**Załącznik nr 1. Analiza funkcjonalna Interaktywnej platformy usług księgowych - wymagania funkcjonalne i niefunkcjonalne.**

# Legenda:

|  |  |
| --- | --- |
| **Skrót** | **Opis** |
| **Użytkownicy platformy:** |
| ADM | **Administrator FT Księgowość**Użytkownik platformy posiadający najwyższe uprawnienia dostępu. |
| OPR | **Operator FT Księgowość**Użytkownik platformy posiadający niższe uprawnienia dostępu niż ADM, jego zakres dostępu jest regulowany odpowiednimi prawami przez ADM. |
| KL | **Klient**Użytkownik platformy posiadający aktywne konto i mogący korzystać z funkcjonalności platformy w celu przesyłania danych niezbędnych do księgowania.  |
| UZ | ADM, OPR |
| US | ADM, OPR, KL |
| **Aplikacje platformy wytworzone / biorące udział w ramach działania:** |
| AWP | **Aplikacja internetowa panelu administracyjnego**Panel administracyjny aplikacji.[dostęp: ADM, OPR] |
| AWK | **Aplikacja internetowa konsumencka**Aplikacja główna udostępniająca funkcjonalności platformy.[dostęp: KL] |
| APP | AWP, AWK |
| FRM | Silnik aplikacji |
| SRW | Serwer aplikacji [hosting] |

# Wstęp

Celem powstania dokumentu jest szczegółowe przedstawienie logiki biznesowej platformy i jej poszczególnych elementów.

Dokument ten zostanie wykorzystany przy tworzeniu platformy księgowej. Należy jednak mieć na uwadze, że platforma będzie ewoluowała do czasu jej uruchomienia i wiele zapisów tego dokumentu i opisanych w nim struktur
i procedur może ulec zmianie.

# Specyfikacja platformy

## Ogólne informacje o dziedzinie i platformie informatycznej

Interaktywna platforma usług księgowych to zespół aplikacji i portali internetowych, których zadaniem jest sprawniejsze tworzenie dokumentów sprzedażowych oraz przekazywanie dokumentów niezbędnych do realizacji usługi księgowania i rozliczania działalności przedsiębiorstwa przy jednoczesnym umożliwieniu przekazywania zwrotnych dokumentów i informacji.

Dzięki aplikacji internetowej klienci platformy mogą tworzyć dokumenty sprzedażowe i przekazywać dokumenty dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej 24 godziny na dobę, o najlepiej do siebie dostosowanej porze oraz długości poświęcanego czasu na rachunkowość swojego przedsiębiorstwa. Wynagrodzenie za korzystanie z platformy rozliczane będzie za pomocą faktury wystawionej przez właściciela platformy. Płatność będzie mogła zostać zrealizowana w dowolnie wybrany przez klienta sposób.

Dodatkowo FT Księgowość realizować będzie wsparcie dla klientów w postaci doradztwa w sprawach związanych z prowadzeniem działalności. Wsparciem dla klientów będą również materiały udostępnione na platformie księgowej. KL będzie miał dostęp do materiałów w postaci filmów instruktażowych jak również plików tekstowych. Proces dostarczenia materiałów zakłada pełną kontrolę przez FT Księgowość.

Klienci platformy za pomocą aplikacji informują administratora o zakończeniu wprowadzenia dokumentów związanych z poprzednim miesiącem w celu umożliwienia eksportu dokumentów do zaksięgowania. Termin „zamknięcia miesiąca” ustalany będzie indywidualnie.

Wszelkie informacje i dokumenty przekazywane za pośrednictwem platformy księgowej są nie jawne i dostęp do nich mają wyłącznie KL, ADM i OPR wyznaczeni przez ADM.

Właściciel platformy decyduje o zakresie i uprawnieniach dla KL do platformy oraz nadzoruje wypełnianie przez nich regulaminu platformy.

## Cele biznesowe platformy informatycznej

Założenie działania platformy oparte jest na odpłatnym realizowaniu usług księgowania dla klientów platformy.

Usługi realizowane przez platformę księgową są całkowicie zgodne z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami. ADM zobowiązuje się do aktualizowania swojej wiedzy na tematy związane z realizowanymi usługami w celu świadczenie usług najwyższej jakości.

## Klienci KL platformy

System księgowy przeznaczony jest dla klientów KL, którymi może być każda osoba fizyczna i prawna prowadząca działalność gospodarczą posiadająca dostęp do sieci Internet. Osoby te to np. właściciele przedsiębiorstw, bądź ich upoważnieni pracownicy.

Dostęp KL do funkcjonalności platformy wymaga weryfikacji przez Administratora platformy, czas weryfikacji może potrwać od 15 minut do maksymalnie najbliższych 2 dni roboczych od rejestracji.

## Zakres przetwarzanych informacji

W ramach platformy księgowej przetwarzane dane osobowe klientów powinny odbywać się w niezbędnym zakresie, tzn. danych (nazwa firmy, NIP, NIP UE, regon, adres, numer konta, nazwa banku, rodzaj prowadzonej księgowości, informacji na temat płatnika VAT, miejsce wystawienia faktur oraz dane użytkownika: nazwę, adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej e-mail). Dodatkowo przetwarzane będą również wszystkie dane przekazywane na dokumentach za pośrednictwem platformy.

Dane osobowe powinny być przetwarzane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO). Przetwarzane powinno odbywać się rzetelnie i przejrzyście w ograniczonym celu oraz czasie, gdzie celem będzie realizacja wszelkich czynności związanych z księgowaniem w okresie korzystania z platformy.

Najważniejszym założeniem jest dołożenie wszelkich starań właściciela platformy, aby przetwarzanie odbywało się w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo danych osobowych, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych.

Platforma informatyczna powinna funkcjonować równolegle w oparciu o aktualnie obowiązujące następujące regulacje prawne:

* Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002r., Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.),
* Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 1000, 1669, z 2019r. poz. 730).

## Wymagania konfiguracyjne serwerów aplikacyjnych

Każdy system operacyjny jest instalowany zawsze z wersji najbardziej aktualnej i stabilnej. Na serwerze są zainstalowane pakiety niezbędne do prawidłowego działania aplikacji i bazy oraz pakiety niezbędne do zarządzania i monitorowania. Aktualizacje pakietów powinny być wykonywane systematycznie, po uprzednim przetestowaniu i zatwierdzeniu. Po zainstalowaniu systemu wszystkie zbędne konta oraz usługi powinny zostać natychmiast wyłączane.

Na każdej maszynie zainstalowane powinny być co najmniej usługi takie jak:

* sshd (usługa do zdalnego zarządzania serwerem)
* ntp (usługa do synchronizacji czasu z lokalnym serwerem czasu)
* nrpe (usługa do monitorowania zdarzeń w systemie)

Ponadto na serwerze aplikacyjnym musi być zainstalowany demon serwera www apache2, a na serwerze bazodanowym relacyjna baza danych PostgreSQL lub MySQL. Zarówno postgresql jak i apache2 są skonfigurowane tak aby nasłuchiwały na standardowych portach: postgresql - 5432, apache2 - 80 oraz 443.

Administratorzy systemów do zarządzania serwerami powinni wykorzystywać imienne konta. Użytkownik root (super użytkownik) powinien być niedostępny.

## Struktura danych

Struktura danych w bazie powinna zostać zaprojektowana w taki sposób, aby zapewniać najwyższą wydajność i najszybszy czas dostępu do danych. Dane w bazie przechowywane są w trzeciej postaci normalnej, która gwarantuje najniższą możliwą redundantność danych – dane w bazie mają postać atomową i nie duplikują się, dzięki czemu znacząco ograniczony jest rozmiar bazy.

## Ogólne wymagania funkcjonalne platformy księgowej

1. AWP musi zapewnić możliwość monitorowania pracy systemu i administrowania zasobami systemu z jednego, centralnego miejsca,
2. FRM musi umożliwiać zarządzanie konfiguracją oraz zmianami wersji systemu,
3. FRM musi zapewnić funkcjonalność silnika reguł biznesowych, pozwalającą na modyfikowanie parametrów sterujących procesem biznesowym bez konieczności przebudowywania całego rozwiązania.
4. FRM musi zapewnić monitorowanie przesyłanych danych za pomocą panelu do monitorowania procesów biznesowych realizowanych przez APP. Informacje muszą być dostępne w przyjaznej dla użytkowników formie, a panel musi udostępniać mechanizmy raportowania (w formie zestawień) i przedstawiać co najmniej:
* liczbę wykonanych rejestracji w określonym przedziale czasowym,
* procesy, w których wystąpiły błędy, w tym liczbę oraz opis błędów,
* czas przetwarzania (całkowity) oraz czas reakcji poszczególnych komponentów,
1. SRW procesów biznesowych musi zapewniać poniższe funkcjonalności:
* wykonywanie procesów natychmiastowych i odroczonych,
* obsługę pojawiających się w czasie wykonania wyjątków,
* utrzymywanie różnych wersji procesu biznesowego,
* kompensację  procesów długotrwałych i pełną transakcyjność procesów krótkotrwałych,
* routing komunikatów, oparty na regułach biznesowych,
* filtrowanie komunikatów na podstawie zawartości, przy wykorzystaniu parametrów definiowanych przez użytkownika.
1. AWP musi umożliwiać wizualne wykonywanych zadań w ramach procesów biznesowych,
2. AWP musi zapewniać definiowanie przekształceń danych z jednego formatu na inny w przyjaznym środowisku graficznym z minimalną ilością programowania,
3. FRM musi zapewniać, zapisywanie przesyłanych zmian encji do wewnętrznej bazy danych (Persistence),
4. SRW musi zapewniać możliwość komunikacji za pomocą następujących standardów:
5. Dostęp do APP poprzez protokoły HTTP/HTTPS,
6. Interfejs do wysyłki poczty poprzez przynajmniej protokół SMTP,
7. Interfejs do baz danych MS SQL.
8. FRM musi umożliwiać komunikację z bazami danych: My SQL Server lub PostgreSQL oraz wychodzącą pocztą elektroniczną.
9. FRM musi umożliwiać tworzenie własnych elementów komunikacji z łączonymi systemami (adapterów),
10. FRM musi umożliwiać zapewnienie możliwości pracy w wirtualnych środowiskach.
11. Funkcjonalność FRM musi gwarantować możliwie skuteczne i jednokrotne dostarczenie przesyłanych danych do bazy danych.
12. SRW powinien umożliwiać gromadzenia historii przesyłanych komunikatów.

## Ogólne wymagania niefunkcjonalne Interaktywnej platformy usług księgowych

1. Dostęp do APP 24h/dobę, z uwzględnieniem okresowych okien serwisowych,
2. Przy projektowaniu i wdrożeniu architektury należy zastosować technologie wysokiej dostępności oraz technologie wirtualizacji, uwzględniając posiadane przez Zamawiającego zasoby sprzętowo-programowe,
3. Wykonawca musi zaprojektować i wdrożyć (w tym zainstalować dostępne management pack) system monitorowania AWP,
4. Wykonawca dostarczy wytyczne jak dostosować eksploatowane aktualnie środowisko platformy księgowej w celu monitorowania APP,
5. APP będzie skutecznie funkcjonował w ramach dostępnej u Zamawiającego infrastruktury intranetowej i internetowej, przez wzgląd na obecnie istniejące uwarunkowania u Zamawiającego - posiadany już zasób sprzętowo-systemowy, oprogramowanie wraz z licencjami,
6. Rozbudowa APP musi być wykonana w taki sposób, aby zapewnić proste przeniesienie obecnie funkcjonujących procesów integracyjnych do rozbudowanego APP,
7. Konfiguracja uprawnień AWP powinna być zrealizowana zgodnie z zasadą minimalnych uprawnień,
8. SRW będzie zapewniać synchronizację zegara systemowego ze źródłami czasu za pomocą protokołu NTP w celu utrzymania wiarygodności logów systemowych,
9. SRW musi zapewniać dostępność ciągłą w systemie 24 godziny dziennie, 7 dni w tygodniu. Dopuszczalna jest chwilowa przerwa w pracy systemu na czas uruchamiania aplikacji w trybie awaryjnym,
10. SRW musi zapewnić monitorowanie błędów komunikacji – prezentowanie informacji o błędach,
11. SRW powinien zapewnić odtworzenie stanu systemu sprzed awarii,
12. Skalowalność proponowanej architektury APP powinna jednocześnie zapewnić wydajności, niezawodności, dostępności, wynikających z rozwoju usług,
13. FRM powinien zapewnić skalowalność i możliwość skalowania pionowego (maszyny wieloprocesorowe),
14. FRM powinien zapewnić skalowalność i możliwość skalowania poziomego (farmy serwerów),
15. FRM musi zapewnić skalowanie, rekonfigurację, osadzanie nowych usług bez zakłócania pracy innych aplikacji i operacji biznesowych,
16. Rozbudowywany SRW powinien posiadać oprogramowanie systemowe skonfigurowane tak, aby zapewniać wysoką dostępność usług i możliwość zastosowania komponentów powyższego oprogramowania, odpornego na awarie pojedynczego serwera będącego częścią SRW, w celu zwiększenia niezawodności.

## Ogólne ograniczenia funkcjonalne

1. Użytkownik UZ w przypadku bezczynności po zalogowaniu zostanie automatycznie wylogowany po X minutach [opcja konfigurowalna],
2. Edycja treści wizualnych odbywa się poprzez edytor WYSIWYG,
3. FRM powinna umożliwiać ze względów bezpieczeństwa i poprawnego działania systemu okresowe przeprowadzanie konserwacji systemu,
4. FRM powinna umożliwiać ze względów bezpieczeństwa i poprawnego działania systemu okresowe wykonywanie kopii danych oraz logów systemowych.

## Ogólne wymogi użytkowe

Aplikacja platformy księgowej działa poprzez przeglądarkę internetową, np. Chrome (co najmniej 3 wersje wstecz od aktualnej), Firefox (co najmniej 3 wersje wstecz od aktualnej), Internet Explorer (maksymalnie 2 wersje wstecz od aktualnej) – jednak tutaj wygląd aplikacji może nieznacznie się różnić co jest powodem częściowej niezgodności przeglądarki z ogólnie przyjętymi standardami.

## Prognozowane obciążenie

Prognozowane obciążenie zostanie oszacowane na podstawie testów wydajnościowych platformy i planowane jest logowanie kolejno 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70 klientów w tej samej chwili ze zgodnością co do 10 sekund. Taki sposób przeprowadzania testów (poprzez logowanie) jest najbardziej miarodajny dlatego, gdyż jest to najbardziej obciążające dla systemu. Wymagana jest wtedy synchronizacja wszystkich elementów do których dostęp posiada klient. Po wykonaniu testów zostanie oszacowana również wydajność sprzętowa. Szacowane obciążenie nie powinno przekroczyć 40% zużycia mocy maksymalnej.

# Wymagania funkcjonalne platformy księgowej

## Identyfikacja, uwierzytelnienie i autoryzacja

Dostęp do platformy musi zostać ograniczony poprzez identyfikację, uwierzytelnienie i autoryzację użytkownika w zakresie:

1. APP muszą zapewniać bezpieczną i jednoznaczną identyfikację, uwierzytelnienie oraz autoryzację zasobów oraz funkcjonalności użytkownika US.
2. AWP musi zapewnić przeglądanie i zarządzanie operatorami oraz administratorami przez super operatorów.
3. APP musi zapewniać funkcjonalność zarządzania profilem użytkownika US platformy w tym udostępniać funkcjonalność umożliwiającą dostęp użytkownika do jego danych osobowych, możliwości ich administrowania oraz w dowolnej chwili usunięcia jeśli pozwala na to proces obsługi, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO),
4. APP powinny udostępniać funkcjonalność dostępu do możliwości materiałów użytkownikowi UC platformy, w tym wystawiania dokumentów sprzedażowych oraz przekazywania dokumentów niezbędnych do realizacji usługi księgowania i rozliczania działalności przedsiębiorstwa przy jednoczesnym umożliwieniu przekazywania zwrotnych dokumentów i informacji.
5. Zarządzanie użytkownikami US platformy z jednego, centralnego miejsca.
6. Zarządzanie użytkownikami US oparte na nieograniczonej ilościowo strukturze.
7. Zarządzanie użytkownikami US z uwzględnieniem rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO).

Identyfikację rozumie się jako nadanie (przypisanie) identyfikatora do osoby oraz deklarację (stwierdzenie) tożsamości osoby poprzez przedstawienie identyfikatora. Taki identyfikator jednoznacznie tą osobę identyfikuje i stanowi elektroniczną tożsamość użytkownika w ramach platformy.

Uwierzytelnienie, polegające na dostarczeniu dowodów, że użytkownik jest właśnie tą zidentyfikowaną osobą (nikt się nie podszywa) odbywać powinna się poprzez podanie hasła dostępu dla podanego identyfikatora.

Z kolei pod pojęciem autoryzacji rozumie się proces nadania określonych uprawnień, z których następnie poprawnie zidentyfikowana i uwierzytelniona osoba będzie mogła korzystać.

## Zarządzanie panelem administracyjnym

Funkcjonalność AWP powinna umożliwiać zarządzanie platformą przez Operatora oraz Administratora w zakresie funkcjonalności:

1. Zarządzanie dokumentami na platformie z jednego, centralnego miejsca.
2. Zarządzanie dokumentami oparte na nieograniczonej ilościowo strukturze,
3. Budowa dokumentów oparta na nieograniczonej ilościowo strukturze drzewiastej zgodnie z dostarczonymi wytycznymi przez Zamawiającego,
4. Zarządzanie strukturą drzewiastą dokumentów nie powoduje automatycznego publikowania zmian do czasu ich publikacji,
5. Wersjonowanie dokumentów z uwzględnieniem zasobów serwisu.
6. Dostarczanie wersji dokumentów dla użytkowników UC w zależności od aktualnie obowiązującej wersji.
7. Uwzględnienie częściowej lub całościowej odpłatności za usługi księgowe,
8. APP powinny dążyć aby cały proces dostępu do platformy w trakcie jej użytkowania był zgodny z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO).

##  Dokumentacja administratorów i użytkowników

W ramach wdrożenia wykonawca opracuje i dostarczy szczegółową instrukcję obsługi Interaktywnej platformy usług księgowych dla operatorów i administratorów, zawierającą szczegółowy opis wszystkich funkcji i możliwości Interaktywnej platformy usług księgowych oraz przewodniki w formie How-to w postaci pytań, jak zrealizować określoną operację w systemie i szczegółowych (krok po kroku wraz ze zrzutami z ekranu) odpowiedzi na nie.

Panel administracyjny musi być wyposażony w dostępną z poziomu Systemu (dla administratorów i operatorów) pomoc kontekstową.

## Dokumentacja powykonawcza Interaktywnej platformy usług księgowych

W ramach wdrożenia wykonawca opracuje i dostarczy szczegółową dokumentację powykonawczą (m.in. instalacja, konfiguracja i parametryzacja systemu, struktura baz danych wraz z opisem przeznaczenia tabel i pól) oraz opis procedur i instrukcji eksploatacyjnych, a w szczególności procedury i instrukcje:

1. wykonania kopii Systemu i jej odtworzenia,
2. bieżącego monitoringu oraz utrzymania Systemu,
3. aktualizacji,
4. postępowania w razie wystąpienia wad wraz z formularzami zgłoszeniowymi i osobami kontaktowymi (nr telefonu, fax, e-mail) do konsultacji rozwiązywania zaistniałych problemów,
5. bieżącej analizy oraz archiwizowania zapisów systemów zabezpieczeń (logów).

## Dokumentacja komponentów i oprogramowania standardowego

W ramach wdrożenia wykonawca dostarczy:

* szczegółową dokumentację komponentów firm trzecich, jeżeli są używane w dostarczanym Systemie,
* dokumentację oprogramowania standardowego, dostarczonego przez wykonawcę.

## Testowanie i odbiór systemu

W ramach zadania wykonawca:

1. Przygotuje i uzgodni z Zamawiającym *Plan testów* obejmujący co najmniej:

- zakres i harmonogram testów,

- wymagania dotyczące środowiska testowego,

- listę wraz z opisem proponowanych scenariuszy testowych,

- zbiory i dane testowe.

1. Przygotuje - przy współudziale Zamawiającego - środowisko testowe, które będzie wykorzystane również do przeprowadzenia testów akceptacyjnych i integracyjnych.
2. Przygotuje i przeprowadzi - przy współudziale Zamawiającego - testy akceptacyjne systemu zgodnie
z uzgodnionymi scenariuszami testowymi.
3. Przygotuje i przeprowadzi - przy współudziale Zamawiającego - testy integracyjne systemu zgodnie
z uzgodnionymi scenariuszami testowymi.
4. Dostarczy raporty z przeprowadzonych testów.

## Wymagania w zakresie Pomocy Technicznej

Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi Pomocy Technicznej polegające na:

1. dostosowywaniu Interaktywnej platformy usług księgowych do zmieniających się przepisów prawa,
2. dostosowywaniu Interaktywnej platformy usług księgowych do zmieniającej się organizacji Zamawiającego,
3. rozwijaniu Interaktywnej platformy usług księgowych o nowe funkcjonalności i modyfikacji systemu,
4. wsparciu w zakresie utrzymania systemu,
5. udzielaniu porad wskazanym pracownikom Zamawiającego.

Zamawiającemu przysługuje pula usług w wysokości 200 roboczogodzin pracy pracowników wykonawcy w okresie od daty podpisania Umowy do 30.09.2019 roku (Pomoc Techniczna świadczona w okresie wdrożenia systemu).

Zamawiający wymaga, aby Pomocy Technicznej podlegały:

1. oprogramowanie wchodzące w skład Systemu, moduły, komponenty oraz mechanizmy integracji między nimi oraz z innymi systemami Zamawiającego,
2. konfiguracje, skrypty oraz autorskie rozwiązania wykonawcy stworzone bądź skonfigurowane w ramach oferty i modyfikowane za wiedzą i zgodą wykonawcy.

Wykonane przez wykonawcę w ramach asysty modyfikacje objęte są gwarancją na zasadach określonych dla przedmiotu zamówienia, w okresie świadczenia przez wykonawcę gwarancji dla wdrożonego Systemu.

Pomoc techniczna będzie rozliczana z dokładnością do jednej roboczogodziny. Czas realizacji poszczególnych prac (realizowanych na podstawie odrębnych wniosków Zamawiającego) będzie zaokrąglany w górę z dokładnością do jednej roboczogodziny.

Pomoc techniczna będzie świadczona w siedzibie Zamawiającego lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.

Do obliczania wysokości wynagrodzenia dla wykonawcy za świadczenie usługi Pomoc techniczna stosowana będzie stawka za roboczogodzinę zgodnie z ceną podaną w ofercie.

W ramach usług w zakresie Pomocy technicznej do Zamawiającego zostanie przypisany dedykowany specjalista wykonawcy, który będzie odpowiedzialny za realizację usług w zakresie Pomoc techniczna dla Zamawiającego,
a także za przekazywanie oraz otrzymywanie informacji i komentarzy zwrotnych dotyczących świadczonych usług.

W przypadku wystąpienia potrzeby skorzystania z Pomocy Zamawiający skieruje do wykonawcy dokument „Wniosek o Pomoc”. Wniosek taki zawierać będzie co najmniej:

1. zakres prac do wykonania (ewentualnie opis problemu do rozwiązania),
2. wymagane kwalifikacje pracowników wykonawcy, którzy będą realizowali Pomoc,
3. określenie proponowanego terminu i wymiaru godzin pełnienia Pomocy
4. określenie miejsca wykonania usługi.

W terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia złożenia Wniosku o Pomoc wykonawca złoży Zamawiającemu dokument „Propozycja Pomocy”. Propozycja taka będzie zawierać co najmniej:

1. proponowany zakres prac,
2. wykaz pracowników wykonawcy, którzy będą uczestniczyli w pracach, wraz z podaniem ich zakresu obowiązków,
3. wycenę (w roboczogodzinach) pracochłonności,
4. termin i wymiar godzin realizacji Pomocy.

Wykonawca zrealizuje Pomoc po otrzymaniu potwierdzenia „Propozycji Pomocy” przez Zamawiającego. Nieprzedstawienie „Propozycji Pomocy” w terminie 5 dni roboczych będzie traktowane jako zgoda na warunki zawarte we „Wniosku o Pomoc” i możliwość realizacji Pomocy.

Po wykonaniu prac i uzyskaniu przez wykonawcę potwierdzenia ich wykonania przez Zamawiającego, wykonawca przedstawi dokument „Raport z Pomocy”, zawierający co najmniej:

1. opis wykonanych prac,
2. liczbę godzin poświęconych na wykonanie prac,
3. całkowitą liczbę godzin Pomocy zrealizowanych w ciągu trwania Pomocy, których realizacja została potwierdzona przez Zamawiającego.

Realizacja Pomocy na warunkach innych niż zaproponowane przez Zamawiającego we „Wniosku o Pomoc” wymaga zatwierdzenia propozycji wykonawcy przez Zamawiającego.

Wykonawca ma prawo odmówić wykonania pomocy, o ile:

1. Zamawiający wyczerpał przysługujący limit roboczogodzin lub zakończył się okres realizacji umowy,
2. Realizacja Pomocy w zaproponowanym zakresie spowodowałaby przekroczenie przysługującego Zamawiającemu limitu roboczogodzin Pomocy,
3. realizacja usług Pomocy wymagałaby złamania obowiązującego prawa.

Zamawiający umożliwi wykonawcy realizację usługi Pomocy poprzez udostępnienie wymaganych zasobów technicznych oraz niezbędnych pracowników Zamawiającego.

W przypadku konieczności zmiany dokumentacji w wyniku wykonania usług Pomocy wykonawca zobowiązany jest doręczyć zaktualizowaną dokumentację maksymalnie w dwa tygodnie po dostarczeniu przez wykonawcę „Raportu z Pomocy”.

Po wykonaniu prac w danym kwartale trwania Pomocy Technicznej i uzyskaniu przez wykonawcę potwierdzenia ich Wykonania przez Zamawiającego, wykonawca wystawi dokument „Kwartalny raport z Pomocy” zawierający co najmniej:

1. opis wykonanych prac oraz osiągniętych rezultatów,
2. liczbę roboczogodzin poświęconych na wykonanie prac w danym kwartale z podziałem na poszczególne zlecenia,
3. liczbę roboczogodzin Pomocy zrealizowanych dotychczas w ramach Pomocy, których realizacja została potwierdzona przez Zamawiającego.

Każda nowa wersja Interaktywnej platformy usług księgowych dostarczona Zamawiającemu musi zawierać udokumentowany opis zmian w funkcjonalności w porównaniu z wersją poprzednią.

Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia aktualizacji lub nowych wersji Interaktywnej platformy usług księgowych u Zamawiającego w sposób jak najmniej zakłócający bieżące użytkowanie.

## Gwarancja

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych przez okres 36 miesięcy od daty ostatecznego odbioru Interaktywnej platformy usług księgowych.

Zakres świadczeń obejmuje naprawę wszelkich wad Systemu, w szczególności:

1. usuwanie wad Systemu, a w szczególności wad konfiguracji Systemu,
2. odzyskiwanie informacji oraz programów komputerowych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wady Systemu, której przyczyna leżała po stronie działań oprogramowania dostarczonego lub skonfigurowanego przez wykonawcę lub jakiegokolwiek innego komponentu oprogramowania, które było przedmiotem usług wykonawcy w zakresie parametryzacji i konfiguracji Systemu,
3. prowadzenie diagnostyki funkcjonowania Systemu, celem identyfikacji przyczyn powstawania wad Systemu przejawiających się w szczególności określoną wadą oprogramowania lub wadą konfiguracji Systemu.

Gwarancją nie są objęte wady spowodowane:

1. obsługą Platformy przez Zamawiającego niezgodnie z dostarczoną dokumentacją, w tym niezgodnie z procedurami administrowania systemem,
2. stosowaniem Platformy przez Zamawiającego niezgodnie z wymaganiami technicznymi określonymi w dokumentacji,
3. użytkowaniem Platformy przez Zamawiającego do celów i w zakresie innym niż określony w umowie.

Najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym terminem ostatecznego odbioru Interaktywnej platformy usług księgowych, Zamawiający i wykonawca wymienią się oświadczeniami zawierającymi aktualne listy odpowiednio administratorów Technicznych, Pełnomocników, numerów telefonów, adresów poczty elektronicznej przeznaczonych do kierowania i przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego. Od tego momentu Zamawiający i wykonawca zobowiązują się do bieżącego aktualizowania wymienionych oświadczeń w każdym przypadku wymagającym jakichkolwiek zmian. Jeżeli nie wymienią wskazanych powyżej oświadczeń obowiązujące są adresy do korespondencji wynikające z zapisów Umowy.

Usługi wykonawcy związane z usunięciem wady Systemu mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie zgodnie z ustaloną procedurą.

Za utratę lub uszkodzenie Systemu podczas wykonywania czynności gwarancyjnych przez wykonawcę, odpowiedzialność ponosi wykonawca.

W ramach świadczonych gwarancji wykonawca zobowiązany jest, nie rzadziej niż co 12 miesięcy, do przeprowadzenia przeglądu dostarczonego Systemu, w tym ostatni przegląd powinien nastąpić w ostatnim miesiącu obowiązywania gwarancji.

W przypadku jakichkolwiek rozbieżności stanowisk podczas realizacji niniejszej procedury, Strony powinny bez zwłoki poinformować Pełnomocników celem podjęcia przez nich czynności wyjaśniających, korygujących i ewentualnego przystąpienia do polubownego rozwiązania zaistniałego problemu (sporu).

Termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady objętej gwarancją Zamawiający nie mógł korzystać z Systemu, nawet jeżeli dotyczyło to tylko części jego funkcjonalności.

W okresie gwarancji wykonawca zapewni aktualizację oprogramowania do najnowszej wersji. Nie jest dozwolona aktualizacja do wersji testowych.