

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.:

Stworzenie aplikacji mobilnej dla studentów anglojęzycznych Uniwersytetu Wrocławskiego wraz z niezbędnymi komponentami i usługami związanymi z wdrożeniem aplikacji

WPROWADZENIE

Stworzona aplikacja mobilna zawierać będzie niezbędne treści umożliwiające studentom anglojęzycznym właściwe poruszanie się w środowisku akademickim, w szczególności udostępni anglojęzyczne informacje o lokalizacji budynków Wydziału, charakterystykę pomieszczeń zlokalizowanych na Wydziale z uwzględnieniem ich przeznaczenia oraz zajęć (wydarzeń), jakie się w nich odbywają w poszczególnych dniach i godzinach, informację o lokalizacji i wizualizację wydziałowej biblioteki/czytelni/czytelni komputerowej wraz z anglojęzycznym opisem posiadanych zbiorów przy jednoczesnym wskazaniu ich rozmieszczenia dzięki interaktywnej mapie, przetłumaczone na język angielski akty normatywne dotyczące funkcjonowania studentów zagranicznych na Uczelni, moduł z tutorialiem związany z obsługą takich platform jak APD, czy USOSWEB, informacje kulturalne skierowane do studentów anglojęzycznych, czy **moduł zawierający podstawowy słownik najpotrzebniejszych zwrotów języka polskiego dla obcokrajowców z zapisem fonetycznym.**

Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa wytworzenia aplikacji mobilnej **Welcome to Poland - dla studentów anglojęzycznych** Uniwersytetu Wrocławskiego na platformy IOS i Android.

W ramach przedmiotu umowy Wykonawca:

1. dokona analizy potrzeb użytkownika, w tym przeprowadzi spotkania analityczne z Zamawiającym, dopuszczalne jest prowadzenie analiz zdalnie.
2. opracuje interfejs graficzny aplikacji zgodny z Systemem Identyfikacji Wizualne Uniwersytetu Wrocławskiego,
3. dokona tłumaczeń treści aplikacji na język angielski,
4. stworzy aplikację działającą na smartfonach z systemami operacyjnymi Android i IOS,
5. stworzy webowy panel administracyjny
6. opracuje dokumentację aplikacji,
7. dokona testów aplikacji i po pozytywnych wynikach testów przekaże aplikację Zamawiającemu,
8. przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do powstałych w związku z realizacją umowy utworów w rozumieniu ustawy z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2006 r., nr 90, poz. 631 z późn. zm.) wraz z prawem do wykonywania praw zależnych na zasadach określonych umową, majątkowe prawa autorskie do opracowanego oprogramowania, interfejsu graficznego, dokumentacji oraz innych utworów wytworzonych w ramach umowy wraz z prawem do zezwalania na wykonywanie praw zależnych,
9. przeniesie na Zamawiającego własność nośników, na których przekazane zostaną Zamawiającemu wszystkie utwory wytworzone w ramach umowy,
10. opublikuje aplikację w sklepach Appstore i Google Play
11. dokona 36 miesięcznej opłaty za członkostwo w programie iOS Developer Program w imieniu zamawiającego i z danymi zamawiającego,

12. dokona opłaty za członkostwo w programie Android Developer Program w imieniu zamawiającego i z danymi zamawiającego,
13. przygotuje niezbędne dane do hostingu webowego panelu administracyjnego na serwerach Zamawiającego
14. po dokonaniu odbioru końcowego zobowiązuje się przeprowadzić, w siedzibie Zamawiającego, szkolenie dotyczące obsługi programu w wymiarze 4 godzin dla 4 pracowników
15. świadczyć będzie usługę gwarancji.
16. świadczyć będzie usługę wsparcia technicznego.

Zadania aplikacji mobilnej.

Aplikacja ma rozwiązać problemy lokalizacyjne i informacyjne, z którymi borykają się studenci zagraniczni korzystający z różnorodnych zajęć organizowanych w budynkach WPAE.

Odnalezienie sali wykładowej oraz pomieszczeń pracowników dydaktycznych w tym:

1. wskazanie drogi do sal wykładowych oraz pokoi pracowników dydaktycznych i pracowników administracyjnych związanych z obsługą studiów.;
2. informacje o sali (rys historyczny); aktualnie prowadzone zajęcia dydaktyczne (przedmiot, kierunek studiów, pracownik); informacje o konferencji (program konferencji, prelegenci);
3. godziny konsultacji pracownika dydaktycznego oraz podstawowe informacje o nim;
4. informacje o lokalizacji biblioteki oraz o jej zbiorach;
5. dostęp do wszystkich wewnętrznych aktów normatywnych w języku angielskim;
6. przekazywanie na bieżąco informacji oraz komunikatów pochodzenia uniwersyteckiego jak i z życia kulturalnego Wrocławia;
7. mapa z zaznaczoną lokalizacją imprezy (np. mapy Google dla Androida lub Apple maps dla iOS). Funkcja mapy powinna umożliwiać przeniesienie danych lokalizacyjnych do zainstalowanej na urządzeniu nawigacji (w przypadku posiadania na urządzeniu więcej jak jednej aplikacji nawigacyjnej użytkownik powinien mieć możliwość wyboru z której aplikacji nawigacyjnej skorzysta) w celu wyznaczenia trasy dojazdu/dojścia na wydarzenie. Opcja ta powinna być dostępna przy znaczniku lokalizacji wydarzenia wyświetlanego wraz z opisem na mapie;
8. materiały wideo oraz podczas trwania wydarzenia transmisja na żywo. Dodanie materiału powinno odbyć się poprzez podanie adresu materiału z serwisu YouTube, Facebook lub bezpośredniego linku zawierającego transmisję on-line;
9. odbieranie i wyświetlanie na urządzeniu wiadomości PUSH- zmiana terminu zajęć, konsultacji, egzaminów;

W aplikacji zostaną zaimplementowane przygotowane przez pracowników zamawiającego przewodniki dla studentów anglojęzycznych, czyli krótkie opracowania w formie umożliwiającej szybkie ładowanie treści oraz:

1. Przewodnik po USOS;
2. Przewodnik po APD;
3. Instrukcja obsługi poczty.
4. Przewodnik po Bibliotece WPAE;
5. Przewodnik po Bibliotece Uniwersyteckiej;
6. Erasmus Policy Statement;

7. **Moduł zawierający podstawowy słownik najpotrzebniejszych zwrotów języka polskiego dla studentów anglojęzycznych z zapisem fonetycznym i audio.** (podstawowe zwroty przydatne na uczelni w sklepie, restauracji i w obiektach kultury).
8. **Możliwość prezentacji zdjęć obiektów, sal wykładowych Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii**
9. Generator QR kodu w panelu administracyjnym do samodzielnego wytwarzania oznaczeń miejsc
10. **Na każdych drzwiach QR kod określający lokalizację**
11. **Aplikacja musi posiadać wbudowany czytnik QR kodu**
12. **Możliwość podania własnej aktualnej pozycji w budynku z listy rozwijanej**
13. **Możliwość odczytu własnej aktualnej pozycji w budynku na podstawie QR kodu.**
14. **Mapa obiektu z funkcją wyznaczania trasy do poszukiwanej sali**

Ekran I

Ekran podzielony na części będące zakładkami menu, w tle fotografie

1. Welcome;
2. How to find the person you need;
3. How to find a lecture hall;
4. Faculty library;
5. Wrocław Cultural information;
6. collection of guides;
7. Polish phrases.

Ekran II

Welcome

Informacja o wydziale- profil studiów, kontakty, mapka jak dojść.

Ekran III Budynki WPAE

How to find the person you need

Interaktywna mapa sytuacyjna budynku w postaci grafiki (plik jpg lub png), z zaznaczonymi pokojami administracyjnymi i kadry naukowej związanej z obsługą studiów anglojęzycznych WPAE po kliknięciu na wybrany obiekt wyświetlana jest informacja o pracujących tam osobach.

Budynek A

Parter- mapa sytuacyjna parteru w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Pierwsze piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Drugie Piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Budynek B

Parter- mapa sytuacyjna parteru w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Pierwsze piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Drugie Piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Budynek C

Parter- mapa sytuacyjna parteru w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Pierwsze piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Drugie Piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Budynek D

Parter- mapa sytuacyjna parteru w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Pierwsze piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Drugie Piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Ekran IV - Budynki WPAE

How to find a lecture hall.

Mapa sytuacyjna budynku w postaci grafiki (plik jpg lub png), z zaznaczonymi salami wykładowymi i ćwiczeniowymi WPAE. Znajdowanie Sali-Pierwsza opcja to wpisanie nr szukanej Sali a druga wskazanie na mapie piętra poszukiwanej Sali.

Budynek A

Parter- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Pierwsze piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Drugie Piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Budynek B

Parter- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Pierwsze piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Drugie Piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Budynek C

Parter- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Pierwsze piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Drugie Piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Budynek D

Parter- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Pierwsze piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Drugie Piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Ekran V

Faculty library

Mapa sytuacyjna budynku w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Budynek D

Trzecie piętro - mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Czwarte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Piąte Piętro- mapa sytuacyjna piętra w postaci grafiki (plik jpg lub png).

Ekran VI

Wroclaw Cultural information.

Repertuar kin, teatr, koncerty, juwenalia.

Ekran VII

Collection of guides.

Ekran VIII

Polish phrases.

Zakres Zadań Wykonawcy

1. Zarządzanie aplikacją

1. Treści aplikacji muszą być zarządzane z poziomu Panelu Administracyjnego lub rozwiązania równoważnego opartego na CMS posiadzonego w domenie zamawiającego.
2. Przesyłanie danych pomiędzy aplikacją a systemami Wydziałowymi powinno odbywać się za pomocą interfejsu API lub odpytując bezpośrednio bazę danych poprzez użytkownika mającego tylko prawa odczytu.
3. Przygotowanie niezbędnych elementów Panelu Administracyjnego lub rozwiązania równoważnego wchodzi w zakres tego zamówienia.
4. Zamawiającemu dostarczy dokumentację bazy danych niezbędną do stworzenia interfejsu wymiany informacji API.
5. Wykonawca zobowiązany jest wskazać Zamawiającemu co najmniej dwa serwisy internetowe świadczące usługi wysyłania wiadomości PUSH do aplikacji mobilnych. Rejestracja konta, wysyłanie wiadomości PUSH, dodawanie aplikacji, do której będą wysyłane wiadomości, jak i inne niezbędne elementy wymagane do prawidłowej obsługi wysyłania wiadomości PUSH w proponowanych serwisach internetowych świadczących

usługi wysyłania wiadomości PUSH do aplikacji mobilnych będą bezpłatne. Usługa wysyłania wiadomości PUSH powinna spełniać parametry:

- 5.1. okres trwałości konta w serwisie jest co najmniej równoważny z okresem trwania gwarancji ujętej w Ofercie Wykonawcy,
- 5.2. możliwość wysyłania wiadomości w ilości co najmniej 100 w miesiącu na jedną aplikację,
- 5.3. możliwość dodania aplikacji do konta w ilości co najmniej 10.
- 5.4. W sytuacji, gdy którekolwiek z powyższych wymagań zostaną zmienione w trakcie trwania usługi wysyłania wiadomości PUSH Wykonawca zobowiązany jest przedstawić w terminie 3 dni roboczych kolejny serwis internetowy o takich samych parametrach świadczenia usług oraz świadczyć wsparcie dla Zamawiającego przy konfiguracji nowego serwisu. Zamawiający dopuszcza wykorzystanie przez Wykonawcę własnej usługi rozsyłania wiadomości PUSH na warunkach i okresie ujętym powyżej.

2. Interfejs użytkownika

Wykonawca wykona projekt interfejsu użytkownika aplikacji zgodnie z zawartymi poniżej wytycznymi i definicjami, zawierający odpowiednio:

1. Logikę nawigacji aplikacji.
2. Projekt rozmieszczenia poszczególnych elementów interfejsu na ekranie w postaci makiet.
3. Projekty graficzne kompletnych layoutów.

3. Wymagania dotyczące Interfejsu użytkownika

1. Intuicyjność.
2. Interfejs użytkownika powinien nawiązywać do standardowych reguł budowy GUI (Graphical User Interface), przyzwyczajień użytkownika wynikających z codziennego korzystania z urządzeń mobilnych, oraz przyzwyczajień użytkownika związanych z wykonywanymi na co dzień czynnościami wynikającymi z obowiązków zawodowych.
3. Ikony zastosowane w interfejsie powinny być jasnymi, zrozumiałymi dla użytkownika symbolami.
4. Spójność.
 - a. Każdy element interfejsu dotyczący konkretnego rodzaju czynności powinien być opisany w ten sam sposób, bez względu na miejsce, w którym się pojawia.
 - b. Prostota.
 - c. Interfejs użytkownika oraz wszystkie jego elementy powinny układać się w prosty i logiczny układ, zaś zastosowane terminy i określenia winny w jasny i jednoznaczny sposób informować użytkownika o koniecznych do wykonania przez niego operacjach.
5. Ochrona.
 - a. Interfejs użytkownika powinien być tak skonstruowany, by ustrzec użytkowników przed wykonaniem nieprawidłowej czynności poprzez odpowiedni układ oraz kolejność koniecznych do wykonania operacji.
6. Tolerancja.
 - a. Interfejs użytkownika winien być tak skonstruowany, by "wybaczać" użytkownikowi popełnione przez niego błędy.
7. Informacje zwrotne i dialog.

- a. Interfejs powinien zapewniać wyświetlanie informacji zwrotnych dotyczących działań użytkownika w sytuacji gdy jest to wymagane.

4. Wymagania techniczne dotyczące aplikacji

1. Aplikacja powinna działać na najnowszej zatwierdzonej przez wydawcę i dostępnej na rynku wersji systemu Android oraz iOS.
2. Aplikacja powinna być kompatybilna z systemami Android w wersji 6.3 i wyższej oraz iOS w wersji 10.1 i wyższej.

5. Etapy Realizacji

ETAP I:

Przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej mającej na celu doprecyzowanie wymagań Zamawiającego określonych w Formularzu wymagań funkcjonalnych (**Załącznik nr 2 do Umowy**), w tym wzajemnych powiązań funkcjonalnych poszczególnych obszarów Aplikacji mobilnej.

ETAP II:

- 1) dostawa, przygotowanie i uruchomienie testowego Aplikacji mobilnej w celu przeprowadzania testów, na platformie IOS i Android;
- 2) uruchomienie w środowisku produkcyjnym aplikacji mobilnej w zakresie funkcjonalnym opisanym w opisie przedmiotu zamówienia na platformie IOS i Android;
- 3) przeprowadzenie szkoleń dla administratorów aplikacji;
- 4) przekazanie Zamawiającemu dokumentacji, licencji Aplikacji mobilnej.

Wykonawca zobowiązuje się zrealizować zamówienie zgodnie z Harmonogramem (uwzględniającym podział na Etapy) uzgodnionym ostatecznie z Zamawiającym, który będzie **Załącznikiem nr 3 do Umowy**. Wykonawca zobowiązuje się przedstawić projekt harmonogramu w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy do akceptacji Zamawiającego. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych od dnia przekazania mu projektu Harmonogramu, zaakceptuje albo zgłosi uwagi do Harmonogramu. Jeśli Zamawiający zgłosi uwagi, Wykonawca zobowiązany jest w terminie 2 dni roboczych od dnia przekazania mu na piśmie uwag, odnieść się do uwag Zamawiającego i przedstawić gotowy harmonogram Zamawiającemu w celu ostatecznego uzgodnienia. Ostatecznie uzgodniony Harmonogram wymaga akceptacji wszystkich stron umowy i podpisania przez obie strony Umowy.

Ad 1) dostawa, przygotowanie i uruchomienie testowego Aplikacji mobilnej w celu przeprowadzania testów, na platformie IOS i Android;

- a. Wykonawca zobowiązany jest przygotować scenariusz testowy oraz przedłożyć go do akceptacji Zamawiającemu. Po akceptacji scenariusza Wykonawca przeprowadzi wraz z Zamawiającym testy aplikacji. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć na czas testów Zamawiającemu urządzenia w ilości i typie (po jednym smartfonie z systemem Android i iOS) umożliwiające testowanie aplikacji.

- b. Po zakończonych testach, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport z testów. Warunkiem pozytywnego odbioru testów przez Zamawiającego jest osiągnięcie poprawnego działania aplikacji na poziomie 100%, potwierzonego w testach. W przypadku gdy działanie aplikacji nie osiągnie 100% Wykonawca zobowiązany jest do poprawienia błędów w okresie 2 dni, przeprowadzeniu z Zamawiającym ponownie testów aplikacji oraz przedstawienia Zamawiającemu w terminie 1 dnia roboczego od zakończenia testu raportu z ponownego testu aplikacji. Odbiór testów potwierdzony zostanie protokołem odbioru testów akceptacyjnych.

Ad 2) uruchomienie w środowisku produkcyjnym aplikacji mobilnej w zakresie funkcjonalnym opisanym w opisie przedmiotu zamówienia na platformie IOS i Android zainstalowanie aplikacji na platformach deweloperskich AppStore i GooglePlay.

Ad 3) przeprowadzenie szkoleń dla administratorów aplikacji;

Ad 4) przekazanie Zamawiającemu dokumentacji, licencji Aplikacji mobilnej nastąpi wraz z:

1. dokumentem określającym możliwości rozbudowy aplikacji o nowe elementy.
2. dokumentację aplikacji, opisującą w szczególności kod źródłowy oprogramowania.
3. Przekazanie aplikacji potwierdzone zostanie protokołem odbioru aplikacji.
4. Protokół odbioru aplikacji potwierdzać będzie odbiór dokumentacji aplikacji.

6. Rozbudowa aplikacji

Wykonawca dostarczy Zamawiającemu przy odbiorze aplikacji dokument określający możliwości rozbudowy aplikacji o nowe elementy, tak aby zachować poprawność działania aplikacji z jednoczesnym zachowaniem gwarancji.

7. Dokumentacja aplikacji

Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia Zamawiającemu dokumentację aplikacji przy odbiorze aplikacji oraz po każdej modyfikacji aplikacji przez Wykonawcę w ramach serwisu gwarancyjnego. Dokumentacja aplikacji powinna być dostarczona Zamawiającemu w wersji elektronicznej na nośniku optycznym (CD/DVD/BD) w formacie MS Word lub OpenOffice. Dokumentacja powinna zawierać co najmniej opis rozwiązania, użyte narzędzia programistyczne, źródła danych i ich opis oraz użyte wzorce projektowe, środowiska pracy, opis powiązań z innymi systemami.

8. Wymagania w zakresie jakości

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy szczególnej współpracy w zakresie jakości i bezpieczeństwa kodu wytwarzanego podczas realizacji zamówienia. Wykonawca, prowadząc prace programistyczne, będzie zobowiązany stosować się do minimalnych wymogów Zamawiającego:

1. Wykorzystywanie bibliotek stabilnych, bezpiecznych i aktualnych.
2. Niestosowanie polskich znaków diakrytycznych ani innych wykraczających poza standard ASCII w kodzie aplikacji oraz strukturze bazy danych.
3. Spójna i przejrzysta struktura kodu, kategoryzowanie obiektów i szablonów.
4. Stosowanie zasady DRY (Don't Repeat Yourself) - unikanie wykonywania tej samej pracy w różnych miejscach systemu.
5. Stosowanie komentarzy w kodzie aplikacji (współczynnik skomentowania kodu nie mniejszy niż 5%), nie licząc wykomentowanych fragmentów kodu.

9. Odbiór przedmiotu zamówienia

Akceptacja i odbiór przedmiotu zamówienia odbędzie się przez podpisanie przez Strony protokołu odbioru końcowego przedmiotu umowy na podstawie sporządzonego przez Wykonawcę Raportu z realizacji przedmiotu umowy zgodnie z opisem zawartym w § 4 Wzoru umowy.

10. Serwis gwarancyjny

Po końcowym odbiorze przedmiotu umowy, przez czas określony w ofercie Wykonawcy, Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia serwisu gwarancyjnego.

Specyfikacja serwisu gwarancyjnego:

1. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że wdrożona do eksploatacji aplikacja jest wolna od wad fizycznych oraz sprawna w działaniu, a w szczególności:
 - a. zapewnia funkcjonalną zgodność z dokumentacją;
 - b. nie zawiera istotnych wad uniemożliwiających lub ograniczających eksploatację;
2. Wszelkie usługi instalacyjno-wdrożeniowe są kompletne i poprawne.
3. Okres gwarancji aplikacji liczony jest od dnia podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru końcowego przedmiotu zamówienia.
4. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego wykrywania i usuwania wszelkich wad w funkcjonowaniu aplikacji, także tych zgłoszonych przez Zamawiającego.
5. Zamawiający ma obowiązek zgłosić wady objęte gwarancją niezwłocznie po ich wystąpieniu do przedstawiciela Wykonawcy.
6. Zgłoszenie odbywa się wyłącznie za pomocą e-maila lub faksem.
7. Przyjęcie zgłoszenia musi być potwierdzone przez Wykonawcę w następujący sposób: e-mail zwrotny, potwierdzenie otrzymania faksu, natychmiast po otrzymania zgłoszenia.
8. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonych wad w terminie do 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
9. Po każdorazowym usunięciu wad aplikacji Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia aktualnej dokumentacji aplikacji oraz raportu naprawy gwarancyjnej zawierającego co najmniej:
 - a. czas i treść zgłoszenia usterki aplikacji,
 - b. dokonane zmiany w aplikacji.
10. Odbiór dokumentacji aplikacji oraz raport naprawy gwarancyjnej zostanie każdorazowo potwierdzony protokołem odbioru naprawy gwarancyjnej.
11. udzielania administratorom wyjaśnień dotyczących użytkowania i eksploatacji wykonanego systemu,
12. pomocy w dokonywaniu zmian w systemie,
13. pomocy w optymalizacji pracy systemu, bezpośredniej diagnostyki w docelowej lokalizacji Zamawiającego, z wykorzystaniem metody zdalnego dostępu.
14. Wszelkie majątkowe prawa autorskie wraz z prawem do zezwalania na wykonywanie praw zależnych do utworów powstałych w wyniku usuwania wad aplikacji, w tym do modyfikacji oprogramowania i wytworzonej dokumentacji aplikacji przechodzą na Zamawiającego z chwilą podpisania protokołu odbioru naprawy gwarancyjnej. Z tą samą chwilą Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawa do nośników, na których te utwory utrwalono.

15. Termin gwarancji dla aplikacji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego Zamawiający nie mógł korzystać z aplikacji.
16. W przypadku niewywiązywania się Wykonawcy z zobowiązań gwarancyjnych Zamawiający ma prawo skorzystać, na koszt Wykonawcy, z usług zastępczych bez utraty prawa gwarancji.

Koszt usługi serwisu gwarancyjnego będzie wliczony do oferty cenowej i nie objęty dodatkowymi opłatami.

Zamawiający wskazuje, że używając pojęcia „dni robocze” rozumie dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.