<br>Analogowy format sygnałów: 2 kanały stereo.<br>Audio cyfrowe zgodne z AES67.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5    | Komunikacja      | Ethernet 10/100/1000 Mbps, zapewniona kompatybilność z posiadanym przez Zamawiającego przełącznikiem sieciowym Cisco WS-C2960X-48FPD-L.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6    | Interfejsy       | Złącze RJ45..<br>Podczerwień (IR): wyjście Phoenix EUROBLOCK<br>Złącze sterujące RS-232: EUROBLOCK.<br>Złącze audio: EUROBLOCK.<br>Wyjście HDMI: minimum 1 szt.<br>Złącze USB: minimum 2 szt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

5. Dwukanałowy ścienny Soundbar audio (1 szt.)

| L.p. | Nazwa komponentu   | Opis minimalnych wymagań technicznych |
|------|--------------------|---------------------------------------|
| 1.   | Pasmo przenoszenia | minimum 57Hz - 20kHz                  |

|    |                       |                                                                                        |
|----|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Wejście audio         | 2xRCA dla kanałów lewego i prawego                                                     |
| 3. | Głośniki niskotonowe  | minimum 4szt wielkości 2 cali                                                          |
| 4. | Głośniki wysokotonowe | minimum 2 szt. 2sz 0,75"                                                               |
| 5. | Sterowanie            | możliwość zaprogramowania kodu IR dowolnego pilota                                     |
| 6. | Moc wzmacniacza       | minimum 20W na każdy kanał                                                             |
| 7. | Mmaksymalna szerokość | nie więcej niż 920mm                                                                   |
| 8. | Waga                  | nie większa niż 2kg                                                                    |
| 9. | Uchwyt montażowy      | Tak, dostosowany do zamocowania Monitora 75", wraz z niezbędnymi elementami mocującymi |

#### IV. FUNKCJONALNOŚĆ SYSTEMU

##### 1. Funkcjonalność panelu administracyjnego.

- 1) Panel administracyjny jest dostępny poprzez przeglądarkę internetową i nie wymaga instalowania dodatkowego oprogramowania na komputerze użytkownika.
- 2) Panel sterowania umożliwia stworzenie użytkowników i nadanie im loginów, nazw wyświetlanych, adresów mail, haseł oraz przypisania im przynależności do grup funkcjonalnych.
- 3) System może integrować się z Microsoft® Active Directory, Microsoft® Azure Active Directory, KeyCloak i wykorzystać istniejącą strukturę pracowniczą wraz z przydzielonymi grupami funkcjonalnymi.
- 4) Panel administracyjny pozwala na stworzenie w systemie lokalizacji, w której będą dostępne zasoby do rezerwowania dla użytkowników.
- 5) Panel administracyjny pozwala określić lokalizację nadrzędną dla innej lokalizacji (podrzędnej).
- 6) Panel administracyjny pozwala na wgranie przygotowanego pliku zawierającego plan lokalizacji (np. biura, piętra, parkingu, itp.) w formacie JPG lub PNG.
- 7) Dla każdej lokalizacji panel administracyjny pozwala określić godziny otwarcia (od/do), w których możliwe będzie dokonywanie rezerwacji.
- 8) Panel administracyjny pozwala określić dostępność każdej lokalizacji dla wskazanej grupy użytkowników, co umożliwia przydzielanie użytkowników tylko do wyznaczonych im stref (lokalizacji) pracy.
- 9) Panel administracyjny pozwala na graficzne dodawanie i edycję zasobów na wgranym planie za pomocą myszki. Edytor pozwala dodać kolejne zasoby, jak i zmienić lub usunąć aktualnie istniejące. Edytor pozwala na wyznaczenie obszarów poprzez kreślenie prostokąta lub dowolnego wielokąta, co umożliwia nanoszenie obszarów o nietypowym kształcie, np. okrągłe sale lub wykorzystanie nietypowych widoków, np. mapa izometryczna.
- 10) Panel administracyjny pozwala na ograniczenie grupom użytkowników dostępu do rezerwacji wskazanych zasobów.
- 11) Panel administracyjny pozwala określić (w godzinach), jak daleko w przyszłość będzie możliwe dokonanie rezerwacji zasobów w danej lokalizacji przez wszystkich użytkowników. Ograniczenie może być usunięte lub zmienione dla poszczególnych grup użytkowników.
- 12) Panel administracyjny pozwala wybranym grupom użytkowników nadać uprawnienia do rezerwowania kilku sal (maksymalna wartość jest definiowana przez administratora) w ramach jednej rezerwacji.
- 13) Moduł nie ogranicza ilości użytkowników korzystających z rozwiązania.
- 14) System daje możliwość rozbudowy o funkcjonalności rezerwacji dowolnych zasobów biurowych – m.in. miejsca postojowe, biurka, szafki pracownicze, samochody służbowe wraz z graficzną prezentacją danych na ekranach.

## 1. Funkcjonalność dostępna dla użytkowników

- 1) Użytkownicy wchodzić w interakcję z systemem za pomocą następujących interfejsów dostępnych:
  - 2) Add-in do aplikacji Microsoft® Outlook 2013 lub nowszej, a także wersji online tej aplikacji.
  - 3) Witrynę www dostępną poprzez przeglądarkę internetową.
  - 4) Aplikację mobilną Smart Office przeznaczoną na smartfony z systemem Android 8 lub nowszym oraz system iOS 15 lub nowszym.
  - 5) Komponent dodawany do Microsoft® Teams.
- 6) Użytkownicy będą otrzymywać powiadomienia automatyczne push, zdefiniowane przez administratora systemu, a które będą przypominały o nadchodzącej rezerwacji, rezerwacji odrzuconej przez system (brak potwierdzenia przybycia), a także o dowolnej treści publikowanej w określonym czasie (komunikat zdefiniowany przez administratora).
- 7) Użytkownicy rezerwujący wybraną salę konferencyjną mogą wpisać tytuł spotkania, a także - dodatkowo - zamówić wskazane pozycje z menu cateringu lub listy dodatkowego wyposażenia przydzielonego sali.
- 8) Użytkownicy mogą podglądać plan lokalizacji z naniesionymi zasobami do rezerwacji.
- 9) Użytkownicy mogą przesuwac, zbliżać i oddalać plan lokalizacji za pomocą myszki lub za pomocą dotyku na ekranach dotykowych.
- 10) Użytkownicy mogą podglądać opis zasobu, gdzie widoczna będzie nazwa i wyposażenie.
- 11) Użytkownicy posiadający odpowiednie uprawnienia, mogą zarezerwować kilka zasobów w ramach jednej rezerwacji, aż do limitu ustalonego przez administratora w panelu administracyjnym.
- 12) Moduł pozwala wymusić na użytkownikach potwierdzanie przybycia do zarezerwowanego biurka, sali konferencyjnej lub miejsca parkingowego za pomocą kodu QR zeskanowanego w aplikacji mobilnej Smart Office.
- 13) Użytkownik może uzyskać informację o rezerwacjach innego użytkownika modułu dzięki dodatkowej funkcjonalności: „znajdź osobę”, dostępnej w Smart Office. Korzystając z tej funkcji użytkownik może podejrzeć na widoku mapy miejsce, w którym inny użytkownik dokonał rezerwacji.
- 14) Przy każdej ze swoich rezerwacji, użytkownicy mogą podejrzeć na mapie miejsce, gdzie znajduje się zarezerwowany przez nich zasób.
- 15) Użytkownik może podejrzeć historię swoich rezerwacji wraz z informacją, czy były one potwierdzone, usunięte, odrzucone odrębnie, czy też zwolnione.

## 2. Moduł rezerwacji sal konferencyjnych

- 1) Rozwiązanie zapewnia możliwość jednoczesnego wykorzystania funkcjonalności zdalnego zarządzania wyświetlaniem treści (Digital Signage), jak i funkcjonalności rezerwacji sal konferencyjnych, przy wykorzystaniu dedykowanych paneli montowanych przy wejściach do sal.
- 2) Czynności dokonywane na panelu LOBO mają możliwość poprzedzenia wymogiem autoryzacji użytkownika loginem i hasłem, definiowanym w panelu administracyjnym (dostępnym za pomocą przeglądarki www) lub w zewnętrznych systemach użytkownika, w oparciu o integrację.
- 3) Panel rezerwacji sal jest zasilany poprzez PoE+ (IEEE802.3at typ 2) lub AC 230V (zasilacz).
- 4) Panel rezerwacji sal posiada podświetlenie sygnalizujące status sali: wolna/zajęta/wymaga potwierdzenia (zielone/czerwone/żółte) wraz z możliwością włączenia i wyłączenia podświetlania z pozycji panelu administracyjnego dostępnego za pomocą przeglądarki www.
- 5) Rozwiązanie spełnia wymogi bezpieczeństwa sieciowego z wykorzystaniem standardu uwierzytelniania zgodnego z certyfikatem IEEE802.1x.

- 6) Rozwiązanie umożliwia integrację z Microsoft Exchange, Microsoft Office 365,
  - 7) Rozwiązanie zapewnia wyświetlanie informacji z odpowiednio formatowanego pliku MS Excel.
  - 8) Rozwiązanie zapewnia możliwość zdalnego zaplanowania włączenia i wyłączenia matrycy panelu rezerwacji sal (dla określonych godzin i dni w oparciu o kalendarz) przez administratora w panelu administracyjnym dostępnym za pomocą przeglądarki www.
  - 9) Panel rezerwacji sal ma możliwość wyświetlania plików multimedialnych (MPEG2, MPEG4, H264, H265 wykorzystując akcelerację sprzętową, PDF, strumieni z kamer IP, obrazów JPG i PNG), stron www oraz tikera (płynnie przesuwający się pasek informacyjny) oraz predefiniowanych szablonów graficznych HTML5. Wyświetlanie to jest możliwe w dowolnie ustalonych obszarach wyświetlania, definiowanych w panelu administratorskim dostępnym poprzez przeglądarkę www.
  - 10) Rozwiązanie ma możliwość wykorzystania informacji pochodzących z systemu rezerwacji sal i prezentowania ich w formie zbiorczej na wielkoformatowych LCD.
3. Moduł monitoringu urządzeń i systemu
- 1) Dwukierunkowa komunikacja systemu z urządzeniami RS232 (możliwość włączania i wyłączania systemu i poszczególnych urządzeń podpiętych przez RS232), oraz przez protokoły HTTP/PJLINK.
  - 2) Graficzna prezentacja statusu urządzeń na importowanej mapie budynku lub obszaru geograficznego.
  - 3) Programowanie czasu pracy urządzeń z podziałem na dni tygodnia oraz na godziny (włączanie/wyłączanie urządzeń podpiętych przez RS232 oraz przełączanie w tryb standby/on urządzeń wyświetlających).
  - 4) Bieżący monitoring obciążenia playerów wpiętych do sieci wraz ze zrzutami ekranu na żądanie.
  - 5) Status działania całego systemu generowany na podstawie danych dostarczanych przez wszystkie odtwarzacze.
  - 6) Sprawdzanie poprawności działania urządzeń podłączonych przez RS232 (sygnalizowanie awarii w momencie braku odpowiedzi urządzenia przez określony w systemie czas, np. jeśli urządzenie nie zmieni stanu przez 2 minuty).

## **V. WDROŻENIE I INSTALACJA**

1. Wykonawca opracuje i przedstawi Zamawiającemu Projekt Wdrożenia oraz instalacji, gdzie określi plan prac i konfiguracji niezbędnej do odpowiedniego wdrożenia systemu.
2. Projekt Wdrożenia będzie podlegał uzgodnieniu z Zamawiającym.
3. Zamawiający w przeciągu 2 dni roboczych zaakceptuje albo wniesie uwagi do przedmiotowego harmonogramu.
4. Wykonawca przeprowadzi instalację i wdrożenie Systemu w środowisku Zamawiającego, po akceptacji przez Zamawiającego dokumentu Projekt Wdrożenia i na jego podstawie.
5. Zakres prac wdrożeniowych musi obejmować wykonanie konfiguracji wszystkich komponentów Systemu wymaganych do prawidłowego funkcjonowania (realizowania wszystkich wymaganych funkcjonalności) w środowisku Zamawiającego.
6. Instalacja i podłączenie monitorów wraz z soundbarem i playerami systemu Digital Signage, w miejscach wskazanych przez Zamawiającego, w tym doprowadzenie niezbędnego okablowania, a w przypadku jednego z monitorów zgodnie z posiadanym projektem technicznym.
7. Konfiguracja środowiska na maszynach wirtualnych, do wymagań Systemu URVE Smart Office.
8. Konfiguracja modułu Administracyjnego URVE Room zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Zamawiającego.
9. Instalacja i konfiguracja systemu rezerwacji sal oraz Digital Signage, w tym konfiguracja widoku strony głównej i ewentualnych podstron w posiadanym przez Zamawiającego infokiosku oraz zaprojektowanie i zastosowanie w Systemie wizualizacji co najmniej 8 rezerwowanych sal.

10. Konfiguracja dostępu dla użytkowników do systemu URVE Smart Office poprzez wybrane przez Zamawiającego kanały dostępowe.
11. Integracja dodatku Add-in do aplikacji Microsoft® Outlook 2013 lub nowszej z systemami zamawiającego.
12. Integracja z Microsoft® Exchange.
13. Integracja z Microsoft® Active Directory.
14. Instalacja i konfiguracja Modułu monitoringu urządzeń i systemu.
15. W czasie wykonywania prac wdrożeniowych Wykonawca przeprowadzi Testy poprawności działania systemu.
16. Po zakończeniu prac wdrożeniowych Wykonawca prześle Zamawiającemu dokumentację instalacyjną i powdrożeniową.
17. Wdrożenie stanowiskowe dla czterech pracowników, w tym instruktarze stanowiskowe oraz konfiguracja Systemu do wymagań zamawiającego
  - 1) Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającemu harmonogram wdrożenia stanowiskowego, który musi być zaakceptowany przez Zamawiającego.
  - 2) Zamawiający w przeciągu 2 dni roboczych zaakceptuje albo wniesie uwagi do przedmiotowego harmonogramu.
  - 3) Wykonawca przeprowadzi wdrożenie stanowiskowe w siedzibie Zamawiającego.
  - 4) Przewidziany czas na wykonanie wdrożenia stanowiskowego to 3 dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego.

## VI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE GWARANCJI I WSPARCIA TECHNICZNEGO

1. Wykonawca jest zobowiązany do udzielenia 36 miesięcznej gwarancji na przedmiot zamówienia, liczonej od dnia odbioru końcowego przedmiotu zamówienia (podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru).
2. Wykonawca, w okresie gwarancji, zobowiązany jest do usunięcia zgłoszonych wad/błędów/problemów/usterek, bez prawa do odrębnego wynagrodzenia. Zgłoszone wady/błędy/problemy/usterki w okresie gwarancji będą usunięte przez Wykonawcę niezależnie od upływu okresu gwarancji.
3. W okresie gwarancji Wykonawca zapewni bezpłatną obsługę zgłoszeń gwarancyjnych spełniając przy tym poniższe wymagania:
  - 3.1. przekazywanie zgłoszeń serwisowych poprzez dedykowany adres e-mail, numer telefonu należący do polskiej strefy numeracyjnej,
  - 3.2. możliwość zgłaszania awarii, usterek oraz nieprawidłowego działania Systemu oraz rozwiązywanie problemów zgodnie z SLA, w zależności od ich kwalifikacji zgodnie z poniższą tabelą:

| Poziom zgłoszenia serwisowego                                                                                                                                                                                                                                                        | Czas reakcji | Wstępne rozwiązanie problemu/<br>tymczasowa propozycja obejścia problemu | Ostateczne rozwiązanie problemu                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Poziom 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>• błąd krytyczny- błąd uniemożliwiający eksploatację Systemu</li> <li>• poważne awarie kluczowych elementów systemów – uniemożliwiające korzystanie z Systemu,</li> <li>• błędy w rażącym stopniu ograniczające możliwość</li> </ul> | 1 godz.      | 4 godz.                                                                  | 24 godz. (następnego dnia roboczego do godziny 16:15) |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |               |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|---------------------------------------------------------------------------|
| wykorzystywania podstawowych funkcji Systemu,<br>• zagrożenie bezpieczeństwa Systemu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |               |                                                                           |
| Poziom 2<br>• błąd - defekt uniemożliwiający pracę użytkowników Systemu poprzez:<br>- zawieszenie się Systemu lub jego niespodziewane zamknięcie;<br>- zablokowanie procesu biznesowego;<br>- uszkodzenie danych.<br>• błędy uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z Systemu, jednak nie dotyczące jego podstawowych funkcji,<br>• usterki dotyczące istotnych funkcji Systemu, jednak nie mające wpływu na funkcjonowanie całego Systemu | 2 godz. | 8 godz.       | 5 dni roboczych                                                           |
| Poziom 3<br>• wada- inne działanie Systemu niezgodne z wymaganiami funkcjonalnymi i poza funkcjonalnymi, przy prawidłowo działającej infrastrukturze informatycznej,<br>• defekty nie mające wpływu na poprawne działanie podstawowych usług Systemu,<br>• usterki ograniczające możliwość wykorzystywania mniej istotnych/dodatkowych funkcji Systemu,                                                                                     | 8 godz. | 3 dni robocze | w następnej wersji oprogramowania lub w uzgodnionym z Zamawiającym czasie |

Tabela SLA.

4. W ramach wsparcia technicznego, Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania z konsultacji telefonicznych świadczonych przez specjalistów Wykonawcy oraz producenta oprogramowania.
5. Konsultacje świadczone będą w dni robocze, w godzinach od 8.15 - 16.15. Jeśli zajdzie taka konieczność, wsparcie techniczne może się odbywać w innym terminie ustalonym w drodze kontaktów roboczych Wykonawcy lub Producenta oprogramowania z Zamawiającym, przy czym zmiana wymaga akceptacji Zamawiającego.
6. W ramach zakresu serwisu producenta Zamawiający uzyska dostęp do materiałów producenta dotyczących eksploatacji Systemu, w tym np. do bazy wiedzy, e-szkoleń oraz innych pomocnych dla administrowania Systemem.

7. Wykonawca w ramach zamówienia zapewni prawidłowe funkcjonowanie centralnego systemu zarządzania przez okres co najmniej 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru, przy założeniu minimum 97% dostępności Systemu.