Załącznik nr 1 - Specyfikacja przedmiotu zamówienia do zapytania ofertowego nr 01/11/2026/0171/1.3/AN/Z

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest udostępnienie, wdrożenie, konfiguracja i utrzymanie aplikacji (platformy) do kompleksowej obsługi procesu szkoleniowego kadry dydaktycznej Uniwersytetu WSB Merito we Wrocławiu, wraz ze szkoleniem administratorów, dokumentacją, wsparciem technicznym i aktualizacjami przez cały okres obowiązywania umowy.

Zamawiający dopuszcza udostępnienie aplikacji zarówno w modelu usługi chmurowej (SaaS), jak i w modelu licencyjnym, w tym z wykorzystaniem infrastruktury Wykonawcy, Zamawiającego lub wskazanego przez Zamawiającego dostawcy usług hostingowych, pod warunkiem spełnienia wszystkich wymagań określonych w Specyfikacji.

2. Parametry podstawowe

Parametr	Wartość
Okres świadczenia usługi	od dnia uruchomienia do 28.02.2029 r.
Liczba kont użytkowników objętych ceną	1000 indywidualnych kont
Logowanie użytkowników	konta Microsoft (Microsoft 365 / Entra ID) Zamawiającego
Liczba kont administracyjnych po stronie Zamawiającego	min. 5
Termin uruchomienia	do 28.02.2027 r.
Język interfejsu	polski

3. Zakres zamówienia

1. Udostępnienie aplikacji na okres obowiązywania umowy
2. Konfigurację i uruchomienie instancji Zamawiającego, w tym struktury organizacyjnej, ról, szablonów komunikatów i wzorów zaświadczeń,
3. Import danych o pracownikach i strukturze organizacyjnej Zamawiającego z plików w powszechnie stosowanym formacie, co najmniej CSV lub XLSX,
4. Integrację logowania jednokrotnego (SSO) z kontami Microsoft Zamawiającego,
5. Przeprowadzenie szkoleń dla administratorów oraz przygotowanie materiałów dla użytkowników końcowych,
6. Dostarczenie dokumentacji użytkowej, administracyjnej i technicznej,
7. Wsparcie techniczne dedykowanego opiekuna przez cały okres umowy,
8. Zapewnienie przez cały okres obowiązywania umowy aktualizacji bezpieczeństwa, poprawek błędów oraz standardowych aktualizacji aplikacji niezbędnych do zachowania jej funkcjonalności, kompatybilności, bezpieczeństwa i zgodności z wymaganiami niniejszego OPZ — bez dodatkowych opłat; standardowe nowe funkcjonalności włączone przez Wykonawcę do pakietu lub wersji produktu wykorzystywanej przez Zamawiającego udostępniane są również bez dodatkowych opłat.

Zamawiający nie dopuszcza opłat dodatkowych za wdrożenie, konfigurację, integracje, szkolenia, wsparcie ani aktualizacje.

4. Wymagania ogólne i licencyjne

Lp.	Wymaganie
4.1	Aplikacja dostępna przez przeglądarkę internetową, bez konieczności instalowania oprogramowania na stacjach roboczych użytkowników.
4.2	Interfejs użytkownika i administratora w języku polskim, w tym komunikaty systemowe, powiadomienia e-mail i treści pomocy.
4.3	Aplikacja poprawnie działa na aktualnych wersjach przeglądarek min. Chrome, Firefox, Edge, Opera i Safari oraz jest responsywna — poprawnie wyświetla się i umożliwia pełne korzystanie na komputerach, tabletach i smartfonach.
4.4	Aplikacja umożliwia utworzenie i równoczesne korzystanie z co najmniej pięciu indywidualnych kont administracyjnych po stronie Zamawiającego. System umożliwia nadanie poszczególnym administratorom pełnego albo ograniczonego zakresu uprawnień. Zamawiający może zmieniać osoby pełniące role administracyjne w okresie obowiązywania umowy bez dodatkowej opłaty.
4.5	Wszystkie czynności konfiguracyjne opisane w pkt 5 (w szczególności tworzenie szkoleń, ścieżek, wzorów zaświadczeń, szablonów komunikatów, ról i raportów) muszą być wykonywalne samodzielnie przez administratora Zamawiającego z poziomu interfejsu aplikacji, bez udziału Wykonawcy i bez zlecania prac programistycznych.
4.6	Cena obejmuje nielimitowaną liczbę szkoleń, ścieżek rozwojowych, materiałów, testów, ankiet, zaświadczeń i raportów tworzonych w okresie umowy.
4.7	Cena za korzystanie z aplikacji w okresie obowiązywania umowy ma charakter ryczałtowy i nie zależy od faktycznej liczby kont aktywnych, o ile ich liczba nie przekracza liczby wskazanej w pkt 2.
4.8	W okresie obowiązywania umowy Wykonawca zapewnia bez dodatkowych opłat aktualizacje bezpieczeństwa, poprawki błędów oraz standardowe aktualizacje aplikacji niezbędne do utrzymania funkcjonalności określonych w specyfikacji. Aktualizacja aplikacji nie może powodować ograniczenia ani usunięcia funkcjonalności wymaganych niniejszą specyfikacją
4.9	Zamawiający zachowuje pełną kontrolę nad danymi i treściami wprowadzonymi do aplikacji lub wytworzonymi w związku z korzystaniem z niej. Wykonawca może przetwarzać te dane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji umowy, zgodnie z przepisami prawa oraz umową powierzenia przetwarzania danych osobowych.

5. Wymagania funkcjonalne

5.1. Zarządzanie szkoleniami

Lp.	Wymaganie
5.1.1	Tworzenie szkoleń wraz z opisem, celami i efektami uczenia się, kategorią/obszarem tematycznym, formą (stacjonarna, online, e-learning asynchroniczny, mieszana), miejscem lub linkiem, czasem trwania i liczbą godzin.
5.1.2	Ustalanie harmonogramu: termin lub terminy, podział na sesje/moduły, okno zapisów, termin rezygnacji.
5.1.3	Przypisywanie prowadzącego lub kilku prowadzących do szkolenia.

Lp.	Wymaganie
5.1.4	Określanie limitu uczestników oraz automatyczna obsługa listy rezerwowej, w tym automatyczne przenoszenie z listy rezerwowej w przypadku rezygnacji uczestnika.
5.1.5	Zapraszanie na szkolenie użytkowników indywidualnie oraz grupowo (całych jednostek organizacyjnych, grup, ról lub list utworzonych przez administratora).
5.1.6	Publikowanie szkoleń w katalogu widocznym dla użytkowników oraz kalendarz szkoleń z wyszukiwarką i filtrowaniem (m.in. po temacie, formie, terminie, prowadzącym).
5.1.7	Oznaczanie szkoleń jako obowiązkowych dla wskazanych osób lub grup, z automatycznym przypisaniem i monitorowaniem realizacji.
5.1.8	Kopiowanie i powielanie szkoleń wraz z konfiguracją, w celu utworzenia kolejnej edycji.
5.1.9	Rejestracja szkoleń zrealizowanych poza aplikacją (ewidencja historyczna, szkolenia zewnętrzne) wraz z możliwością dołączenia dokumentu potwierdzającego.

5.2 Ścieżki rozwojowe i rejestracja uczestników

Lp.	Wymaganie
5.2.1	Tworzenie ścieżek rozwojowych (sekwencji szkoleń) i przypisywanie ich osobom, grupom lub rolom, z określeniem kolejności i terminów realizacji.
5.2.2	Samodzielne przeglądanie oferty i zapisywanie się użytkowników na wybrane szkolenia, z obsługą akceptacji zapisu przez administratora lub przełożonego (opcja włączana konfiguracyjnie).
5.2.3	Samodzielna rezygnacja użytkownika w zdefiniowanym oknie czasowym, z powiadomieniem administratora.
5.2.4	Powiadamianie użytkownika o szkoleniach zaplanowanych dla niego w ramach ścieżki rozwoju oraz o szkoleniach obowiązkowych.
5.2.5	Widok postępu uczestnika w ścieżce rozwojowej (ukończone / w toku / zaległe) — dostępny dla uczestnika i dla administratora.

5.3 Obecność i realizacja szkolenia

Lp.	Wymaganie
5.3.1	Odnotowywanie obecności uczestników przez prowadzącego lub administratora —ręcznie, z poziomu listy uczestników.
5.3.2	W przypadku szkoleń e-learningowych — automatyczne ustalenie realizacji szkolenia na podstawie aktywności użytkownika, ukończenia materiału lub spełnienia innego zdefiniowanego warunku. W przypadku szkoleń online realizowanych z wykorzystaniem narzędzia zewnętrznego —co najmniej ręczne odnotowanie obecności.
5.3.3	Generowanie i eksport listy obecności dla każdego terminu szkolenia (formaty edytowalne oraz PDF).
5.3.4	Nadawanie i prezentowanie statusów realizacji szkolenia, co najmniej: zapisany, obecny, nieobecny, ukończył, nie ukończył. Status jest nadawany automatycznie na podstawie reguł skonfigurowanych w aplikacji albo przez uprawnionego administratora lub prowadzącego.
5.3.5	Definiowanie warunków ukończenia szkolenia (np. obecność, zaliczenie testu z określonym progiem, wypełnienie ankiety) i automatyczna weryfikacja ich spełnienia.

5.4 Zaświadczenia i certyfikaty

Ilekroć w niniejszej sekcji jest mowa o zaświadczeniu, rozumie się przez to również certyfikat lub inny dokument potwierdzający udział albo ukończenie szkolenia.

Lp.	Wymaganie
5.4.1	Automatyczne generowanie zaświadczeń/certyfikatów po spełnieniu przez uczestnika warunków ukończenia szkolenia, bez konieczności ręcznego działania obsługi.
5.4.2	Możliwość równoczesnego funkcjonowania w systemie wielu różnych wzorów zaświadczeń i przypisania konkretnego wzoru do konkretnego szkolenia.
5.4.3	Samodzielne tworzenie i edytowanie wzorów zaświadczeń przez administratora Zamawiającego z poziomu aplikacji — bez udziału Wykonawcy i bez dodatkowych opłat.
5.4.4	Personalizacja wzoru obejmuje co najmniej możliwość określenia szaty graficznej, tła, logotypów — w tym zestawów oznaczeń wymaganych dla projektów współfinansowanych — treści, układu i formatowania tekstu oraz umieszczania statycznych elementów graficznych przekazanych przez Zamawiającego, w tym, według decyzji Zamawiającego, graficznego odwzorowania podpisu lub innych elementów identyfikacyjnych dokumentu.
5.4.5	Automatyczne uzupełnianie zaświadczenia danymi z systemu — co najmniej: imię i nazwisko uczestnika, nazwa szkolenia, data lub daty realizacji, liczba godzin, forma szkolenia, prowadzący, efekty uczenia się, numer/identyfikator zaświadczenia, data wystawienia.
5.4.6	Automatyczne nadawanie każdemu wygenerowanemu zaświadczeniu unikalnego identyfikatora, umożliwiającego jego jednoznaczną identyfikację na platformie.
5.4.7	Udostępnianie zaświadczenia uczestnikowi w jego profilu (pobranie w formacie PDF) oraz możliwość zbiorczego pobrania lub wysyłki zaświadczeń przez administratora dla całej grupy.
5.4.8	Rejestr wystawionych zaświadczeń z możliwością wyszukiwania, podglądu, ponownego wygenerowania i eksportu zestawienia.
5.4.9	Generowane pliki PDF muszą spełniać wymagania dostępności cyfrowej (pkt 7).

5.5. Zarządzanie użytkownikami, role i uprawnienia

Lp.	Wymaganie
5.5.1	Profil użytkownika zawierający dane podstawowe, przypisanie do jednostki organizacyjnej, historię szkoleń (zaplanowane, w toku, ukończone), uzyskane zaświadczenia, wyniki testów i ocen oraz postęp w ścieżkach rozwojowych.
5.5.2	Pulpit (dashboard) użytkownika prezentujący nadchodzące szkolenia, zadania do wykonania i zaległości.
5.5.3	Rozróżnienie co najmniej ról: uczestnik, prowadzący, administrator jednostki/obszaru, administrator systemu — z odrębnymi zakresami uprawnień.
5.5.4	Możliwość definiowania przez administratora zakresu uprawnień dla ról oraz przypisywania jednej osobie więcej niż jednej roli.

Lp.	Wymaganie
5.5.5	Odwzorowanie struktury organizacyjnej uczelni (np. jednostki, wydziały) oraz raportowanie i filtrowanie danych w jej przekroju.
5.5.6	Zakładanie, edycja, dezaktywacja i usuwanie kont — pojedynczo oraz zbiorczo (import z pliku).
5.5.7	Rejestr operacji (log) obejmujący co najmniej logowania oraz zmiany danych szkoleń, uczestników i zaświadczeń.

5.6. Komunikacja i powiadomienia

Lp.	Wymaganie
5.6.1	Automatyczne powiadomienia e-mail o: zaproszeniu na szkolenie, potwierdzeniu zapisu, przypomnieniu przed terminem, zmianie lub odwołaniu terminu, przeniesieniu z listy rezerwowej, zaległym szkoleniu obowiązkowym, wystawieniu zaświadczenia, prośbie o wypełnienie ankiety.
5.6.2	Konfigurowalne przez administratora szablony treści powiadomień oraz momenty i częstotliwość ich wysyłki.
5.6.3	Wysyłka wiadomości ad hoc do wybranej grupy odbiorców (uczestnicy szkolenia, jednostka organizacyjna, wszyscy użytkownicy).
5.6.4	Możliwość dołączenia do powiadomienia załącznika lub pliku kalendarza (.ics) z terminem szkolenia.
5.6.5	Wysyłka z adresu lub nazwy nadawcy uzgodnionych z Zamawiającym, z zachowaniem jego identyfikacji wizualnej, z uwzględnieniem technicznych wymagań dotyczących prawidłowego uwierzytelniania poczty elektronicznej.

5.7. Materiały dydaktyczne i e-learning

Lp.	Wymaganie
5.7.1	Zamieszczanie przez prowadzących i administratorów materiałów dostępnych dla uczestników: dokumentów, prezentacji, plików PDF, nagrań wideo i audio, linków.
5.7.2	Obsługa kursów e-learningowych w standardzie SCORM 1.2 (import pakietu ZIP, odtwarzanie, zapis i raportowanie postępu oraz statusu ukończenia). Zamawiający dopuszcza dodatkowo obsługę SCORM 2004 lub xAPI.
5.7.3	Odtwarzanie materiałów wideo bezpośrednio w aplikacji, bez konieczności pobierania plików.
5.7.4	Repozytorium materiałów (baza wiedzy) z podziałem na kategorie, z wyszukiwarką i kontrolą dostępu według ról lub jednostek.
5.7.5	Wersjonowanie lub podmiana materiałów bez utraty historii realizacji szkoleń przez uczestników.
5.7.6	Kontrola dostępu do materiałów — udostępnianie wyłącznie uczestnikom danego szkolenia albo szerszym grupom, zależnie od ustawienia.

5.8. Testy, zadania i ewaluacja

Lp.	Wymaganie
5.8.1	Tworzenie testów i quizów sprawdzających wiedzę, z co najmniej następującymi typami pytań: jednokrotnego wyboru, wielokrotnego wyboru, prawda/fałsz, pytanie otwarte.
5.8.2	Definiowanie progu zaliczenia, limitu czasu, liczby podejść oraz losowania pytań z puli.
5.8.3	Automatyczna ocena pytań zamkniętych i prezentacja wyniku uczestnikowi wraz z informacją zwrotną.
5.8.4	Ankiety ewaluacyjne po szkoleniu (ocena jakości szkolenia, prowadzącego, organizacji), z pytaniami zamkniętymi i otwartymi, konfigurowane przez administratora.
5.8.5	Możliwość anonimizacji odpowiedzi w ankietach ewaluacyjnych.
5.8.6	Automatyczne przypomnienia o niewypełnionych ankietach i testach.

5.9. Raportowanie i analiza danych

Lp.	**Wymaganie**
5.9.1	Raporty frekwencji — w przekroju szkolenia, terminu, uczestnika, jednostki organizacyjnej i okresu.
5.9.2	Raporty realizacji ścieżek rozwojowych i szkoleń obowiązkowych, z wykazem osób zalegających.
5.9.3	Raporty wyników testów oraz zestawienia wyników ankiet ewaluacyjnych (wartości liczbowe i odpowiedzi opisowe).
5.9.4	Raport wystawionych zaświadczeń.
5.9.5	Zestawienia zbiorcze dla całej uczelni oraz w podziale na jednostki organizacyjne, z możliwością porównania okresów.
5.9.6	Eksport każdego raportu do formatów XLSX/CSV.
5.9.7	Pulpit analityczny prezentujący kluczowe wskaźniki (liczba szkoleń, uczestników, godzin szkoleniowych, średnie oceny) z filtrowaniem po okresie i jednostce.

6. Wymagania techniczne i integracyjne

Lp.	**Wymaganie**
6.1	Logowanie użytkowników do aplikacji odbywa się z wykorzystaniem kont Microsoft Zamawiającego (Microsoft 365 / Microsoft Entra ID) w ramach logowania jednokrotnego (SSO), bez konieczności zakładania i utrzymywania odrębnych haseł. Dopuszcza się realizację integracji w protokole OpenID Connect lub SAML 2.0. Konfiguracja integracji objęta jest ceną oferty.
6.2	Import danych pracowników co najmniej z plików CSV lub XLSX, w tym aktualizacja istniejących danych na podstawie kolejnych importów. Zakres i format danych niezbędnych do importu zostaną uzgodnione podczas analizy przedwdrożeniowej.
6.3	Możliwość powiązania spotkań online prowadzonych w narzędziu wykorzystywanym przez Zamawiającego (np. MS Teams) — co najmniej przez link do spotkania w karcie szkolenia.
6.4	Aplikacja utrzymywana w centrum danych zlokalizowanym na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
6.5	Szyfrowanie połączeń protokołem HTTPS/TLS; szyfrowanie danych w spoczynku.

Lp.	Wymaganie
6.6	Kopie zapasowe danych wykonywane nie rzadziej niż raz na dobę, przechowywane przez co najmniej 30 dni.
6.7	Gwarantowana dostępność usługi na poziomie co najmniej 99,5% w skali miesiąca, z wyłączeniem zapowiedzianych okien serwisowych; okna serwisowe planowane poza godzinami 8:00–18:00 w dni robocze.

7. Dostępność cyfrowa

Lp.	Wymaganie
7.1	Aplikacja na dzień 28.02.2027 musi spełniać min. wymagania standardu **WCAG 2.1 na poziomie AA** w zakresie mającym zastosowanie do aplikacji webowych oraz właściwe wymagania Standardów dostępności dla polityki spójności 2021–2027, stanowiących załącznik nr 2 do Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021–2027.
7.2	Pełna obsługa aplikacji z poziomu klawiatury, bez konieczności użycia myszy, w tym formularzy, testów i ankiet.
7.3	Poprawna współpraca z czytnikami ekranu, prawidłowa struktura nagłówków, etykiety pól formularzy oraz czytelne komunikaty błędów.
7.4	Spełnienie wymagań w zakresie kontrastu i czytelności; informacja nie może być przekazywana wyłącznie za pomocą koloru.
7.5	Dokumenty generowane przez aplikację (zaświadczenia, raporty, listy obecności) w formacie PDF muszą być dostępne cyfrowo.
7.6	Wykonawca przedstawi przy odbiorze raport lub inne wiarygodne potwierdzenie przeprowadzenia weryfikacji zgodności aplikacji z WCAG 2.1 AA, wraz z opisem zastosowanych rozwiązań. Stwierdzone niezgodności z wymaganiami WCAG 2.1 AA mającymi zastosowanie do aplikacji muszą zostać usunięte przed odbiorem.
7.7	Wykonawca zapewnia zachowanie wymaganej zgodności z WCAG 2.1 AA również po aktualizacjach aplikacji oraz w odniesieniu do funkcjonalności objętych zakresem umowy zawartej w wyniku rozstrzygnięcia niniejszego postępowania.

8. Bezpieczeństwo informacji i ochrona danych osobowych

Lp.	Wymaganie
8.1	Zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodnej z RODO, przed rozpoczęciem przetwarzania danych.
8.2	Dane przetwarzane przez Wykonawcę w ramach świadczenia usługi będą przetwarzane na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Korzystanie przez Wykonawcę z dalszych podmiotów przetwarzających odbywa się zgodnie z art. 28 ust. 2 i 4 RODO, na podstawie uprzedniego szczegółowego lub ogólnego pisemnego upoważnienia Zamawiającego. Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia usługi przekaże Zamawiającemu aktualny wykaz dalszych podmiotów przetwarzających.

Lp.	Wymaganie
8.3	Zakaz wykorzystywania danych Zamawiającego do celów własnych Wykonawcy, w tym do trenowania modeli lub celów marketingowych.
8.4	Logowanie użytkowników odbywa się przez SSO Zamawiającego. Jeżeli aplikacja przewiduje techniczne lub awaryjne konta lokalne, Wykonawca stosuje wobec nich odpowiednią politykę haseł oraz uwierzytelnianie wieloskładnikowe dla kont administracyjnych.
8.5	Rozliczalność działań administratorów (Raport Aktywności).
8.6	Niezwłoczne informowanie Zamawiającego o incydentach bezpieczeństwa dotyczących jego danych, nie później niż w ciągu 24 godzin od stwierdzenia incydentu.

9. Wdrożenie i harmonogram

Wdrożenie musi zostać zakończone, a protokół odbioru podpisany, nie później niż 28.02.2027 r.

Etap	Zakres	Termin orientacyjny
1. Analiza przedwdrożeniowa	Spotkanie uruchamiające, ustalenie konfiguracji, struktury organizacyjnej, ról, wzorów zaświadczeń, szablonów komunikatów i zakresu integracji	do 7 dni od zawarcia umowy
2. Konfiguracja instancji	Uruchomienie instancji Zamawiającego, konfiguracja zgodna z ustaleniami Etapu 1	do 21 dni od zawarcia umowy
3. Integracje i import danych	Uruchomienie logowania kontami Microsoft (SSO), import struktury organizacyjnej i kont użytkowników	do 31.01.2027 r.
4. Testy akceptacyjne	Weryfikacja spełnienia wymagań pkt 4–8 przez Zamawiającego, usunięcie stwierdzonych niezgodności	do 19.02.2027 r.
5. Szkolenia i uruchomienie	Przeprowadzone szkolenia administratorów, przekazanie dokumentacji, gotowość produkcyjna, podpisanie protokołu odbioru	nie później niż 28.02.2027 r.

Terminy Etapów 1–4 mają charakter orientacyjny i porządkujący. Szczegółowy harmonogram wdrożenia zostanie uzgodniony podczas analizy przedwdrożeniowej (Etap 1) i musi zapewniać zakończenie wdrożenia w terminie wskazanym powyżej.

Szkolenia (Etap 5) mogą zostać zrealizowane równolegle z Etapami 3–4. Ich przeprowadzenie przed dniem uruchomienia produkcyjnego jest warunkiem podpisania protokołu odbioru.

Okres świadczenia usługi liczony jest od dnia podpisania protokołu odbioru uruchomienia (Etap 5) i trwa do 28.02.2029 r.

10. Szkolenia i dokumentacja

Lp.	Wymaganie
10.1	Szkolenie dla administratorów Zamawiającego (co najmniej 5 osób) w wymiarze co najmniej 4 godzin, obejmujące pełen zakres konfiguracji, w tym tworzenie wzorów zaświadczeń i definiowanie raportów.
10.2	Szkolenia mogą być realizowane zdalnie; Wykonawca przekaże nagranie każdego szkolenia do wykorzystania przez Zamawiającego w okresie umowy.
10.3	Wykonawca przekaże dokumentację użytkownika i administratora oraz instrukcje lub materiały instruktażowe przeznaczone dla użytkowników końcowych — w języku polskim, w powszechnie stosowanym formacie elektronicznym zapewniającym ich dostępność i możliwość korzystania przez cały okres obowiązywania umowy. Materiały przeznaczone do dalszego dostosowywania przez Zamawiającego zostaną przekazane również w formacie edytowalnym.
10.4	Aktualizowanie dokumentacji przy istotnych zmianach funkcjonalnych aplikacji.
10.5	Możliwość powtórzenia szkolenia dla nowych administratorów w okresie umowy — co najmniej raz w roku, bez dodatkowej opłaty.

11. Wsparcie techniczne i utrzymanie

Lp.	Wymaganie
11.1	Przydzielony opiekun po stronie Wykonawcy przez cały okres umowy, z imiennym kontaktem telefonicznym i e-mailowym.
11.2	Wsparcie techniczne dostępne w dni robocze co najmniej w godzinach 8:00–16:00, kanałami: e-mail i telefon.
11.3	Czas reakcji na zgłoszenie: awaria krytyczna (brak dostępu do aplikacji lub utrata funkcji kluczowej) — do 4 godzin roboczych; usterka — do 1 dnia roboczego; zapytanie/konsultacja — do 2 dni roboczych.
11.4	Czas usunięcia awarii krytycznej — do 1 dnia roboczego; usterki — do 5 dni roboczych.
11.5	Wsparcie obejmuje konsultacje konfiguracyjne, nie tylko usuwanie awarii.

12. Zakończenie umowy i eksport danych

Lp.	Wymaganie
12.1	Na żądanie Zamawiającego, w trakcie obowiązywania umowy oraz nie później niż w terminie 30 dni od jej zakończenia, Wykonawca przekaże kompletny eksport danych Zamawiającego w otwartych, powszechnie używanych formatach (co najmniej CSV lub XLSX dla danych strukturalnych, pliki materiałów w formatach, w których zostały przekazane do aplikacji, oraz kopie wystawionych zaświadczeń co najmniej w formacie PDF, wraz z eksportem rejestru wystawionych zaświadczeń zawierającym numery, daty wystawienia i przypisanie do uczestników).
12.2	Eksport danych nie podlega dodatkowej opłacie.
12.3	Po przekazaniu Zamawiającemu kompletnego eksportu danych oraz po upływie uzgodnionego okresu przejściowego Wykonawca trwale usunie dane Zamawiającego z aktywnych systemów i pisemnie potwierdzi ich usunięcie. Dane znajdujące się w kopiach zapasowych zostaną usunięte zgodnie z cyklem retencji Wykonawcy, nie później jednak niż

Lp.	Wymaganie
	w terminie 90 dni od usunięcia danych z systemów aktywnych, pod warunkiem że do czasu ich usunięcia pozostają odpowiednio zabezpieczone i nie są wykorzystywane do innych celów.