**Załącznik nr 1 do SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia**

***Warszawa, 31 grudnia 2020 r.***

**Opis przedmiotu zamówienia**

**Elektroniczny System Szkoleń NCBR (ESSN)**

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**
	1. Usługa elektronizacji kontentu (przez kontent Zamawiający rozumie wszelkie treści w postaci prezentacji, dokumentów, zdjęć, filmów, stron www, itp.) merytorycznego w postaci kursów e-learningowych w standardzie SCORM dla pracowników NCBR oraz podmiotów gospodarczo zależnych i ekspertów.
	2. Usługa udostępnienia dwóch odrębnych instancji:
		1. do logowania dla pracowników,
		2. do rejestracji dla ekspertów.
	3. Usługa SaaS platformy e-learningowej z opracowanym kontentem merytorycznym.
	4. Usługa SLA.
	5. Usługa Helpdesk dla użytkowników.
2. **HARMONOGRAM RAMOWY (ETAPY PROJEKTU)**
	1. Etap pierwszy – 4 (cztery) miesiące po podpisaniu umowy
		1. Zadania etapu pierwszego:

**Zadanie nr 1:** Opracowanie metodyczne i techniczne do 7 kursów
e-learningowych z zakresu HR na podstawie materiałów dostarczonych przez Zamawiającego wraz z elektronizacją kontentu w postaci kursu
e-learningowego w standardzie SCORM.

Przykładowe tematy: (1) Adaptacja – pierwszy dzień w pracy "O Grupie NCBR"; (2) Adaptacja – czym zajmują się działy (3) Adaptacja – kwestie pracownicze (czas pracy, benefity, regulamin pracy); (4) EIK – dla pracownika i menedżera; (5) ENOVA – dla pracownika i menedżera (6) Szkolenia i rozwój w Grupie NCBR (7) System premiowy w grupie NCBR.

**Zadanie nr 2:** Opracowanie metodyczne i techniczne do 6 kursów
e-learningowych, dla ekspertów, na podstawie materiałów dostarczonych przez Zamawiającego, wraz z elektronizacją kontentu
w postaci kursu e-learningowego w standardzie SCORM.

Przykładowe tematy: (1) Zasady współpracy eksperta z NCBR, obowiązki eksperta, kwestia konfliktu interesów (ogólny kurs wprowadzający, do odbycia przez wszystkich ekspertów); (2) Przygotowanie recenzji
z raportów/wniosków o zmianę w projekcie; (3) Kontrola projektu; (4) Ocena wniosków o dofinansowanie (konkursy krajowe/strategiczne/obronność i bezpieczeństwo); (5) Ocena wniosków
o dofinansowanie (konkursy międzynarodowe); (6) Ocena wniosków
o dofinansowanie (fundusze europejskie w ramach nowej perspektywy).

* + 1. Każda z koncepcji powinna zawierać opis sposobu prezentacji treści użytkownikowi kursu oraz opis technik i metod planowanych przez Wykonawcę do użycia podczas technicznego opracowywania kursów.
		2. Wykonawca w oparciu o materiały dostarczone przez Zamawiającego oraz każdą zaakceptowaną koncepcję, opracuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji scenariusz techniczny każdego kursu e-learningowego,
		o którym mowa w pkt. 2.1.1. w Zadaniu nr 1 oraz w Zadaniu nr 2.
		W ramach procesu akceptacji Zamawiający ma prawo zgłaszania uwag, które zostaną uwzględnione przez Wykonawcę w opracowanym
		i przedstawionym scenariuszu.
		3. Scenariusz techniczny powinien być sprawdzony pod kątem realizacji założonych celów szkoleniowych, tożsamy z wkładem merytorycznym przekazanym przez Zamawiającego, a także powinien przedstawiać planowane elementy interaktywne.
		4. Wykonawca przekaże Zamawiającemu koncepcje oraz scenariusze techniczne w formacie umożliwiającym ich otwarcie, edycję i nanoszenie poprawek w trybie śledzenia zmian.
		5. Na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego koncepcji oraz scenariusza technicznego Wykonawca opracuje kurs e-learningowy
		w programie umożliwiającym Zamawiającemu ich późniejszą, samodzielną edycję, np. w Articulate Storyline, Adobe Captivate. Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu pliki projektowe kursów.
		6. Wykonawca opracuje pytania do testów w formacie .story.
		7. Zamawiający dopuszcza przygotowanie elementów ekranu w programach do obróbki grafiki, animacji i dźwięku, jeżeli Zamawiający wyrazi na to zgodę i będzie miał możliwość ich późniejszej edycji w programach do obróbki grafiki, animacji i dźwięku firmy Adobe (tj.: pakiet Adobe Creative Cloud: Photoshop CC, Ilustrator CC, After Effects CC, Charakter Animation CC, Audition CC i inne).
		8. Wykonawca nie może osadzać w kursach e-learningowych kodu, pozwalającego bez wiedzy i zgody Zamawiającego na komunikowanie się
		i przekazywanie danych, w tym danych statystycznych do Wykonawcy lub osób trzecich.
		9. Wykonawca w oparciu o materiały dostarczone przez Zamawiającego opracuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji koncepcję każdego kursu e-learningowego, o którym mowa w pkt. 2.1.1. w Zadaniu nr 1 oraz
		w Zadaniu nr 2. W ramach procesu akceptacji Zamawiający ma prawo zgłaszania uwag, które zostaną uwzględnione przez Wykonawcę
		w dostarczonej koncepcji.
			1. Treść merytoryczna kursu e-learningowego będzie przedstawiona w sposób przejrzysty oraz z zachowaniem wartości merytorycznej dla grupy docelowej. Wykonawca zastosuje interakcję, która zwiększy zaangażowanie oraz koncentrację użytkownika. Treść będzie dostosowana do grupy docelowej, tj. osób dorosłych, pracowników i ekspertów Centrum.
		10. Wykonawca przekaże poprzez udostępniony FTP (lub w inny sposób uzgodniony z Zamawiającym):
			1. pliki źródłowe lekcji kursu online w formacie .story i formatach programów, o których mowa w pkt. 2.1.8. (jeżeli Wykonawca opracowywał w nich elementy ekranu), umożliwiające Zamawiającemu ich późniejszą, samodzielną edycję np.:
			w Articulate Storyline, Adobe Captivate oraz programach,
			o których mowa w pkt. 2.1.8.,
			2. pliki lekcji kursu online w formacie html5 w postaci paczek SCORM,
			3. pliki testów w formacie .story,
		11. Paczki SCORM przekazane przez Wykonawcę muszą być wygenerowane bezpośrednio z programu, o którym mowa w pkt. 2.1.6. i nie mogą być modyfikowane przez Wykonawcę bez zgodny Zamawiającego.
		12. Rozmiar każdej z przekazanych przez Wykonawcę paczek SCORM nie będzie większy niż 10 MB. W uzasadnionych przypadkach i za zgodą Zamawiającego rozmiar paczki może zostać zwiększony.
	1. Etap drugi – 4 (cztery) miesiące po podpisaniu umowy
		1. Zadania etapu drugiego:

**Zadanie nr 1:** Wdrożenie Platformy w modelu SaaS;

**Zadanie nr 2:** Opracowanie i wdrożenie dwóch odrębnych paneli do logowania i rejestracji dla dwóch grup Użytkowników oraz panelu administratora, w tym dopasowanie podstawowych elementów systemu do graficznych sugestii Zamawiającego i testy;

**Zadanie nr 3:** Przeprowadzenie testów funkcjonalnych i akceptacyjnych;

**Zadanie nr 4:** Przekazanie Dokumentacji Powdrożeniowej w języku polskim na nośniku; uzgodnionym przez Strony w drodze roboczych ustaleń;

**Zadanie nr 5:** Uruchomienie usługi dostępu do Platformy w modelu SaaS;

**Zadanie nr 6:** Przeprowadzenie szkoleń Pracowników Zamawiającego, dla nie więcej niż 10 osób wytypowanych przez Zamawiającego.

* + 1. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić we współpracy
		z Zamawiającym testy funkcjonalności platformy oraz opracowanych
		i zaakceptowanych kursów e-learningowych wraz z testami sprawdzającymi wiedzę. Testy kursów powinny być przeprowadzone na różnych urządzeniach, np. komputer, tablet, smartfon.
		2. Wykonawca przekaże dokumentację techniczną (powdrożeniową) uwzględniającą wszelkie funkcjonalności systemu wraz z kursami
		w standardzie SCORM. Dokumentacja musi opisywać użyte technologie
		i zastosowane rozwiązania (w szczególności wszystkie używane API). Dokumentacja techniczna musi być odpowiednio uporządkowana tak by była możliwość jej łatwego przeszukiwania.
		3. Zamawiający wymaga aby dokumentacja API była publicznie dostępna
		i nie stanowiła tajemnicy firmy.
		4. Dostarczona Zamawiającemu dokumentacja Systemu musi być napisana
		w języku polskim lub/i angielskim. Dokumentacja użytkownika biznesowego musi być w języku polskim.
		5. Platforma i kursy e-learningowe muszą być zgodne ze standardami dostępności WCAG 2.1.
		6. Platforma musi być zgodna z RWD (Responsive Web Design). Platforma musi być przystosowana zarówno do obsługi z urządzeń typu desktop, tablet jak i urządzeń mobilnych.
		7. Platforma musi udostępniać system raportów z możliwością eksportu danych do plików w formatach: XML, HTML, TXT, PDF, RTF, CSV, XLSX z predefiniowanymi raportami z m. in. informacjami o uczestnikach kursów, odbytych przez nich kursach, ich postępach w kursach, wynikach ankiet i testów na podstawie wzorów dostarczonych przez Zamawiającego. Raporty będą sporządzane przez Wykonawcę raz
		w miesiącu.
		8. Wykonawca musi zapewnić kreator kursów, dzięki któremu osoby wskazane przez Zamawiającego będą miały dostęp do narzędzia, które umożliwia samodzielne tworzenie kursów i wprowadzanie zmian do już istniejących kursów. Dodatkowo będą mogli tworzyć ścieżki edukacyjne
		i grupy odbiorców kursów dedykowanych, umieścić także prezentacje
		w ppt., pliki pdf, jeśli pojawi się taka potrzeba.
		9. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania i przeprowadzenia szkoleń dla osób wskazanych przez Zamawiającego.
			1. Termin i miejsce szkoleń ustalony będzie przez Strony
			w trybie roboczym.
			2. Zakres szkoleń obejmować będzie korzystanie z części administracyjnej platformy e-learningowej jak i z kreatora kursów.
			3. Wykonawca zobowiązany będzie do przygotowania
			i dostarczenia materiałów szkoleniowych.
	1. Etap trzeci – kolejnych 14 (czternaście) miesięcy
		1. Zadania etapu trzeciego:

**Zadanie nr 1:** Uruchomienie usługi HelpDesk dla Użytkowników;

**Zadanie nr 2:** Uruchomienie usługi Wsparcia technicznego.

* + 1. Wykonawca zobowiązany jest w okresie obowiązywania umowy do administracji i utrzymania platformy, tj. usługi stałego administrowania całym systemem, w tym zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa, wprowadzania niezbędnych poprawek oraz monitorowania i reagowania na nieprawidłowe działanie systemu, w tym również świadczenie pomocy technicznej użytkownikom
		i administratorom Zamawiającego.
		2. Wykonawca będzie również dbał o zawartość baz danych w zakresie integralności i spójności danych, a także monitorował zmiany przepisów prawa i niezwłocznie dostosowywał wdrożone rozwiązania do zmieniających się przepisów.
		3. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zapewni możliwość aktualizacji platformy pod kątem wykrytych luk i błędów.
		4. Wykonawca zobowiązany jest do monitoringu wydajności
		i bezpieczeństwa platformy e-learningowej.
		5. Wykonawca zapewni nielimitowaną przepustowość dla użytkowników.
		6. Wykonawca zapewni pomoc techniczną, tzw. helpdesk, dostępny dla użytkowników oraz administratorów platformy w dni powszednie
		w godz. 8:00-16:00.
		7. Helpdesk dostępny będzie w ustalony w trybie roboczym sposób, np. poprzez dedykowany adres e-mail.
		8. Wykonawca zapewni serwis i wsparcie techniczne z założeniem, że maksymalny dopuszczalny czas reakcji Wykonawcy w przypadku wstąpienie usterki systemu w godzinach pracy systemu: błąd krytyczny (awaria) – 4 godziny od momentu zgłoszenia; błąd istotny – 8 godzin od momentu zgłoszenia; błąd kosmetyczny – 16 godzin od momentu zgłoszenia. Maksymalny dopuszczalny czas naprawy usterki przez Wykonawcę: błąd krytyczny - naprawa do 24 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia lub znalezienie tymczasowego obejścia i kontynuacja prac serwisowych, błąd istotny – do 24 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia, o błąd kosmetyczny – do 48 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego.
	1. Wykonawca opracuje harmonogram szczegółowy prac dotyczący etapów opisanych w pkt. 2.1. oraz 2.2. i 2.3. i przedstawi go do akceptacji Zamawiającego w terminie 15 dni kalendarzowych od dnia podpisania Umowy. Podczas opracowania harmonogramu Wykonawca uwzględni w szczególności: zadania Wykonawcy, zadania Zamawiającego, terminy prac, proces odbioru, końcowy termin realizacji zadań. Harmonogram zostanie przekazany Zamawiającemu
	w formacie umożliwiającym jego otwarcie, edycję i nanoszenie poprawek
	w trybie śledzenia zmian.
	2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do opcjonalnego skorzystania z:
		1. zakupu i późniejszego wykorzystania wybranych przez siebie, gotowych kursów z bazy Wykonawcy. Zamawiający rozumie przez to kursy, których tematyka dotyczy np. BHP, prawa zamówień publicznych, ochrony danych osobowych i in.
		2. zlecenia Wykonawcy przygotowania dodatkowych kursów według pojawiających się potrzeb według ustalonych kryteriów, tj.
			1. opracowanie kursu na podstawie materiałów przygotowanych przez Zamawiającego – scenariusz dostarczony przez Zamawiającego, weryfikacja metodyczna - uwagi, propozycje rozwiązań graficznych, wprowadzenie interaktywności na etapie programowania, interakcje (liczba interakcji - max 3) etc.
			2. kurs w wersji podstawowej – kurs wytworzony
			w dostępnym na rynku narzędziu (np. Articulate Storyline, Adobe Captivate); aktywna mapa kursu; słownik pojęć, dedykowana grafika (stockowa); standardowy lub dedykowany layout kursu; koncepcja kursu (fabularyzacja, elementy storytellingu, symulacje); scenariusz kursu; standardowe lub proste dedykowane quizy i ćwiczenia; elementy grywalizacji, standardowe testy; blokowanie ekranów (konieczność „odklikania” wszystkich elementów ekranu, by przejść dalej), proste animacje; załączniki np. pliki PDF; różnorodne interaktywności, test wraz z certyfikatem zawierającym imię
			i nazwisko użytkownika na zakończenie kursu.
			3. kurs w wersji zaawansowanej – kurs wytworzone
			w dostępnym na rynku narzędziu (np. Articulate Storyline, Adobe Captivate); aktywna mapa kursu; słownik pojęć; kurs wprowadza narrację opartą o scenki, case study, rozbudowane ćwiczenia; dedykowana grafika lub stworzenie dedykowanych grafik do kursu; dedykowany, niestandardowy layout kursu; koncepcja kursu (fabularyzacja, elementy storytellingu, symulacje, interaktywne animacje); scenariusz kursu; elementy grywalizacji; dedykowane testy, ankiety, formularze, kwestionariusze; załącznik, np. pliki PDF; zaawansowane interaktywności; blokowanie ekranów (konieczność „odklikania” wszystkich elementów ekranu, by przejść dalej); test wraz z certyfikatem zawierającym imię i nazwisko użytkownika na zakończenie kursu.
	3. Etap pierwszy oraz etap drugi muszą być prowadzone symultanicznie i muszą zakończyć się wraz z końcem listopada 2021 r.
	4. Wykonawca zapewni przygotowanie danych dotyczących kursów
	e-learningowych i użytkowników platformy e-learningowej do migracji po zakończeniu umowy. Przekazane do migracji dane powinny zawierać całą historię aktywności użytkowników w tym m.in. informacje o uczestnikach kursów, odbytych przez nich kursach, postępach w kursach, wynikach ankiet i testów.
	W przypadku kursów e-learningowych Wykonawca przekaże aktualne materiały w standardzie SCORM. Materiały zostaną przekazane Zamawiającemu
	w standardzie danych, które spełnią wymogi skutecznej implementacji tych materiałów na inną platformę e-learningową dostarczoną przez innego Wykonawcę w celu kontynuacji projektu (jeśli wystąpi taka konieczność).
1. **ZAKRES MERYTORYCZNY PROJEKTU**

Realizacja projektu przyczyni się do poszerzenia oferty kursów dla pracowników
o element samokształcenia, a w przypadku ekspertów NCBR do powstania ustandaryzowanego narzędzia podnoszącego lub wyrównującego kompetencje wszystkich ekspertów biorących udział w procesie oceny wniosków składanych
w konkursach NCBR.

Wdrożenie platformy e-learningowej w ramach organizacji zakłada wzrost dostępności do niezbędnych materiałów służących szybszemu i ustandaryzowanemu wdrożeniu pracowników i ekspertów wewnętrznych w ich obowiązki świadczone na rzecz NCBR. Edukacyjna platforma e-learningowa ma udostępniać funkcje, które pozwolą zautomatyzować tworzenie i prowadzenie kursów indywidualnych i grupowych, stanowiących samodzielne kursy on-line lub kursy uzupełniające prowadzone szkolenia i warsztaty.

Przedstawiciele zamawiającego pełniący funkcje administratorów (odrębnie dla części HR i części dla ekspertów) zostaną przeszkoleni przez dostawcę platformy i otrzymają dostęp do kreatora kursów, narzędzia które umożliwia samodzielne tworzenie kursów
i wprowadzanie zmian w już istniejące kursy, oraz do części administracyjno-sprawozdawczej.

1. **KORZYŚCI WYKORZYSTANIA ELEKTRONICZNEGO SYSTEMU SZKOLEŃ NCBR (ESSN)**
	1. Dla ekspertów Centrum:

• wzrost kompetencji ekspertów w zakresie procesu oceny wniosków i współpracy ekspertów z wnioskodawcami i beneficjentami,

• skalowalność i spójność wiedzy ekspertów,

• wypełnienie zaleceń zewnętrznych dotyczących prowadzenia kursów dla ekspertów,

• wypełnienie luki, jaka pojawiła się po zakończeniu ku stacjonarnych,

• standaryzacja wiedzy wśród ekspertów,

• łatwy dostęp do aktualnej wiedzy na temat dokumentacji konkursowej,

• możliwość weryfikacji swojej wiedzy „bez wychodzenia z domu”,

• możliwość pozyskania certyfikatów poświadczających posiadaną wiedze
i umiejętności,

• zwiększenie zaangażowania w proces oceny na różnych etapach prac nad projektem.

Wartość dodana dla NCBR:

• zwiększenie dostępu do szerokiej bazy dobrze przygotowanych ekspertów,

• możliwość monitoringu postępu kształcenia ekspertów w poszczególnych obszarach,

• zmniejszenie ilości pracy działów odpowiedzialnych za ocenę wniosków
o dofinansowanie, wniosków o wprowadzenie zmian, aneksów, wniosków
o płatność, kontrolę projektów i innych działów NCBR i NCBR+ odpowiedzialnych za kontakt z ekspertami.

* 1. Dla pracowników Centrum:

• możliwość wykorzystania idei blended learningu w działaniach rozwojowych InnJA – kultura organizacji dla innowacji, co pozwoli na efektywniejsze wykorzystanie organizowanych szkoleń i warsztatów,

• stworzenie bazy wiedzy o realizowanych procesach dla pracowników, co pomoże w ustandaryzowaniu działań i będzie wspierało adaptację nowych pracowników na stanowisku pracy,

• możliwość weryfikacji wiedzy z zakresu ważnych aktów prawnych
i procedur co pozwoli na poprawę standardów pracy i poprawność stosowanych procedur,

• łatwy i szybki dostęp do najważniejszej z punktu widzenia pracownika wiedzy podany w przystępny sposób – nie wymagający czytania setek stron dokumentów,

• możliwość wzmocnienia kompetencji pracowników w dowolnym czasie
i miejscu dzięki platformie online,

• efektywne wykorzystanie zasobów ekspertów, przy tworzeniu kursów
e-learningowych, którzy mogą przekazywać wiedzę pracownikom za pośrednictwem kursów – dzięki temu wdrażają ich najlepsi, a nie Ci, którzy akurat mają czas,

• wsparcie dążenia do doskonałości organizacyjnej,

• możliwość łatwiejszego przekwalifikowania/dokwalifikowania pracowników – w sytuacji kiedy potrzebne jest wsparcie innego działu,

• zwiększenie wiedzy pracowników NCBR o działalności innych działów,

• skuteczniejsze wdrożenie nowych pracowników przy ograniczonych zasobach wewnętrznych (liczba zadań, dostępność pracowników/managerów podczas procesu wdrażania), większy komfort dla pracownika w zakresie dostępu i czasu na przyswojenie wiedzy.

Wartość dodana dla NCBR:

• standaryzacja procesu adaptacji pracowników na stanowisku pracy – ujednolicenie wiedzy i działań,

• możliwość weryfikacji wiedzy, którą zdobywają pracownicy – szczególnie nowozatrudnieni,

• wsparcie managera we wdrożeniu nowych pracowników na stanowisku pracy,

• skrócenie czasu poświęcanego na adaptacje pracowników w organizacji przez ekspertów,

• realizacja celów organizacji w zakresie wartości Grupy NCBR: zaangażowanie, rozwój.

1. **ZAKRES FUNKCJONALNY PLATFORMY**
	1. LOGOWANIE – powstanie dwóch odrębnych paneli do logowania dla dwóch grup użytkowników (pracowników Centrum i ekspertów zewnętrznych).
	2. PERSONALIZACJA – po zalogowaniu każdy z użytkowników będzie posiadał swój indywidualny profil, w którym będą dostępne jego dane, przypisane dla niego kursy, informacja o postępach w realizacji kursów, certyfikaty zakończenia kursów i inne właściwe informacje dla procesu e-learningowego.
	3. TESTY – kursy e-learningowe powinny zawierać testy (cząstkowe i test końcowy).
	4. CERTYFIKACJA UCZESTNIKÓW – każdy kurs będzie się kończył możliwością wygenerowania przez użytkownika imiennego certyfikatu zawierającego unikalny numer.
	5. ANKIETY – możliwość generowania ankiet dla użytkowników.
	6. ADMINISTRACJA – administracja platformą zostanie zautomatyzowana. Dostawca usługi umożliwi dostęp do części sprawozdawczej administratorom wskazanym przez zamawiającego, którzy będą mieli dostęp do informacji m.in.
	o frekwencji w poszczególnych kursach, czasu spędzonego na realizację kursu, postępów w ramach poszczególnych kursów, szybkiej aktualizacji kont użytkowników platformy (rotacja pracowników) etc.
	7. KREATOR KURSÓW – administratorzy wskazani przez zamawiającego będą mieli dostęp do kreatora kursów, narzędzia, które umożliwia samodzielne tworzenie kursów i wprowadzanie zmian do już istniejących kursów. Dodatkowo będą mogli tworzyć ścieżki edukacyjne i grupy odbiorców kursów dedykowanych, umieścić także prezentacje w ppt., pliki pdf, jeśli pojawi się taka potrzeba.

Przykłady ćwiczeń:

* Drag&drop:
1. dopasowywanie słów kluczowych do luk w tekście,
2. dopasowywanie słów kluczowych do obrazków,
3. dopasowywanie słów kluczowych wg kategorii,
* Spellpad:
1. wpisywanie słów kluczy do luk w tekście,
2. podpisywanie obrazków,
* Ćwiczenie z elementami listy rozwijanej,
* Ćwiczenie prawda/fałsz.
	1. HELPDESK – funkcjonowanie on-linowej linii wsparcia dla użytkowników 8:00-16:00.
	2. SERWIS I WSPARCIE TECHNICZNE – maksymalny dopuszczalny czas reakcji Wykonawcy w przypadku wstąpienie usterki systemu w godzinach pracy systemu: błąd krytyczny (awaria) – 4 godziny od momentu zgłoszenia; błąd istotny – 8 godzin od momentu zgłoszenia; błąd kosmetyczny – 16 godzin od momentu zgłoszenia. Maksymalny dopuszczalny czas naprawy usterki przez Wykonawcę: błąd krytyczny – naprawa do 24 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia lub znalezienie tymczasowego obejścia i kontynuacja prac serwisowych; błąd istotny – do 24 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia; błąd kosmetyczny – do 48 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego.
	3. HOSTING – zapewnienie optymalnych parametrów technicznych umożliwiających pełną dostępność systemu dla określonych w zamówieniu grup odbiorców. Jednocześnie Wykonawca zobowiązany jest do monitoringu wydajności i bezpieczeństwa platformy szkoleniowej;
	4. RESPONSYWNOŚĆ – dopasowanie platformy i kursów do potrzeb odbiorców poprzez umożliwienie dostępu z poziomu urządzeń mobilnych w standardzie RWD.
	5. DOSTĘPNOŚĆ – platforma i kursy zgodne ze standardami dostępności WCAG.