



# Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej

Departament Ekonomii Społecznej

Warszawa, dnia 26 stycznia 2023 r.

## ZAPYTANIE OFERTOWE

dotyczące usługi polegającej na rozbudowaniu Generatora Ofert i Sprawozdań (zwanego dalej: Generatorem), który pozwoli na kompleksową obsługę Programu pn. „Przedsiębiorstwo PLUS Społeczne” na lata 2023-2025 (zwanego dalej: Programem) drogą elektroniczną oraz świadczeniu pomocy technicznej podczas jego użytkowania.

Generator dostępny jest pod linkiem:

<https://zs.mrips.gov.pl> oraz <https://kpoes.mrips.gov.pl>.

Generator będzie funkcjonował pod nazwą: Generator Wniosków i Sprawozdań.

*Docelowa domena zostanie zmieniona po realizacji przedmiotu zamówienia* (np. <https://przedsiębiorstwoplusspoleczne.mrips.gov.pl>)

### I. Nazwa i adres zamawiającego.

Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej  
Ul. Nowogrodzka 1/3/5  
00-513 Warszawa  
NIP: 5262895101  
REGON: 015725935

### II. Określenie przedmiotu zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na rozbudowaniu oraz świadczeniu pomocy technicznej podczas użytkowania Generatora Ofert i Sprawozdań (zwanego dalej: Generatorem).
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty został w rozdziale XII niniejszego dokumentu.

3. Zleceniodawca na realizację przedmiotu zamówienia zamierza przeznaczyć kwotę nieprzekraczającą w PLN równowartości 30 000 euro netto.

### III. Dodatkowe informacje.

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.  
2. Zamawiający – Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej (dalej: MRiPS, Ministerstwo) – informuje, iż będzie przetwarzał dane osobowe uzyskane w trakcie niniejszego postępowania, a w szczególności: dane osobowe ujawnione w ofertach i dokumentach i oświadczeniach dołączonych do oferty. Przetwarzanie danych osobowych przez zamawiającego jest niezbędne dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez zamawiającego i wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych osobowych.

W przypadku podania przez Wykonawcę w ofercie danych osób fizycznych, na wykonawcy ciąży obowiązek przedstawienia tym osobom klauzuli informacyjnej dotyczącej zakresu, celów i sposobu przetwarzania danych osobowych przez MRiPS.

Klauzula informacyjna znajduje się w załączniku nr 1 – Formularz oferty.

### IV. Termin wykonania zamówienia.

Termin realizacji zamówienia – 30 dni od dnia przekazania przez Zamawiającego wzorów dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia (Programu, Regulaminu, wniosku, umowy, karty oceny, sprawozdania). Ramowy harmonogram zamówienia określony został w rozdziale XII pkt 2 niniejszego dokumentu.

### V. Sposób udzielania wyjaśnień.

1. Wykonawca może zwrócić się do zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie treści niniejszego zapytania ofertowego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do udzielenia wyjaśnień lub pozostawienia ich bez odpowiedzi. Zapytanie należy kierować na adres e-mail: [karolina.staszewska@mrips.gov.pl](mailto:karolina.staszewska@mrips.gov.pl), podając w temacie e-maila „Wniosek o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego – Generator Wniosków i Sprawozdań”.

## VI. Termin związania złożoną ofertą.

1. Termin związania ofertą wynosi 100 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania wniosków.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą.

## VII. Opis sposobu przygotowania oferty.

1. Złożona oferta musi odpowiadać treści zapytania ofertowego.
2. Ofertę stanowi:
  - a. wypełniony formularz oferty sporządzony zgodnie ze wzorem stanowiącym **załącznik nr 1 do zapytania ofertowego**,
  - b. pełnomocnictwo dla osoby/osób podpisującej ofertę i oświadczenia (jeśli uprawnienie tych osób nie wynika z innych dokumentów dołączonych do oferty),
3. Ofertę należy złożyć w języku polskim, w formie zapewniającej pełną czytelność jej treści. Oferty nieczytelne zostaną odrzucone.
4. Oferta wraz z załącznikami musi być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania wykonawcy, zgodnie z formą reprezentacji wykonawcy określoną we właściwym, dla formy organizacyjnej wykonawcy, rejestrze lub zgodnie z pełnomocnictwem.
5. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
6. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli wykonawca, nie później niż w terminie składania oferty, zastrzegł, że nie mogą być one udostępnione. Wykonawca nie może zastrzec informacji: nazwy (firmy) oraz adresu wykonawcy, ceny, terminu wykonania zamówienia, warunków płatności.

## VIII. Miejsce i termin składania oferty.

1. Oferty należy przysyłać w wersji elektronicznej **do dnia 2 lutego 2023 r.** na adres e-mail: [karolina.staszewska@mrips.gov.pl](mailto:karolina.staszewska@mrips.gov.pl) podając w temacie e-maila: „Oferta dotycząca rozbudowy oraz świadczenia pomocy technicznej podczas użytkowania \_ Generator Wniosków i Sprawozdań”.

2. Oferta złożona po terminie nie będzie rozpatrywana.
3. Zleceniobiorca może zrezygnować z realizacji zamówienia.

## IX. Opis kryteriów wyboru oferty.

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający będzie się kierował następującymi

kryteriami:

- a. Kryterium – cena „C” – waga 60% (60% = 60 pkt).  
Maksymalną liczbę punktów w tym kryterium (60 pkt) otrzyma oferta wykonawcy, który zaproponuje najniższą cenę za wykonanie całości przedmiotu zamówienia podaną przez wykonawcę w formularzu oferty, natomiast pozostali wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:  
$$C = (C_n / C_o) \times 60 \text{ pkt}$$
  
gdzie  
C<sub>n</sub> – najniższa cena brutto spośród ocenianych ofert  
C<sub>o</sub> – cena brutto oferty ocenianej.
- b. Kryterium – czas usunięcia usterki „A” – waga 10% (10 % = 10 pkt).  
Za każde dwie godziny poniżej zakładanej przez zamawiającego maksymalnej liczby godzin usunięcia usterki, o której mowa w pkt 9 podpunkt 10) rozdziału XII niniejszego dokumentu wykonawca otrzyma 2 pkt, jednak nie więcej niż 10 punktów łącznie. Jeżeli wykonawca przedstawi liczbę godzin równą wymaganej przez zamawiającego, oferta wykonawcy w tym kryterium otrzyma 0 punktów.
- c. Kryterium – doświadczenie „D” – waga 30% (30% = 30 pkt)  
Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże należyte wykonanie co najmniej 2 usług polegających na budowie i/lub modyfikacji i/lub utrzymaniu systemu informatycznego służącego do składania i obsługi ofert na kwotę 35 000,00 zł brutto każda z nich, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie.  
Wykonawca otrzyma 10 pkt za każdą usługę spełniającą ww. warunki. Maksymalnie można uzyskać 30 pkt za to kryterium.

2. Zamawiający dokona wyliczenia punktów dla każdej oferty z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku i wybierze ofertę z najwyższą liczbą punktów, spośród ofert niepodlegających odrzuceniu, stosując poniższy wzór:

$$LP = C + A + D$$

Gdzie:

LP - suma punktów uzyskanych przez ofertę we wszystkich kryteriach oceny ofert,

C - punkty za kryterium: cena,

A - punkty za kryterium: czas usunięcia usterki,

D - punkty za kryterium: doświadczenie.

## X. Udzielenie zamówienia.

1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy:

- a. który nie podlega wykluczeniu,
- b. którego oferta jest zgodna z treścią zapytania ofertowego,
- c. który otrzyma największą liczbę punktów spośród nieodrzuconych ofert.

2. W toku badania i oceny ofert zamawiający może żądać od wykonawców dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień dotyczących dokumentów lub oświadczeń lub treści złożonych ofert. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwrócenia się o powyższe jedynie do wykonawcy, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza.

3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do poprawienia w ofercie: oczywistych omyłek pisarskich, oczywistych omyłek rachunkowych; z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek; innych omyłek polegających na niezgodności oferty z zapytaniem ofertowym, niepowodujących istotnych zmian w treści oferty.

4. Oferta zostanie odrzucona, jeżeli:

- a. wykonawca, który złożył ofertę zostanie wykluczony z postępowania,
- b. treść oferty jest niezgodna z treścią zapytania ofertowego, z zastrzeżeniem dotyczącym poprawienia omyłek, o których mowa w pkt 3,
- c. wykonawca w wyznaczonym terminie nie uzupełni dokumentów albo oświadczeń lub pełnomocnictw lub nie wyjaśnił treści oferty lub z treści oferty bądź udzielonych wyjaśnień przez wykonawcę wynika, że oferta nie spełnia wymagań określonych w zapytaniu ofertowym,

- d. jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
- e. jeżeli cena oferty jest rażąco niska lub nie daje rękojmi należytego wykonania zamówienia,
- f. jeżeli wyjaśnienia wykonawcy, w zakresie rażąco niskiej ceny nie będą w ocenie zamawiającego wystarczające do uznania, że cena oferty nie jest rażąco niska lub daje rękojmię należytego wykonania zamówienia,
- g. jeżeli zawiera ona błędy w obliczeniu ceny niestanowiące omyłek rachunkowych,
- h. jest nieważna na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- i. z innych uzasadnionych przyczyn, w szczególności gdy wykonawca podał nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd dane, co mogło mieć wpływ na wynik postępowania,

## **XI. Postanowienia końcowe.**

1. Zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego oraz nie stanowi podstaw do roszczeń dotyczących zawarcia umowy. Złożenie zapytania ofertowego, jak też otrzymanie w jego wyniku oferty nie jest równoznaczne z udzieleniem zamówienia przez MRiPS (nie rodzi skutków w postaci zawarcia umowy).
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość niepodpisania umowy bez podania uzasadnienia zmiany decyzji.
3. Zapytanie nie jest postępowaniem o udzielenie zamówienia w rozumieniu przepisów Prawa zamówień publicznych oraz nie kształtuje zobowiązań MRiPS do przyjęcia którejkolwiek z ofert. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia przedmiotowego postępowania na każdym etapie bez podania przyczyny unieważnienia.
4. W przypadku unieważnienia postępowania, zamawiający nie ponosi kosztów przygotowania i złożenia oferty.
5. Do niniejszego postępowania nie mają zastosowania środki ochrony prawnej, o których mowa w dziale VI ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
6. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy.
7. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie zamówienia.

## XII. Opis przedmiotu zamówienia.

### 1. Wstęp

Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na rozbudowaniu Generators Ofert i Sprawozdań (zwanego dalej: Generatorem) , który pozwoli na kompleksową obsługę Programu pn. „Przedsiębiorstwo PLUS Społeczne” na lata 2023-2025 (zwanego dalej: Programem) drogą elektroniczną oraz świadczeniu pomocy technicznej podczas jego użytkowania.

Przedmiot zamówienia obejmuje także usługi asysty technicznej i konserwacji oraz przeniesienia na MRiPS majątkowych praw autorskich do systemu, jak również przekazania kodów źródłowych oraz haseł do Generators.

### 2. Harmonogram

Zakres	Termin	Sposób odbioru
Funkcjonalność związana z zebraniem i rejestracją wniosków oraz obsługą oceny wniosków.	Gotowe do użytku w terminie 30 dni od dnia podpisania umowy między Stronami.	Na podstawie protokołu odbioru.
Pozostałe funkcjonalności:  1) Obsługa umów oraz aneksu do umów na realizację wsparcia oraz dostosowywanie wniosków. 2) Obsługa i ocena sprawozdań z realizacji wniosku. 3) Korespondencja i komunikaty.		

Dokumentacja, zapewnienie wymagań technicznych i proceduralnych.		
Świadczenia usług związanych z administracją i wsparciem technicznym aplikacji Generatora oraz usług związanych z ich modyfikacją i rozwojem, w tym nielimitowanej liczby interwencji typu helpdesk przez okres 18 miesięcy od dnia zawarcia umowy.		

### 3. Opis funkcjonalności

Narzędzie powinno zawierać **co najmniej następujące zakresy funkcjonalności**:

- 1) Zebranie i rejestracja wniosków, obsługa oceny wniosków.
- 2) Obsługa umów i aneksów do umów, dostosowywanie wniosków oraz udostępnianie kart ocen.
- 3) Obsługa i ocena sprawozdań z realizacji wniosków.
- 4) Korespondencja i komunikaty.

Narzędzie powinno umożliwiać pracę z wykorzystaniem następujących modułów:

- 1) Moduł Wnioskodawcy<sup>1</sup>.
- 2) Moduł Eksperta.
- 3) Moduł Administratora.

---

<sup>1</sup> W części XII zapytania ofertowego (Opis przedmiotu zamówienia) pojęcie „wnioskodawca” odnosi się do: podmiotów ekonomii społecznej lub jednostek samorządu terytorialnego, o których mowa w art. 31 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 1812, 2140).



### **3.1. Zebranie i rejestracja wniosków, obsługa oceny wniosków – opis funkcjonalności dla poszczególnych modułów**

#### **3.1.1. Moduł wnioskodawcy**

- a. Możliwość przygotowywania wniosków w oparciu o wzór wniosku stanowiący załącznik do Regulaminu naboru wniosków w ramach Programu „Przedsiębiorstwo PLUS Społeczne”. Wzór wniosku zostanie przekazany wykonawcy po zawarciu umowy.
- b. Możliwość zapisywania wersji roboczych i wielokrotnej edycji na każdym etapie przed ostatecznym złożeniem wniosku.
- c. Możliwość wczytywania przygotowanych danych w plikach excel, word i pdf (np. do kosztorysu), a także możliwość eksportowania kosztorysu wniosku do pliku xls.
- d. Ostateczne zatwierdzenie możliwe po prawidłowym uzupełnieniu wszystkich wymaganych pól, zaakceptowaniu oświadczeń oraz dodaniu załączników.
- e. Weryfikacja przez generator prawidłowości uzupełniania pól, w szczególności w zakresie warunków podmiotowych (forma prawna wnioskodawcy zgodna z regulaminem naboru wniosków), kosztorysu (sygnalizacja błędów rachunkowych, weryfikacja limitów i innych wymogów przewidzianych w regulaminie naboru etc.). Blokowanie przejścia do dalszego kroku w przypadku błędów lub w przypadku niezaznaczenia/nieuzupełnienia wymaganego pola.
- f. Możliwość dodawania załączników, w tym uzupełniania oświadczeń.
- g. Po wypełnieniu całego wniosku, jego weryfikacji oraz ostatecznym złożeniu przez wnioskodawcę – automatyczna informacja e-mail dla wnioskodawcy o złożeniu wniosku oraz możliwość jego wydrukowania.
- h. Złożony wniosek automatycznie powinien otrzymać swój numer i unikalną sumę kontrolną.
- i. Dostęp wnioskodawcy (podgląd) do swojego wniosku do czasu ostatecznych rozliczeń z organem administracji. Możliwość edycji po umożliwieniu przez administratora (pracownika Ministerstwa).

#### **3.1.2. Moduł eksperta**

- a. Dostęp do wniosków przydzielonych przez administratora (pracownika MRiPS) i możliwość ich przeglądania/filtrowania (każdy

ekspert posiada dostęp tylko do wniosków, które zostały przydzielone mu do oceny).

- b. Możliwość oceny poprzez uzupełnienie karty oceny w systemie i wysłanie oceny do administratora.

### **3.1.3. Moduł administratora**

- a. Podgląd wszystkich złożonych wniosków, możliwość filtrowania na podstawie różnych kryteriów (np. podmiot, kwota wsparcia, tytuł, obszar/priorytet, data złożenia wniosku, numer umowy).
- b. Możliwość wyszukiwania (wraz z opcją filtrowania), w całej zawartości narzędzia, po słowie kluczu.
- c. Dostęp do danych z systemu, widok tabel/raportów/plików/wykresów, możliwość wygenerowania raportów (do plików arkuszy kalkulacyjnych).
- d. Wyświetlanie danych (raportów, tabel, wykresów, statystyk) dla poszczególnych województw, powiatów objętych wsparciem.
- e. Możliwość udzielania dostępów (i modyfikowania zakresu uprawnień) wszystkim podmiotom wykorzystującym narzędzie.
- f. h. Możliwość oceny formalnej (akceptacja/odrzućenie).
- g. Możliwość wygenerowania ostatecznych kart oceny merytorycznej.

## **3.2. Obsługa umów o realizację zadania publicznego oraz dostosowywanie wniosków – opis funkcjonalności dla poszczególnych modułów**

### **3.2.1. Moduł wnioskodawcy**

- a. Możliwość uzupełnienia wybranych pól w umowie, zaciągnięcia wybranych danych ze złożonego wniosku i wygenerowania umowy.
- b. Możliwość edytowania ocenionego wniosku w celu dostosowania przed podpisaniem umowy. Zaciągnięcie części danych z wniosku. Wszystkie kolejne zmodyfikowane wersje z nowymi sumami kontrolnymi.
- c. Możliwość złożenia wniosku o aneks do umowy oraz przygotowania aneksu umowy w analogiczny sposób jak pierwotnej umowy.

### **3.2.2. Moduł administratora**

- a. Możliwość wczytania umowy o wsparcie w ramach Programu.
- b. Możliwość uzupełnienia wybranych pól w umowie, zaciągnięcia wybranych danych ze złożonego wniosku.

- c. Możliwość weryfikacji, akceptacji lub braku akceptacji zmian wprowadzanych w umowach i wnioskach.
- d. Możliwość rozparzenia wniosku o aneks do umowy i wczytania aneksu.
- e. Możliwość przygotowywania i akceptowania aneksów w analogicznych sposób jak pierwotnych umów.

### **3.3. Obsługa sprawozdań z realizacji wniosku złożonego w ramach Programu – opis funkcjonalności dla poszczególnych modułów**

#### **3.3.1. Moduł wnioskodawcy**

- a. Możliwość składania przez zleceniobiorców sprawozdań z realizacji wniosku w oparciu o wzór sprawozdania stanowiący załącznik do Regulaminu naboru wniosków w ramach Programu „Przedsiębiorstwo PLUS Społeczne”. Wzór sprawozdania zostanie przekazany wykonawcy po zawarciu umowy. Możliwość dołączania załączników o różnej wielkości.
- b. Możliwość wczytywania przygotowanych danych w plikach Excel, a także możliwość eksportowania danych do pliku xls.

#### **3.3.2. Moduł eksperta**

- a. Ocena sprawozdań – funkcjonalności analogiczne jak w zakresie oceny wniosków.

#### **3.3.3. Moduł administratora**

- a. Rejestracja sprawozdań.
- b. Ocena sprawozdań – funkcjonalności analogiczne jak w zakresie oceny wniosków.
- c. Zarządzanie procesem oceny sprawozdań – funkcjonalności analogiczne jak w zakresie oceny sprawozdań.

### **3.4. Korespondencja i komunikaty – opis funkcjonalności dla poszczególnych modułów**

#### **3.4.1. Moduł administratora**

- a. Możliwość wysyłki informacji do wybranych grup adresatów/wszystkich adresatów (w formie komunikatów ogólnych lub korespondencji indywidualnej).

### 3.4.2. Moduł wnioskodawcy/eksperta

- a. Możliwość odbierania korespondencji, odczytywania komunikatów.
- b. Możliwość wysyłki korespondencji do administratora oraz odpowiadania na korespondencję administratora.

## 4. Pozostałe wymagania związane z przedmiotem zamówienia

- 1) Narzędzie powinno zapisywać i udostępniać historię wszystkich operacji wykonywanych przez użytkowników, z możliwością wyszukiwania i filtrowania co najmniej następujących atrybutów: czas i data operacji, rodzaj operacji oraz miejsce w którym została przeprowadzona.
- 2) Interfejs graficzny użytkownika ma być zgodny z Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) z uwzględnieniem poziomu AA.
- 3) Narzędzie powinno poprawnie realizować opisanie funkcjonalności co najmniej w następujących przeglądarkach:
  - a. Google Chrome,
  - b. Mozilla Firefox 4 i nowszych,
  - c. Safari,
  - d. Opera,
  - e. Internet Explorer 8 i nowszych.
- 4) Wykonawca, przed zakończeniem realizacji usługi, przekaże Zamawiającemu wszystkie produkty powstałe w wyniku eksploatacji narzędzia, w formie plików możliwych do odczytu (format zostanie uzgodniony z Zamawiającym).
- 5) Wykonawca zobowiązany jest wskazać w załączniku nr 2 – **wymagania techniczne i proceduralne dla systemu** w jakim zakresie narzędzie będzie spełniać określone wymogi techniczne i organizacyjne.

## 5. Testy

Wykonawca zapewni czas niezbędny na testy i odbiór narzędzia przez Zamawiającego, w wymiarze minimum 10 dni roboczych.

W przypadku konieczności wprowadzenia poprawek i uzupełnień, czas na ponowny odbiór narzędzia przez Zamawiającego wynosi 5 dni roboczych.

## 6. Gwarancja i wsparcie techniczne

- 1) Definicje pojęć:
  - a. asysta – zdalna pomoc użytkownikowi narzędzia w rozwiązaniu problemów związanych z funkcjonowaniem

- narzędzia, udzielana za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji,
- b. awaria – problem w prawidłowym funkcjonowaniu narzędzia wynikający z przyczyn technicznych niezależnych od jej Wykonawcy, np.: wirusy komputerowe, problemy spowodowane przez elementy współpracujące z narzędziem itp.,
  - c. błąd – niepoprawne działanie narzędzia lub jego elementu, brak dostępności narzędzia dla jej użytkowników (z wyłączeniem okoliczności niezależnych od Wykonawcy), naruszenie bezpieczeństwa narzędzia (dostęp do danych lub funkcji narzędzia z pominięciem mechanizmów bezpieczeństwa),
  - d. czas reakcji wsparcia technicznego – czas liczony od zgłoszenia do reakcji wsparcia technicznego, obejmujący co najmniej kontakt zwrotny z Zamawiającym, potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, wstępną analizę funkcjonowania narzędzia i przedstawienie Zamawiającemu planu dalszych działań,
  - e. usterka – niepoprawne działanie narzędzia lub jej fragmentu, umożliwiające wykonywanie jego funkcji, ale w sposób utrudniony,
  - f. zgłoszenie – dokonywane przez użytkownika, udokumentowane powiadomienie (telefonicznie, faxem, mailem) o problemie związanym z nieprawidłowym funkcjonowaniem narzędzia.
- 2) Wykonawca udzieli gwarancji na okres realizacji umowy na poprawną pracę dostarczonego generatora. Gwarancja obejmie wszystkie elementy narzędzia dostarczonego przez Wykonawcę;
  - 3) Termin rozpoczęcia gwarancji liczony jest od następnego dnia po podpisaniu protokołu końcowego dotyczącego odbioru generatora;
  - 4) W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się na wniosek Zamawiającego bezpłatnie usuwać wykryte usterki oraz błędy;
  - 5) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązuje się do:
    - a. analizy problemów zgłoszonych przez użytkowników generatora ,
    - b. asysty przy rozwiązywaniu zaistniałych problemów,

- c. asysty przy określaniu przyczyn usterek, błędów lub awarii narzędzia  
i identyfikacji elementu narzędzia, który jest tego przyczyną,
  - d. usunięcia zdefiniowanych przyczyn usterek i błędów,
  - e. asysty przy usuwaniu przyczyn awarii,
  - f. naprawy usterek i błędów,
  - g. usunięcia skutków usterek i błędów,
  - h. asysty przy usuwaniu skutków awarii,
  - i. modyfikowania generatora, na żądanie Zamawiającego, w szczególności w związku z koniecznością dostosowania do zmieniających się przepisów prawa lub ich interpretacji, wymogów organizacyjnych Zamawiającego, a także wymogów wynikających ze standardów obowiązujących u Zamawiającego,
  - j. dostarczania, instalacji i konfiguracji uaktualnień i nowych wersji narzędzia lub jego komponentów w przypadku wprowadzania zmian;
- 6) W ramach asysty Wykonawca zapewni wsparcie w postaci konsultacji telefonicznych i e-mailowych dotyczących wdrożonej narzędzia, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.15 do 16.15;
- 7) Zgłoszenia przyjmowane będą przez Wykonawcę pod wskazanym w umowie nr telefonu i adresem e-mail;
- 8) Czas reakcji wsparcia technicznego na otrzymane zgłoszenie nie może być dłuższy niż 2 godziny (brak potwierdzenia we wskazanym czasie oznacza automatyczne rozpoczęcie biegu terminu skutecznej naprawy). Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do jego analizy i podejmie działania zmierzające do usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości w działaniu narzędzia;
- 9) Czas skutecznej naprawy błędu to 24 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia;
- 10) Czas skutecznej naprawy usterki to 96 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.

## 7. Dokumentacja

Wraz z narzędziem zostanie dostarczona szczegółowa dokumentacja techniczna.

Wykonawca dostarczy Zamawiającemu:

1. instrukcję administratora zawierającą - procedury dot. funkcjonowania strony w tym: aktualizacji modułu administratora, obsługi oraz dobrych praktyk w zakresie narzędzia,
2. dokumentację dot. Generatora - informacje o bazie danych, tabelach, wersjach kodu, CSN, obsługi, wymagań dotyczących przeniesienia na serwery Ministerstwa - tj. potrzebnej pamięci, CPU, wielkości dysku, systemu operacyjnego etc.
3. kody źródłowe oraz hasła do Generatora.

## **8. Dokumentacja dla Wykonawcy**

Zamawiający dostarczy Wykonawcy dokumentację techniczną niezbędną do rozbudowy Generatora Ofert i Sprawozdań (funkcjonującego pn. Generator Wniosków i Sprawozdań), tj.

- 1) Dokumentację dot. Generatora(funkcjonującego pn. Generator Wniosków i Sprawozdań) - informacje o bazie danych, tabelach, wersjach kodu, CSN, obsługi, wymagań dotyczących przeniesienia na serwery Ministerstwa - tj. potrzebnej pamięci, CPU, wielkości dysku, systemu operacyjnego etc.
- 2) Kody źródłowe oraz hasła do Generatora (funkcjonującego pn. Generator Wniosków i Sprawozdań).

## **Bezpieczeństwo informacji, w tym bezpieczeństwo danych osobowych, zgodnie z polityką bezpieczeństwa obowiązującą w MRiPS**

Dane znajdujące się w systemie w związku z obsługą naboru wniosków na realizację wsparcia w ramach Programu, oraz w związku z kolejnymi etapami udzielania i rozliczania dotacji, będą danymi poufnymi. Informacje mogą też zawierać dane osobowe, dlatego Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia bezpieczeństwa danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Szczegółowe wymagania dotyczące bezpieczeństwa informacji oraz ochrony danych osobowych w MRiPS zostaną przedstawione na dalszym etapie postępowania.

W związku z możliwością powierzenia danych osobowych, wykonawca będzie zobowiązany do wypełnienia ankiety, która pozwoli zweryfikować Administratorowi danych czy Wykonawca zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby przetwarzanie danych spełniało wymogi określone w rozporządzeniu RODO oraz chroniło prawa osób, których dane

dotyczą. Od pozytywnej weryfikacji uzależnione będzie zawarcie umowy z Wykonawcą.

**Załączniki:**

1. Formularz ofertowy (zał. nr 1);
2. Wymagania techniczne i proceduralne dla systemu (zał. nr 2).