# Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa dostarczenia, utrzymania oraz rozwoju narzędzia Chatbot oraz Voicebot, odpowiadającego na pytania użytkowników serwisu internetowego Zamawiającego.

Przedmiot zamówienie musi zostać realizowany z uwzględnieniem następujących etapów:

1. Etap 1 obejmuje wszystkie prace niezbędne do wdrożenia Chatbota i Voicebota w serwisie internetowym Zamawiającego i przekazanie Zamawiającemu kodu dostępowego oraz dokumentacji technicznej wdrożonego rozwiązania. Etap 1 zostanie zrealizowany maksymalnie w ciągu 60 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy.
2. Etap 2 obejmuje utrzymanie i rozwój Chatbota i Voicebota przez okres 24 miesięcy rozpoczynający się po zakończeniu Etapu 1.

Celem zamówienia jest zapewnienie skutecznego i efektywnego wsparcia klientów i pracowników Zamawiającego poprzez automatyzację i udostępnienie interaktywnych narzędzi komunikacji w czasie rzeczywistym. Chatbot i Voicebot będą usługami automatycznych odpowiedzi na pytania dotyczące świadczonych usług, procedur, regulacji i innych informacji dotyczących Państwowej Inspekcji Sanitarnej.

Opis Przedmiotu zamówienia zawiera minimalne wymagania jakie musi spełnić Wykonawca na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia.

Zamówienie będzie zrealizowane w ramach Działania 7.1 Oś priorytetowa VII Wsparcie REACT-EU dla obszaru zdrowia Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, projekt pn. „Wzmocnienie nadzoru sanitarno-epidemiologicznego Polski”, Nr POWR.07.01.00-00-0008/22.

# Zadania Wykonawcy - Chatbot

1. Przygotowanie szczegółowej dokumentacji działania Chatbota obejmującej: listę akcji podejmowanych przez Chatbota w odpowiedzi na intencje i oczekiwaną logikę Chatbota; schemat konwersacji; inne niezbędne informacje warunkujące poprawne zaprojektowanie, działanie i utrzymanie Chatbota.
2. Stworzenie Chatbota w oparciu o przygotowaną dokumentację.
3. Copywriting na potrzeby produkcji Chatbota.
4. Przygotowanie projektu graficznego Chatbota w uzgodnieniu z Zamawiającym, z uwzględnieniem wytycznych otrzymanych od Zamawiającego. Ostateczny projekt wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego.
5. Zaprogramowanie Chatbota w oparciu o listę tematów, odpowiedzi oraz pytań treningowych

dostarczoną przez Zamawiającego.

1. Przeprowadzenie testów poprawnego funkcjonowania Chatbota.
2. Implementacja Chatbota w serwisie Zamawiającego.
3. Przeprowadzenie instruktażu dla Zamawiającego z zarządzania treściami Chatbota i implementacji Chatbota w serwisie Zamawiającego (m.in. edycja ścieżek konwersacji i opcji wyboru, edycja pytań i treści odpowiedzi, edycja intencji, oznaczanie nierelewantnych pytań) oraz przygotowanie instrukcji w tym zakresie.
4. Instruktaż zostanie przeprowadzony w siedzibie Zamawiającego lub w sposób zdalny.
5. W czasie Instruktażu omówiona zostanie instrukcja zarządzania treściami Chatbota.
6. Utrzymanie poprawnego działania Chatbota w okresie obowiązywania umowy.
7. Rozwój Chatbota w okresie obowiązywania umowy.

# Zadania Wykonawcy - Voicebota

1. Przygotowanie szczegółowej dokumentacji działania Voicebota obejmującej: listę akcji podejmowanych przez Voicebota w odpowiedzi na intencje i oczekiwaną logikę Voicebota; schemat konwersacji; inne niezbędne informacje warunkujące poprawne zaprojektowanie, działanie i utrzymanie Voicebota.
2. Stworzenie Voicebota w oparciu o przygotowaną dokumentację.
3. Przygotowanie projektu Voicebota w uzgodnieniu z Zamawiającym, z uwzględnieniem wytycznych otrzymanych od Zamawiającego. Ostateczny projekt wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego.
4. Zaprogramowanie Voicebota w oparciu o listę tematów, odpowiedzi oraz pytań treningowych dostarczoną przez Zamawiającego.
5. Przeprowadzenie testów poprawnego funkcjonowania Voicebota.
6. Implementacja Voicebota w serwisie Zamawiającego.
7. Utrzymanie poprawnego działania Voicebota w okresie obowiązywania umowy.
8. Rozwój Voicebota w okresie obowiązywania umowy.

# Opis wymagań dotyczących Chatbota

1. Chatbot dostępny będzie jako usługa (Software As A Service).
2. Chatbot zainstalowany w środowisku chmurowym musi znajdować się na terenie Unii Europejskiej.
3. Chatbot będzie usługą zrealizowaną poprzez udostępnienie interaktywnego interfejsu chatowego w serwisie Zamawiającego.
4. Chatbot zapewni dostępność dla użytkownika 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę.
5. Dane operacyjne Chatbota i dane użytkowników wykorzystywane w narzędziu nie mogą służyć dostawcy do uczenia swojego rozwiązania na potrzeby innych klientów.
6. Chatbot wykorzystywać będzie technologię Natural Language Processing (NLP) i machine learning, opierając się na statystycznych korelacjach między pytaniami a odpowiedziami. Chatbot będzie wykonany w formie łączącej podejście konwersacyjne (NLP) z procesowym (drzewko wyboru).
7. Dialog w Chatbocie musi być tworzony mechanizmami nauczania maszynowego, tak, aby nie trzeba było podawać wszystkich możliwych wariantów pytań użytkowników. Dialog nie może być liniowy.
8. Chatbot musi mieć możliwość wyświetlania nie tylko odpowiedzi tekstowych, ale również grafik oraz linków. Gdy Chatbot nie będzie w stanie udzielić poprawnej odpowiedzi, będzie wyświetlał dane kontaktowe wskazane przez Zamawiającego. Dane te będą raportowane w systemie do późniejszego wprowadzanie odpowiedzi w ramach manualnej korekty scenariuszy.
9. Chatbot musi udzielać odpowiedzi w czasie nie dłuższym niż 5-7 sekund od przesłania pytania przez użytkownika.
10. Chatbot będzie dokonywał oceny prawdopodobieństwa poprawnej interpretacji intencji użytkownika i w zależności od tej oceny będzie:
11. udzielał jednej konkretnej odpowiedzi albo dopytywał czy dobrze zrozumiał intencję podając kilka możliwych intencji do wyboru (drzewko wyboru),
12. informował o niezrozumieniu pytania, podając kontakt wskazany przez Zamawiającego w sytuacji, gdy nie potrafi przypisać żadnej intencji do pytania.
13. Chatbot dostępny dla użytkownika w serwisie Zamawiającego nie może wykorzystywać rozwiązań wymagających od użytkownika zalogowania się do żadnej usługi czy platformy.
14. Chatbot nie może wymagać od użytkowników udostępnienia żadnych danych.
15. Chatbot musi posiadać moduł raportowania umożliwiający uzyskanie danych dotyczących jego funkcjonowania, w szczególności, ale nie ograniczające się do: skuteczności poprawnego identyfikowania intencji użytkownika, najpopularniejszych intencji, poziomu pewności w poprawnej interpretacji zadanych pytań (dla każdego pytania osobno), liczby wysłanych wiadomości, liczby osób, które rozpoczęły rozmowę, oceny poziomu satysfakcji użytkownika z udzielonej odpowiedzi. Moduł powinien udostępniać możliwość prezentowania danych w podziale na dni, tygodnie, miesiące i lata liczonych od pierwszego dnia działania Chatbota oraz ustalania własnego zakresu dat, a także analizy godzinowej aktywności użytkowników. Zlecający będzie posiadał dostęp do modułu raportowania przez cały okres obowiązywania umowy.
16. Chatbot będzie posiadał CMS umożliwiający zarządzanie treściami, w szczególności umożliwiający edycję ścieżek konwersacji i opcji wyboru, edycje pytań i treści odpowiedzi, edycje intencji, oznaczanie nierelewantnych pytań, filtrowanie odpowiedzi po poziomie pewności poprawnego identyfikowania intencji pytań.
17. Chatbot będzie miał możliwość testowania zmian (nowych intencji, pytań, odpowiedzi i innych zmian funkcjonalnych) na środowisku testowym przed wdrożeniem ich na środowisku produkcyjnym.
18. Chatbot będzie posiadał moduł umożliwiający użytkownikowi dokonanie oceny skuteczności rozwiązania jego problemu.
19. Wykonawca zapewni poprawne działanie Chatbota na przeglądarkach Chrome, Chrome Mobile, Firefox, Opera, Microsoft Edge, Safari, Safari Mobile.
20. CMS będzie umożliwiał ustawianie sposobu wyświetlania okna Chatbota w serwisie Zamawiającego (otwarte – widoczne okno konwersacji lub zminimalizowane – avatar chatbota) w zależności od tego, czy użytkownik przegląda więcej niż jedną podstronę serwisu Zamawiającego. Podczas przewijania strony lub otwierania innej podstrony Chatbot pozostaje w tym samym miejscu i kontynuuje rozmowę.
21. Chatbot umieszczony będzie w prawym dolnym rogu serwisu Zamawiającego zgodnie z wytycznymi Zamawiającego. Użytkownik serwisu powinien mieć możliwość prostej rezygnacji z pomocy Chatbota.
22. Chatbot rozpoczynając konwersację przedstawi informacje na temat głównych obszarów - komunikatów dla użytkownika.
23. Wbudowana obsługa wielojęzyczności dla zapewnienia obsługi klientów posługujących się różnymi językami. Chatbot musi być zdolny do obsługi w wielu językach, umożliwiając interakcję z użytkownikami niezależnie od ich preferowanego języka.
24. Mechanizm Chatbota musi umożliwiać płynne i intuicyjne przejęcie konwersacji przez pracowników Zamawiającego w sytuacjach, gdy wymaga to interwencji człowieka. Musi istnieć opcja przekazania rozmowy z Chatbota do pracownika i odwrotnie.
25. Chatbot musi mieć możliwość gromadzenia danych i zasilania bazy wiedzy.
26. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nieograniczonego dysponowania bazą wiedzy powstałą w ramach korzystania z usługi (lista odpowiedzi, pytań, korelacji między nimi, ścieżek konwersacji, w tym również elementów bazy wiedzy stworzonych w ramach funkcjonowania samego Chatbota w ramach technologii NLP i machine learning). W tym celu Chatbot będzie miał możliwość eksportowania powyższych danych do zewnętrznego pliku (np. xls).
27. Nieograniczona ilość jednoczesnych połączeń do Chatbota.
28. Ilość wprowadzonych i obsługiwanych przez Chatbot intencji (co najmniej 1000).
29. Chatbot musi być dostosowany graficznie do wymagań dostępności cyfrowej (WCAG 2.1).
30. Musi być zapewniona możliwości personalizacji Chatbota i dostosowywania go do bieżących potrzeb.

# Opis wymagań dotyczących Voicebota

1. Udostępnianie interaktywnego interfejsu głosowego w serwisie internetowym Zamawiającego.
2. Voicebot musi umożliwiać interakcję z odwiedzającymi serwis internetowy Zamawiającego za pomocą rozpoznawania mowy i generowania odpowiedzi głosowych.
3. Wbudowana obsługa wielojęzyczności dla zapewnienia obsługi klientów posługujących się różnymi językami. Voicebot musi być zdolny do obsługi w wielu językach, umożliwiając interakcję z użytkownikami niezależnie od ich preferowanego języka.
4. Voicebot musi być zintegrowany z narzędziem Chatbot w serwisie Zamawiającego, umożliwiając łatwy dostęp i interakcję dla odwiedzających.
5. Mechanizm Voicebota musi umożliwiać płynne i intuicyjne przejęcie konwersacji przez pracowników Zamawiającego w sytuacjach, gdy wymaga to interwencji człowieka. Musi istnieć opcja przekazania rozmowy z Voicebota do pracownika i odwrotnie.
6. Integracja z systemami telefonicznymi Zamawiającego w celu umożliwienia komunikacji głosowej.
7. Musi być zapewniona możliwości personalizacji Voicebota i dostosowywania go do bieżących potrzeb.
8. Voicebot zapewni dostępność dla użytkownika 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę.
9. Voicebot wykorzystywać będzie technologię Natural Language Processing (NLP) i machine learning, opierając się na statystycznych korelacjach między pytaniami a odpowiedziami, wykorzystaną w narzędziu Chatbot.
10. Dialog w Voicebocie musi być tworzony mechanizmami nauczania maszynowego, tak, aby nie trzeba było podawać wszystkich możliwych wariantów pytań użytkowników. Dialog nie może być liniowy.
11. Gdy Voicebot nie będzie w stanie udzielić poprawnej odpowiedzi, będzie przekazywał dane kontaktowe wskazane przez Zamawiającego. Dane te będą raportowane w systemie do późniejszego wprowadzanie odpowiedzi w ramach manualnej korekty scenariuszy.
12. Voicebot musi udzielać odpowiedzi w czasie nie dłuższym niż 5-7 sekund od zadania pytania przez użytkownika.
13. Voicebot będzie dokonywał oceny prawdopodobieństwa poprawnej interpretacji intencji użytkownika i w zależności od tej oceny będzie:
14. udzielał jednej konkretnej odpowiedzi albo dopytywał czy dobrze zrozumiał intencję podając kilka możliwych intencji do wyboru (drzewko wyboru),
15. informował o niezrozumieniu pytania, podając kontakt wskazany przez Zamawiającego w sytuacji, gdy nie potrafi przypisać żadnej intencji do pytania.
16. Voicebot nie może wymagać od użytkowników udostępnienia żadnych danych.
17. Voicebot będzie miał możliwość testowania zmian (nowych intencji, pytań, odpowiedzi i innych zmian funkcjonalnych) na środowisku testowym przed wdrożeniem ich na środowisku produkcyjnym.
18. Voicebot rozpoczynając konwersację przedstawi informacje na temat głównych obszarów - komunikatów dla użytkownika.

# Opis wymagań dotyczących gwarancji

1. Wykonawca udzieli gwarancji na okres 24 miesięcy rozpoczynający się od dnia zakończenia Etapu 1 na prawidłowe działanie Chatbota i Voicebota.
2. W ramach gwarancji usuwane będą błędy standardowe i błędy krytyczne.
3. Przez błąd standardowy Zamawiający rozumie błąd, który nie jest przyczyną całkowitego zatrzymania pracy Chatbota/Voicebota lub zmiany jego funkcjonalności lub niedostępności Chatbota/Voicebota, a skutkujący problemami w normalnej jego pracy. W szczególności błędem standardowym będzie m.in.:
4. spadek wydajności Chatbota/Voicebota (wydłużenie czasu odpowiedzi),
5. błędne wyświetlanie lub udzielanie odpowiedzi na pytania użytkowników, która to odpowiedź jest prawidłowo przypisana do pytania w bazie wiedzy,
6. niepoprawne wyświetlanie Chatbota/Voicebota w oknie przeglądarki.
7. Przez błąd krytyczny Zamawiający rozumie błąd narzędzia, którego skutkiem jest całkowite zatrzymanie pracy Chatbota/Voicebota lub zmiana jego funkcjonalności w sposób uniemożliwiający wykorzystanie go zgodnie z przeznaczeniem.
8. Wykonawca zapewnia dostęp do specjalistów gotowych i będących w stanie rozwiązać zgłoszone błędy standardowe i krytyczne w wymaganym czasie określonym w punktach 7 i 8.
9. Zamawiający zobowiązany jest do poinformowania Wykonawcy o wystąpieniu błędu mailowo lub telefonicznie. Zamawiający zobowiązany jest do poinformowania Wykonawcy o wystąpieniu błędu mailowo lub telefonicznie.
10. Czas usunięcia błędu standardowego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Zamawiającego wynosi maksymalnie 24 godziny liczone w ramach dni roboczych od 08:00 do 16:00.
11. Czas usunięcia błędu krytycznego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Zamawiającego wynosi maksymalnie 6 godzin liczonych w ramach dni roboczych od 08:00 do 16:00.
12. Wykonawca ma możliwość tymczasowego rozwiązania błędu standardowego i krytycznego, to znaczy przywrócenia funkcjonalności bez wyeliminowania przyczyny błędu, po wcześniejszym uzgodnieniu i akceptacji Zamawiającego. Tymczasowe rozwiązanie błędu krytycznego i standardowego nie może trwać dłużej niż 48 godzin, w czasie których błąd musi zostać naprawiony.
13. Do zadań Wykonawcy w ramach gwarancji należy aktualizacja oprogramowania Chatbota i Voicebota wynikająca z konieczności dostosowania go do aktualnych wersji wykorzystywanych technologii. W szczególności związane jest to z przystosowaniem Chatbota/Voicebota do najnowszych wersji przeglądarek oraz aktualizacji pluginów stanowiących część kodu Chatbota/Voicebota.

# Opis wymagań dotyczących utrzymania

1. Chatbot i Voicebot utrzymywany będzie na serwerach Wykonawcy.
2. Zamawiający w ramach świadczonej usługi planuje udzielanie odpowiedzi na maksymalnie 200 000 wiadomości wysyłanych miesięcznie przez użytkowników Chatbota oraz 200 000 zapytań zadanych miesięcznie przez użytkowników Voicebota.
3. Wykonawca gwarantuje utrzymanie dostępności usługi Chatbota i Voicebota na poziomie 95% w ciągu miesiąca.
4. Chatbot i Voicebot muszą być stabilne i niezawodne, zapewniając wysoką dostępność dla użytkowników.
5. Wykonawca zapewnia konsultacje telefoniczne, online (wideokonferencje) lub mailowe dotyczące kwestii technicznych utrzymania usługi.
6. Wykonawca będzie monitorował poziom utrzymania usługi i zgłaszał Zamawiającemu wszystkie możliwe zagrożenia ciągłości utrzymania.

# Opis wymagań dotyczących rozwoju

1. Przez cały okres gwarancji Wykonawca zapewni stały rozwój funkcjonalności Chatbota i Voicebota.
2. Do zadań Wykonawcy należy analizowanie efektywności Chatbota i Voicebota w przypisywaniu poprawnych intencji do pytań użytkowników i przedstawianie Zamawiającemu wytycznych do przygotowania nowych odpowiedzi i pytań lub zmiany dotychczasowych.
3. W pierwszym miesiącu funkcjonowania Chatbota i Voicebota Wykonawca będzie dokonywał analizy efektywności funkcjonowania narzędzi jeden raz w tygodniu, dostarczając raport dotyczący danego tygodnia do godziny 15:00 pierwszego dnia roboczego następnego tygodnia.
4. W kolejnych miesiącach funkcjonowania Chatbota i Voicebota Wykonawca będzie dokonywał analizy efektywności funkcjonowania narzędzi na zlecenie Zamawiającego. Zamawiający może, nie musi zlecić taką analizę.
5. Do zadań Wykonawcy należy analizowanie zadawanych przez użytkowników pytań w celu zidentyfikowania takich, na które Chatbot i Voicebot nie ma przypisanych odpowiedzi i przedstawianie stosowanych raportów Zamawiającemu.
6. W pierwszym miesiącu funkcjonowania Chatbota i Voicebota Wykonawca będzie dokonywał analizy zadawanych przez użytkowników pytań jeden raz w tygodniu, dostarczając raport dotyczący danego tygodnia do godziny 15:00 pierwszego dnia roboczego następnego tygodnia.
7. W kolejnych miesiącach funkcjonowania Chatbota i Voicebota Wykonawca będzie dokonywał analizy zadawanych przez użytkowników pytań na zlecenie Zamawiającego. Zamawiający może, nie musi zlecić taką analizę.
8. Co trzy miesiące funkcjonowania Chatbota i Voicebota Wykonawca dokona audytu jego funkcjonowania przedstawiając m.in. możliwe drogi dalszego rozwoju i implementacji nowych funkcjonalności.
9. Wykonawca będzie na bieżąco aktualizował i przekazywał Zamawiającemu dokumentację techniczną w celu utrzymania wiedzy o wdrożonym Chatbocie i Voicebocie.
10. Zamawiający może zlecić Wykonawcy dodawanie, usuwanie, edytowanie treści w Chatbocie i Voicebocie zgodnie z dokonanymi przez Wykonawcę analizami oraz na podstawie materiału merytorycznego dostarczonego przez Zamawiającego. Wykonawca będzie dokonywał wyżej wymienionych czynności w odpowiedzi na każdorazowo komunikowane przez Zamawiającego zapotrzebowanie.
11. Zamawiający może zlecić Wykonawcy w ramach rozwoju Chatbota i Voicebota również prace, w tym prace programistyczne związane z dostosowaniem funkcjonalności Chatbota i Voicebota do zmian implementowanych w serwisie Zamawiającego lub zmian w konfiguracji usługi.
12. Maksymalna liczba roboczogodzin w ciągu roku przewidzianych na realizację usług rozwoju Chatbota i Voicebota wynosi 600.

# Informacja o zamówieniu opcjonalnym

1. W ramach realizacji Przedmiotu zamówienia Zamawiający przewiduje możliwość zamówienia opcjonalnego. Zamówienie opcjonalne uruchamiane będzie na podstawie oddzielnego zlecenia przekazanego Wykonawcy przez Zamawiającego.
2. Zamawiający może w ramach zamówienia opcjonalnego zlecić zakup dodatkowej liczby odpowiedzi udzielanych przez Chatbota i Voicebota w sytuacji, gdy przekroczona zostanie miesięczna liczba odpowiedzi określona w pkt VII.2 OPZ.
3. Zakup dodatkowej liczby odpowiedzi dokonywany będzie według podanej przez Wykonawcę w ofercie stawki za 1000 dodatkowych odpowiedzi.
4. Maksymalna liczba dodatkowych odpowiedzi, które Zamawiający może kupić wynosi 1 000 000.

# Wymagania dotyczące dokumentacji

1. Wykonawca dostarczy dokumentację techniczną wdrożonego rozwiązania.
2. Wykonawca przekaże Zamawiającemu wszelkie, niezbędne do poprawnego korzystania z wdrożonego rozwiązania, informacje o specyfice narzędzi oraz informacje techniczne na temat ich prawidłowej eksploatacji.
3. Wszelka dokumentacja wytworzona przez Wykonawcę musi być sporządzona w języku polskim.
4. Dokumentacja musi być w formacie Microsoft Word z obsługą trybu rejestracji zmian.
5. Wszelka dokumentacja musi charakteryzować się wysoką jakością i czytelnością.
6. Dodatkowe formaty zapisu dokumentacji np. diagramy UML lub formaty wektorowe należy dołączyć na odrębnym nośniku danych.
7. Dokumentacja musi być spełniać wymagania dostępności cyfrowej dla osób ze szczególnymi wymaganiami.
8. Dokumentacja musi zawierać oznaczenia projektowe, przekazane przez Zamawiającego.

# Wymagania dotyczące zasad współpracy z Zamawiającym

1. W ramach współpracy Zamawiający wyznaczy w swoich strukturach osobę koordynującą Zamówienie oraz osobę ją zastępującą w przypadku jej nieobecności, a Wykonawca osobę prowadzącą projekt oraz osobę zastępującą prowadzącego projekt w przypadku jej nieobecności.
2. Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej i terminowej realizacji zamówienia oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym:
3. pozostawania w stałym kontakcie (kontakt telefoniczny oraz drogą elektroniczną; spotkania

z Zamawiającym w miarę potrzeb),

1. informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji Przedmiotu zamówienia.
2. Wszystkie istotne elementy realizowanego Przedmiotu zamówienia będą przygotowywane w uzgodnieniu z Zamawiającym i przy jego akceptacji.
3. Przedmiot zamówienia musi zostać zrealizowany przez Wykonawcę z najwyższą starannością, efektywnością oraz zgodnie z najlepszą praktyką i wiedzą zawodową.
4. Całość Przedmiotu zamówienia musi zostać zrealizowana przez Wykonawcę zgodnie z terminami określonymi w OPZ.
5. Wykonawca sprawnie i terminowo zrealizuje Przedmiot zamówienia, w tym uwzględni w trakcie jego realizacji wszystkie uwagi zgłaszane przez Zamawiającego.
6. Wykonawca, na każdym etapie umowy, udzieli Zamawiającemu wszelkich informacji na temat stanu realizacji Przedmiotu zamówienia.
7. Zamawiający udostępni wszelkie materiały, dane, dokumentacje i informacje będące w posiadaniu Zamawiającego, które są niezbędne celem realizacji Przedmiotu zamówienia.
8. Zamawiający zobowiązuje się do informowania Wykonawcy o wszelkich czynnościach, które mogą mieć wpływ na realizację Przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę.
9. Zamawiający zobowiązuje się do udostępnienia obiektów, sprzętu, oprogramowania i dokumentacji, które są niezbędne do realizacji Przedmiotu zamówienia zgodnie z polityką bezpieczeństwa i regulacjami wewnętrznymi, obowiązującymi u Zamawiającego.

# Bezpieczeństwo przetwarzanych danych

1. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania, przekazanych w trakcie realizacji Przedmiotu zamówienia, zasad i przepisów dotyczących bezpieczeństwa informacji oraz systemów informatycznych, obowiązujących u Zamawiającego, oraz innych zasad związanych z wykonywaniem czynności na terenie obiektów Zamawiającego. Zobowiązanie to dotyczy wszystkich osób, z pomocą których Wykonawca będzie realizował Przedmiot zamówienia.
2. Komunikacja musi być zabezpieczona certyfikatem SSL.