

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

System w pełni funkcjonalny umożliwi realizowanie przez Zamawiającego w sposób niezakłócony zadań publicznych polegających na obsłudze administracyjnej i przeprowadzaniu egzaminów państwowych teoretycznych i praktycznych na prawo jazdy, poprzez należyte zabezpieczenie integracji systemu ze wszystkimi systemami wymaganymi do wymiany Profili Kandydatów na Kierowców (PKK) i innych informacji, wg stanu wymaganego przepisami obowiązującymi w okresie związania umową, niezależnie od zachodzących w tym okresie zmian w zakresie sposobu funkcjonowania ww. systemów oraz zmian ich dostawców i/lub dysponentów.

Zamawiający nie posiada informacji dot. warunków integracji z systemem CEPiK 2.0, który zgodnie z zapisami ustawy z dn. 16 grudnia 2015 r. o zmianie ustawy - Prawo o ruchu drogowym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2015 poz. 2183 z późn.zm.), będzie realizował kluczowe procesy związane z nabywaniem uprawnień do kierowania pojazdami, w tym przejmie obsługę Profili Kandydatów na Kierowców (PKK). W związku z powyższym, zamawiający upoważni i zobowiązuje Wykonawcę do występowania w imieniu zamawiającego do właściwych instytucji, w celu uzyskania informacji niezbędnych do zintegrowania STW z systemem CEPiK 2.0., a w przypadku wprowadzenia dalszych zmian ustawowych w tym zakresie - z każdym innym systemem spełniającym funkcje, o których mowa w art. 16a ustawy o kierujących pojazdami.

1. Oprogramowanie wchodzące w skład STW powinno zapewniać realizację zadań określonych w następujących aktach prawnych:
 - 1) Ustawie z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami (Dz.U. 2015 poz. 155 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi, a w szczególności:
 - a. Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2016 r. w sprawie egzaminowania osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami, szkolenia, egzaminowania i uzyskiwania uprawnień przez egzaminatorów oraz wzorów dokumentów stosowanych w tych sprawach (Dz. U. 2016 poz. 232 z późn.zm.),
 - b. Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2016 r. w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do kierowania (Dz. U. 2016 poz. 231. z późn.zm.) oraz w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 4 marca 2016 r. w sprawie szkolenia osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami, instruktorów i wykładowców (Dz. U. 2016 poz. 280 z późn.zm.).
 - c. Rozporządzeniu Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 16 stycznia 2013 r. w sprawie wysokości opłat za przeprowadzenie egzaminu państwowego oraz stawek wynagrodzenia związanych z uzyskiwaniem uprawnień przez egzaminatorów (t.j. Dz. U z 2014r poz. 974).

- 2) Ustawie z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2012r., poz. 1137 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi;
 - 3) Ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz.U. z 2014r. poz. 1114) wraz z przepisami wykonawczymi.
 - 4) Ustawie z dnia 05 września 2016 r. o podpisie elektronicznym (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz.1579 z późn. zm) wraz z przepisami wykonawczymi.
 - 5) Ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2014 r. poz. 243 z późn. zm.);
 - 6) Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 2135 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi.
 - 8) Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Rozwoju w sprawie komisji do spraw weryfikacji i rekomendacji pytań egzaminacyjnych z dnia 21 listopada 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 1629).
2. Oprogramowanie wchodzące w skład STW powinno spełniać minimalne wymagania, w szczególności:
- 1) Realizacja egzaminu teoretycznego
 - a. Losowanie zestawu pytań egzaminacyjnych dla kandydatów z bazy pytań egzaminacyjnych zatwierdzonych przez ministra właściwego do spraw transportu, z zastosowaniem algorytmu losowania umożliwiającego przypisanie wag dla poszczególnych pytań, w wersjach językowych polskiej, niemieckiej, angielskiej i migowej, przy czym wersja w języku migowym dotyczy wyłącznie prawa jazdy kat. B.
 - b. Możliwość sporządzenia wydruku listy osób zakwalifikowanych na egzamin.
 - c. Możliwość bieżącego nadzoru nad postępem przebiegu egzaminu z poziomu aplikacji dedykowanej egzaminatorowi prowadzącemu egzamin teoretyczny.
 - d. Możliwość przeprowadzenia rozpoczętego egzaminu teoretycznego w sytuacji awarii dostępu do bazy danych oraz możliwość zaimportowania danych zapisanych podczas takiej awarii do stanowiska egzaminatora.
 - e. Realizacja egzaminu teoretycznego na stanowisku egzaminacyjnym w oparciu o następujące kryteria:
 - możliwość udzielenia odpowiedzi na pytanie egzaminacyjne zgodnie z odpowiednimi przepisami,
 - pytania ilustrowane graficznie,
 - limitowany czas egzaminu,
 - prezentacja wyniku egzaminu,
 - możliwość obejrzenia na wniosek osoby egzaminowanej, w przypadku wyniku negatywnego, prezentacji błędnie udzielonych odpowiedzi,
 - możliwość obsługi egzaminu zarówno na ekranie dotykowym jak i przy użyciu urządzenia wskazującego.
 - f. Na stanowisku egzaminatora możliwość podjęcia indywidualnych decyzji, co do egzaminu (np. osoba nieobecna, egzamin przerwany z wynikiem negatywnym) z przypisaniem uwagi, co do podjętej decyzji (katalog powodów przerwania/odmowy).
 - g. Na stanowisku egzaminatora możliwość wygenerowania wydruku przebiegu egzaminu i udzielonych odpowiedzi.
 - h. Na stanowisku egzaminatora możliwość weryfikacji odpowiedzi na pytania.
 - i. Rejestracja w systemie decyzji o wyniku egzaminu po jego podpisaniu (PKI) przez egzaminatora oraz aktualizacja o ten wynik elektronicznego profilu kandydata (PKK).
 - 2) Losowanie i rozliczanie egzaminu praktycznego

- a. Losowy przydział osoby egzaminowanej do egzaminatora wg algorytmu uwzględniającego:
 - wykluczenie dla egzaminatora osób zakwalifikowanych powiązanych z egzaminatorem na podstawie numeru ośrodka szkolenia, numeru Instruktora, numeru wykładowcy lub konkretnej osoby,
 - dostępność pojazdu egzaminacyjnego lub zestawu pojazdów Zamawiającego odpowiedniej kategorii,
 - dostępność pojazdu egzaminacyjnego ośrodka szkolenia kierowców odpowiedniej kategorii identyfikowanego przez numer rejestracyjny pojazdu,
 - dostępność placu manewrowego poprzez skojarzenie grup egzaminacyjnych, pojazdów egzaminacyjnych, grup egzaminatorów z takim samym łącznikiem grupującym,
 - czas pracy oraz tryb pracy określony w prowadzonym harmonogramie.
 - b. Możliwość sporządzenia wydruku listy osób zakwalifikowanych na egzamin.
 - c. Możliwość wprowadzenia wyniku przeprowadzonego egzaminu praktycznego przez egzaminatora w systemie z możliwością wybrania przyczyny przerwania egzaminu, odmowy jego przeprowadzenia oraz innego powodu uzyskania oceny negatywnej lub X (wytwarzane dokumenty będą w postaci elektronicznej z możliwością składania wymaganych podpisów akceptacyjnych przy użyciu bezpiecznego podpisu elektronicznego) oraz aktualizacja o ten wynik elektronicznego profilu kandydata (PKK).
 - d. Ewidencja przeprowadzonych przez egzaminatora egzaminów (T,P) z możliwością korekty wyniku.
 - e. Możliwość zawieszenia/odwieszenia wylosowanego kandydata, który nie przyszedł na egzamin. Rozliczenie egzaminu dla takiego kandydata musi odbyć się w tym samym dniu. Zawieszenie wylosowanego kandydata powinno umożliwić wylosowanie kolejnego kandydata.
 - f. Możliwość wyboru/zmiany pojazdu egzaminacyjnego przez egzaminatora, na którym zostanie/został przeprowadzony egzamin.
 - g. Możliwość obsługi egzaminu zarówno na ekranie dotykowym jak i przy użyciu urządzenia wskazującego.
 - h. Rejestracja w systemie decyzji o wyniku egzaminu po jego podpisaniu (PKI) przez egzaminatora oraz aktualizacja o ten wynik elektronicznego profilu kandydata (PKK).
- 3) Realizacja zapisów kandydatów na egzaminy
- a. Umożliwienie zapisania się na egzamin w WORD.
 - b. Rejestracja danych z orzeczenia lekarskiego lub psychologicznego oraz zaświadczenia o szkoleniu.
 - c. Rejestracja kandydata po złożeniu wniosku w zależności od specyfiki wnioskowanej sprawy, rodzaju egzaminu, zaświadczeń, skierowań itp.
 - d. Rejestracja kandydata poprzez pobranie informacji z elektronicznego profilu kandydata (PKK) po podaniu jego identyfikatora oraz numeru PESEL.
 - e. Zapis kandydata na egzamin teoretyczny i/lub praktyczny dla wybranej kategorii prawa jazdy (rezygnacja z wyznaczonego terminu) z uwzględnieniem salda księgowego kandydata - z wydrukiem zaświadczenia i/lub dowodem wpłaty. Możliwość jednoczesnego zapisywania się na egzaminy w zakresie więcej niż jednej kategorii prawa jazdy.
 - f. Zapis kandydata na egzamin z rezerwacji złożonej w zintegrowanej internetowej platformie usług i płatności.

- g. Możliwość zarejestrowania operacji finansowych w formie gotówka wraz z wydrukiem dowodu KP, przelew, Karta, Terminal przy czym forma terminal powinna być skojarzona z urządzeniami służącym do wykonania płatności kartami płatniczymi związanym z jednym lub kilkoma stanowiskami.
 - h. Możliwość wygenerowania raportu z opłat zarejestrowanych przez użytkownika.
 - i. Możliwość wykonania wysyłki dokumentów kandydata do Starosty (wraz z informowaniem użytkownika o osobach z niezerowym saldem) w sytuacjach określonych odpowiednimi przepisami oraz do innego Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego (w tym możliwość dokonania wysyłki indywidualnej).
 - j. Rejestracja i prezentacja zdarzeń związanych z aktywnością wywołaną przez operatorów (np. Zapis na egzamin) lub obsługą rezerwacji złożonych w zintegrowanej internetowej platformie usług i płatności (np. Zlecenie rezerwacji on-line).
- 4) Planowanie i zarządzanie egzaminami i infrastrukturą
- a. Tworzenie harmonogramu egzaminów teoretycznych oraz praktycznych, planowanie egzaminów, harmonogram pracy egzaminatorów (wytworzane dokumenty będą w postaci elektronicznej z możliwością składania wymaganych podpisów akceptacyjnych przy użyciu bezpiecznego podpisu elektronicznego).
 - b. Zarządzanie:
 - salą egzaminacyjną,
 - stanowiskami egzaminacyjnymi,
 - pojazdami egzaminacyjnymi wraz z możliwością zmiany stanu dostępności pojazdu.
 - c. Określenie, które kategorie egzaminów traktowane są jako podlegające losowaniu (tj. jeden kandydat na losowanie), a które jako nie podlegające losowaniu (tj. takie, w których następuje przypisanie egzaminatora do całej grupy egzaminacyjnej w procesie planowania).
 - d. Możliwość tworzenia, modyfikowania Ramówki egzaminów.
 - e. Zarządzanie grafiką pracy egzaminatorów (skorelowane z planowaniem egzaminów), zarządzanie pracą egzaminatorów (wprowadzanie przerw, zawieszanie pracy).
 - f. Zatwierdzanie przez dyrektora WORD Planu egzaminów tj. egzaminów przeprowadzonych w danym dniu.
 - g. Archiwizacja protokołów w wersji elektronicznej z możliwością wydruku w określonym przedziale czasowym.
 - h. Zarządzanie użytkownikami systemu, takimi jak egzaminatorzy, koordynatorzy, operatorzy itd. oraz ich uprawnieniami.
 - i. Odnutowywanie wstrzymania przeprowadzania egzaminów praktycznych w zakresie wybranej kategorii prawa jazdy - w określonym zakresie dat lub do odwołania.
 - j. Raporty związane z analizą czasu pracy egzaminatorów.
 - k. Możliwość śledzenia bieżącej realizacji planu egzaminów (informacja o ilości egzaminów przydzielonych, rozpoczętych, zakończonych, oczekujących).
 - l. Umożliwienie w lokalizacji głównej wygenerowania (poprzez działanie uprawnionego operatora lub automatycznie po rozliczeniu ostatniego egzaminu w danym dniu), podglądu oraz wydruku protokołu egzaminacyjnego dla każdego oddziału oddzielnie.
 - m. Umożliwienie w lokalizacji WORD wygenerowania, podglądu oraz wydruku planu egzaminów.

- n. Rejestrację zgłoszeń dokonanych przez egzaminatorów na podstawie art. 63 ust. 6 ustawy,
 - o. możliwość zastosowania zakazu przeprowadzania egzaminu państwowego dla osób, o których mowa w art. 57 ustawy o kierujących pojazdami.
- 5) Raportowanie, statystyki, analizy.
- a. Umożliwienie generowania raportów poprzez określenie przez użytkownika wybranych warunków i kryteriów.
 - b. Umożliwienie stworzenia co najmniej zestawień:
 - Statystyki zdawalności w WORD (w kontekście ośrodków szkolenia kierowców, w kontekście instruktorów nauki jazdy, w kontekście egzaminatorów),
 - Statystyki przeprowadzanych egzaminów,
 - Raporty ilościowe oraz procentowe przeprowadzonych egzaminów,
 - Wykazy planowanych egzaminów,
 - Raporty finansowe.
 - c. Umożliwienie generowania informacji statystycznych, o których mowa w § 37 rozporządzenia,
 - d. Możliwość drukowania oraz eksportowania wygenerowanego raportu w formatach: Microsoft Excel, Acrobat Reader, CSV.
- 6) Aplikacja dla Kierownictwa WORD
- a. Umożliwienie unieważniania egzaminów.
 - b. Możliwość analizowania zdarzeń wynikających z aktywności użytkowników w systemie teleinformatycznym (np. wprowadzenie wyniku egzaminu, zapis na egzamin, zmiana danych osobowych z podaniem zakresu zmiany itp.)
 - c. Umożliwienie podpisywania dokumentów podpisem cyfrowym (plan egzaminów oraz protokół).
 - d. Umożliwienie wyszukania oraz podglądu protokołu egzaminacyjnego oraz planu dnia za dowolny dzień.
 - e. Wyświetlanie informacji o Użytkownikach, którzy podpisali lub zatwierdzili protokół egzaminacyjny oraz plan dnia.
 - f. Umożliwienie podpisania, podglądu oraz wydruku protokołu egzaminacyjnego.
 - g. Umożliwienie podpisania, podglądu oraz wydruku planu dnia.
- 7) Zarządzanie finansową obsługą systemu
- a. Umożliwienie generowania raportów oraz zestawień finansowych z działalności WORD.
 - b. Umożliwienie w siedzibie WORD weryfikacji wpłat rejestrowanych przez operatorów w aplikacji BOI.
 - c. Umożliwienie wyszukania operacji finansowych związanych z konkretnym kandydatem.
 - d. Podsumowanie wpłat zarejestrowanych przez operatora dla dnia lub miesiąca.
 - e. Umożliwianie w siedzibie WORD rozliczania (potwierdzania) operacji zarejestrowanych jako dokonane przelewem z operacjami wprowadzonymi manualnie lub poprzez import do systemu z wyciągu bankowego Zamawiając ego.
 - f. Umożliwienie rozliczania raportów z płatności otrzymywanych z Internetowego portalu rezerwacji egzaminów i dokonywania płatności.
- 8) Zintegrowana internetowa platforma usług i płatności.
- a. Umożliwienie dokonywania przez klientów Zamawiającego rezerwacji on-line terminów egzaminów państwowych na prawo jazdy wraz z umożliwieniem dokonywania płatności za ww. egzaminy,
 - b. Umożliwienie dokonywania płatności za pomocą terminali płatniczych w lokalizacji

WORD.

- c. Umożliwienie kontroli rozliczeń płatności za egzaminy rezerwowane on-line oraz płatności dokonywanych przy użyciu terminali płatniczych poprzez udostępnienie w formie elektronicznej odpowiednich raportów z zapisów i dokonanych opłat.

W ramach umowy, Wykonawca zapewnienia i udostępnienia Zamawiającemu i jego klientom, kompletną funkcjonalność zintegrowanej internetowej platformy usług i płatności oraz niezbędne do korzystania z niej oprogramowanie i sprzęt.

9) Obsługa reklamacji na przebieg egzaminów.

- a. Umożliwienie dodawania i edycji spraw związanych z przebiegiem egzaminów obejmujących informacje:

- typ sprawy (np. Reklamacja pisemna, Wniosek przed reklamacyjny, Kontrola egzaminatora)
- data i godzina egzaminu,
- kategoria egzaminu,
- wynik egzaminu,
- numer rejestracyjny pojazdu na którym się odbył egzamin,
- przyczyna przerwania/odmowy przeprowadzenia egzaminu,
- dostępność nagrania z przebiegu egzaminu,
- planowany termin spotkania z wnioskującym,

- b. Umożliwienie nadawania sprawom statusów (np. Zarejestrowana, W trakcie czynności wyjaśniające, Zakończona-unieważniony wynik).

- c. Logowanie i prezentowanie zdarzeń związanych ze zmianą statusu czy edycji sprawy.

10) Prezentator.

Umożliwienie prezentowania na ekranie zewnętrznym informacji o osobach wylosowanych do odbycia egzaminu (np. godzina wylosowania, imię nazwisko, zakres egzaminu, kategoria).

3. Wdrożenie STW powinno odbyć się w sposób zapewniający ciągłość procesów egzaminowania (długość przerwy nie dłużej niż 2 dni robocze) i obejmować co najmniej następujące elementy:

- 1) Dostosowanie konfiguracji istniejącej infrastruktury technicznej i urządzeń znajdujących się w dyspozycji Zamawiającego wraz z instalacją i konfiguracją oprogramowania,
- 2) Zapewnienie niezbędnych urządzeń i skonfigurowanie usługi sieciowej dostępu do systemu teleinformatycznego określonego w art. 16a ustawy z dnia 5 stycznia 2011 roku o kierujących pojazdami (Dz. U. z 2015r., poz. 155 z późn. zm.) dalej zwanego SI KIEROWCA oraz do integracji STW z SI KIEROWCA,
- 3) Umożliwienie pełnej elektronicznej obsługi PKK w siedzibie Zamawiającego, w zakresie pobierania PKK i jego aktualizacji w funkcjonalnościach określonych w punkcie 2 ust. 1), 2) i 3), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa przez cały okres obowiązywania umowy,
- 4) Przeprowadzenie migracji danych z obecnie eksploatowanego przez Zamawiającego systemu (Zamawiający nie posiada wiedzy opisującej strukturę bazy danych oraz relacji między zbiorami bazy danych. Wiedza opisująca bazę danych jest własnością dotychczasowego dostawcy systemu teleinformatycznego tj. Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A.) Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić migrację korzystając z własnej wiedzy lub we własnym zakresie uzgodnić z obecnym Dostawcą systemu dla WORD (PWPW S.A.) warunki i tryb wykonania migracji danych z obecnie wykorzystywanego przez WORD systemu. Wszystkie koszty związane z migracją bazy danych muszą być uwzględnione w ramach wynagrodzenia wskazanego w § 8 Umowy. Migracja wszystkich i kompletnych danych musi być zrealizowana w terminie nie

przekraczającym realizacji prac wdrożeniowych. Nieprzeprowadzenie migracji w w/w terminie będzie traktowane jako nie wykonanie umowy;

- 5) Zapewnienie bezpieczeństwa elektronicznego przesyłania danych z zastosowaniem infrastruktury klucza publicznego PKI (czytniki, karty i certyfikaty) oraz należytego zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem osób nieuprawnionych, na zasadach uzgodnionych przez Strony w Umowie;
4. Usługi dostarczone wraz z STW dla WORD powinny obejmować, w okresie trwania umowy, co najmniej poniżej opisane elementy:
 - 1) Świadczenie usługi gwarancyjnej oraz rozwój i utrzymanie STW w stanie pełnej funkcjonalności, poprzez usuwanie błędów, ujawniających się podczas pracy w STW oraz bieżące jego aktualizowanie i dostosowywanie do zmian przepisów powszechnie obowiązujących na terenie Polski oraz wynikających w zakresie, w jakim mają wpływ na prawidłowe tj. skuteczne i celowe działanie STW, w uzgodnieniu z Zespołem Przedstawicieli Stron.
 - 2) Organizowanie spotkań Zespołu Przedstawicieli Stron, powołanego w celu przedstawiania i zatwierdzania wspólnie z Wykonawcą bieżących aktualizacji STW, składającego się z przedstawicieli Wykonawcy oraz przedstawicieli Zamawiającego zatwierdzonych pisemnie przez upoważnionych przedstawicieli wszystkich podmiotów korzystających z STW w okresach umożliwiających bieżącą aktualizację STW.
 - 3) Wsparcie techniczne polegające na utrzymaniu telefonicznej pomocy technicznej (helpdesk) świadczonej w dni robocze od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w godzinach roboczych od 7.00 do 22.00, w soboty od 7.00 do 15.00. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić rejestr wszelkich zgłoszeń serwisowych dokonywanych przez Zamawiającego w toku realizacji niniejszej Umowy. Rejestr ten powinien być dostępny w dedykowanym do tego celu portalu intranetowym zawierającym dodatkowo aktualne wersje instalacyjne oprogramowania, instrukcje obsługi, procedury, forum oraz serwis prawny zawierający co najmniej treść aktów prawnych określonych w punkcie 1 ust. 1) i 2) niniejszego SZOP. Wszystkie aktualizacje oprogramowania STW muszą być dostarczane zdalnie w sposób wymuszający ich zainstalowanie przy pierwszym uruchomieniu w danym dniu aplikacji. Czas reakcji na zgłoszenia serwisowe w zależności od ich statusu powinien być następujący:
 - a. status TOP (krytyczny): Błędne działanie STW poprzez brak możliwości uruchomienia aplikacji oraz przejścia podstawowych ścieżek w aplikacjach związanych z procesem losowania egzaminów praktycznych oraz przeprowadzaniem państwowego egzaminu teoretycznego lub zgłoszenie braku działania telefonicznej pomocy technicznej helpdesk, podjęcie działań 2 godziny z czasem naprawy liczonym z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy 24 godziny.
 - b. status HIGH (pilny): Błędne działanie STW poprzez brak możliwości uruchomienia aplikacji oraz przejścia podstawowych ścieżek w aplikacjach związanych z zarządzaniem infrastrukturą oraz zapłsow na egzaminy państwowe lub brak możliwości wykonania poprawnych wydruków, wymaganych prawnie, podjęcie działań 4 godziny z czasem naprawy liczonym z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy do końca następnego dnia roboczego, po dniu roboczym którym nastąpiło Zgłoszenie.
 - c. status MEDIUM (standardowy): Błędne działanie STW niesklasyfikowane jako TOP lub HIGH w wyniku którego występuje brak możliwości obsługi interesanta lub sprawy w zakresie dostępnych funkcji oprogramowania, podjęcie działań do końca następnego dnia roboczego z czasem naprawy 72 godziny w dni robocze.
 - d. status LOW (niski): Zgłoszenie zdarzeń niemających bezpośredniego wpływu na bieżącą pracę Lokalizacji WORD tj. np. prośba o informację lub prośba o zmianę,

podjęcie działań w ciągu 72 godzin w dni robocze z czasem realizacji 120 godzin w dni robocze.

- e. status NONE: Wszystkie Zgłoszenia niepodlegające statusom TOP, HIGH, MEDIUM, LOW, podjęcie działań w ciągu 72 godzin w dni robocze bez określenia czasu realizacji.

Jeżeli podczas zgłoszeń serwisowych zostanie stwierdzony błąd w STW (błędna implementacja funkcji w systemie niemożliwa do usunięcia w czasie określonym dla statusu opisanego powyżej) czas wdrożenia poprawki usuwającej ten błąd będzie nie dłuższy niż:

- Dla błędów blokujących możliwość prowadzenia egzaminu teoretycznego, blokujących możliwość obsługi procesu egzaminu praktycznego, blokujących możliwość zapisania na egzamin, blokujących możliwość zatwierdzenia planu egzaminów i podpisania protokołu - czas wdrożenia poprawki do 600 godzin pod warunkiem zastosowanie rozwiązania zastępczego umożliwiającego obsługę interesanta.
 - Dla pozostałych błędów - czas wdrożenia poprawki do 1000 godzin.
- 4) Przeprowadzenie przed wdrożeniem STW oraz każdorazowo po zmianie przepisów i/lub wprowadzeniu istotnych zmian w funkcjonowaniu STW, szkolenia pracowników Zamawiającego z korzystania systemu teleinformatycznego w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z STW w siedzibie Zamawiającego w uzgodnionym przez Stronę terminie.
- 5) Przeprowadzanie w trakcie trwania umowy szkolenia nowo zatrudnionych pracowników Zamawiającego z korzystania z STW w siedzibie Wykonawcy w uzgodnionym wcześniej terminie;
- 6) Zapewnienie Usługi Sieciowej dostępu do systemu teleinformatycznego określonego w art. 16a ustawy z dnia 5 stycznia 2011 roku o kierujących pojazdami (Dz. U. z 2015r., poz. 155 z późn. zm.) oraz do integracji STW z SI Kierowca wraz z umożliwieniem pełnej elektronicznej obsługi PKK w siedzibie Zamawiającego, w zakresie pobierania PKK i jego aktualizacji (Zamawiający nie posiada wiedzy opisującej sposób integracji STW z systemem teleinformatycznym określonym w art. 16a ustawy o kierujących pojazdami. Wiedza ta jest własnością dotychczasowego dostawcy systemu teleinformatycznego tj. Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A.).
- Usługa Sieciowa winna umożliwić Zamawiającemu realizację innych wymagań w tym:
- a. korzystanie z usługi udostępniania plików,
 - b. korzystanie z usługi pulpitu zdalnego pomiędzy stacjami roboczymi,
 - c. pobieranie oprogramowania antywirusowego,
 - d. automatyczną aktualizację systemów operacyjnych.

- 7) Zapewnianie możliwości korzystania przez Zamawiającego z Bazy Pytań w STW w zakresie dotyczącym przeprowadzania części teoretycznej egzaminu państwowego, odpowiednio do obowiązujących przepisów prawa w sposób gwarantujący automatyczne wykluczenie z egzaminów wycofanych pytań oraz automatyczne dodanie do egzaminów nowo zatwierdzonych pytań;
- 8) Utrzymanie zintegrowanej internetowej platformy usług i płatności;
- 9) Dostarczanie urządzeń służących do realizacji bezpiecznego podpisu elektronicznego o (czytniki i karty z certyfikatami) w ilościach zapewniających realizację zadań Zamawiającego.