



Łukasiewicz
PORT
Polski Ośrodek
Rozwoju
Technologii

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia: Dostawa i wdrożenie systemu typu CRIS (<i>Current Research Information System</i>) przy czym Zamawiający rozumie go jako system do ewidencji i prezentacji osiągnięć naukowych, w szczególności profili pracowników wraz z ich osiągnięciami – 1 sztuka		
Lp.	Opis parametrów	Parametry techniczne wymagane
I.	Opis przedmiotu zamówienia, termin wykonania zamówienia	<p>1. Analiza przedwdrożeniowa Zamawiający wymaga:</p> <ul style="list-style-type: none">o uszczegółowienia koncepcji wdrożenia,o przygotowania szczegółowego harmonogramu wdrożenia,o ustalenia składu zespołu wdrożeniowego Zamawiającego i Wykonawcy,o określenia zasad komunikacji oraz obiegu dokumentacji. <p>2. Wdrożenie podstawowe Zamawiający wymaga:</p> <ul style="list-style-type: none">o przygotowania serwera testowego oraz produkcyjnego, instalacji oprogramowaniao wykonania konfiguracji uruchomieniowej (serwer testowy i produkcyjny), <p>3. Wdrożenie produkcyjne Zamawiający wymaga:</p> <ul style="list-style-type: none">o uruchomienia serwera produkcyjnego <p>4. Usługa wsparcia technicznego powdrożeniowego Zamawiający wymaga wsparcia powdrożeniowego w wymiarze 10 roboczogodzin, które w okresie 12 miesięcy, od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego Wdrożenia może wykorzystać m.in. na:</p> <ul style="list-style-type: none">o konsultacje techniczne i merytoryczne związane z obsługą i funkcjonowaniem dostarczonego Systemu,o wsparcie w tworzeniu raportów,o obsługę usług serwisowych, takich jak ładowanie danych, konieczne modyfikacje konfiguracji powstałe np. na skutek zmian w infrastrukturze Zamawiającego,o obsługę migracji danych lub integracji z systemami Zamawiającego,o zapewnienie wsparcia przy uruchomieniu integracji z systemami zewnętrznymi.
II.	Opis ogólny	<p>5. Wdrożenie systemu będącego przedmiotem Zamówienia ma zawierać w sobie strukturę systemu CRIS, tzn. musi dawać możliwość:</p> <ul style="list-style-type: none">o gromadzenia informacji o jednostce i naukowcach,o gromadzenia informacji o dorobku naukowym i artystycznym pracowników oraz innych aspektach działalności badawczej,o przekazywania danych do centralnych

		<p>systemów informacji o nauce, indeksowania i upowszechniania publikacji naukowych, a także raportowania zgromadzonych w systemie informacji.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. System musi być zgodny ze standardem metadanych CERIF, a także 5-star open data (co najmniej możliwość pobrania rekordu w JSON-LD i RDF). 7. System musi umożliwiać gromadzenie danych w zakresie dorobku publikacyjnego, danych badawczych, patentów, projektów, organizowanych konferencji, wydarzeń naukowych (np. seminaria), aktywności i osiągnięć naukowców, laboratoriów oraz aparatury naukowej. 8. System musi umożliwiać stałą integrację z systemami zewnętrznymi, w tym POL-on i PBN.
III.	Wymagania ogólne wobec systemu	<ol style="list-style-type: none"> 9. System musi umożliwiać deponowanie, archiwizowanie oraz wyszukiwanie informacji o dorobku naukowym, popularnonaukowym i artystycznym wszystkich pracowników Zamawiającego. 10. System musi umożliwiać deponowanie, archiwizowanie oraz wyszukiwanie informacji o patentach, produktach, wdrożeniach, laboratoriach, aparaturze i danych badawczych Zamawiającego. 11. System musi umożliwiać deponowanie, archiwizowanie oraz wyszukiwanie informacji o dorobku naukowym i artystycznym (w tym publikacjach, patentach, projektach) z uwzględnieniem tych elementów w opisie, które występują w odnośnych modułach systemu POL-on. 12. System musi posiadać pełną funkcjonalność repozytorium instytucjonalnego z możliwością: <ul style="list-style-type: none"> o deponowania pełnych tekstów publikacji, materiałów niepublikowanych oraz danych badawczych, o oznaczenia typu licencji, o przeszukiwania pełnotekstowego. 13. Dostęp do systemu musi być zapewniony z dowolnego systemu operacyjnego i z dowolnej przeglądarki internetowej. 14. System nie może mieć ograniczeń co do liczby korzystających z niego użytkowników. 15. System musi umożliwiać gromadzenie danych o pracownikach, w tym stopień/tytuł naukowy, jednostka organizacyjna, ORCID, identyfikator pracownika, Scopus ID, Web of Science ID 16. System musi zapewniać możliwość wymiany danych wg standardu OAI-PMH lub równoważnych oraz pozyskiwania danych z zewnętrznych baz i systemów. 17. System musi oferować różne sposoby wyszukiwania i filtrowania (z użyciem operatorów logicznych, słowników, przeglądania fasetowego itp.). 18. System musi zapewniać możliwość wprowadzania danych zarówno przez redaktorów, jak i przez autorów po autoryzacji w systemie CAS lub ADFS. 19. System musi zapewniać możliwość automatycznego pobierania danych z systemów zewnętrznych poprzez identyfikator DOI. 20. System musi zapewniać możliwość gradacji

		<p>uprawnień dla różnych grup użytkowników (administratorzy, redaktorzy, użytkownicy wewnętrzni).</p> <p>21. System musi umożliwiać rejestrację historii aktualizacji rekordów.</p> <p>22. System powinien posiadać wtyczki do serwisów społecznościowych (ResearchGate, Facebook, LinkedIn itp.) ułatwiające udostępnianie danych, metadanych, pełnych tekstów.</p> <p>23. System musi zapewnić interoperacyjność poprzez API lub poprzez format wymiany danych json lub poprzez wykorzystanie predefiniowanego formatu xml opisanego w plikach .xsd.</p> <p>24. System musi zapewnić narzędzie dla administratorów umożliwiające konfigurację i projektowanie integracji danych niezależnie od dostawcy.</p> <p>25. System musi posiadać interfejs w pełni wielojęzyczny (minimum dwujęzyczny, tj. języki polski i angielski) z możliwością przełączania wersji językowej bez utraty kontekstu i z możliwością ustawienia domyślnego języka.</p> <p>26. Interfejs publiczny musi posiadać możliwość dostosowania do wymagań zamawiającego i spełniać standardy WCAG 2.1.</p> <p>27. System musi spełniać wymogi przepisów prawa w zakresie ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych, informacji niejawnych, tajemnic prawnie chronionych i wymiany danych z innymi systemami informatycznymi.</p> <p>28. System ma posiadać możliwość definiowania i gromadzenia zgód i oświadczeń autorów, minimalnie w zakresie licencji prac, RODO i innych oraz zgody innych podmiotów uprawnionych do przedmiotów praw własności intelektualnej.</p> <p>29. System musi umożliwiać tworzenie alertów dla administratorów oraz dla użytkowników zalogowanych, minimum zgodnie z profilem wyszukiwania.</p> <p>30. System musi zapewniać możliwość stosowania indeksów.</p> <p>31. System musi umożliwiać sortowanie wyników wyszukiwania co najmniej alfabetycznie wg tytułu, chronologicznie i wg typu dokumentu.</p> <p>32. System musi mieć możliwość nadawania identyfikatora typu Handle.</p> <p>33. System umożliwia integrację z systemami ORCID oraz DataCite.</p> <p>34. System posiada integrację z systemem HAN pozwalającą na dostęp z jego poziomu, do licencjonowanych zasobów elektronicznych dla zalogowanych użytkowników.</p> <p>35. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ciągu ostatnich 5 lat zrealizował co najmniej 5 wdrożeń oferowanego systemu, w tym przynajmniej 1 wdrożenie w polskim instytucie naukowo-badawczym.</p>
IV.	Wymagania szczegółowe wobec systemu - Administrowanie systemem	<p>36. System musi umożliwiać zakładanie kont w systemie i zarządzanie nimi; ustalanie ról i uprawnień dla różnych grup użytkowników (co najmniej: usuwanie, blokowanie, zarządzanie danymi uwierzytelniającymi). Grupy użytkowników to co</p>

		<p>najmniej: administratorzy, redaktorzy, użytkownicy zewnętrzni.</p> <p>37. System musi umożliwiać przygotowywanie statystyk i raportów oraz konfigurację własnych raportów, projektowanie szablonów statystyk i raportów.</p> <p>38. System musi umożliwiać sprawdzanie historii zmian w rekordach z informacją o użytkowniku, który zmianę wprowadził.</p> <p>39. System musi posiadać możliwość włączania i wyłączania poszczególnych funkcjonalności.</p> <p>40. System musi być zgodny z RODO, w tym posiadać zabezpieczenia przed naruszeniem praw lub wolności osób fizycznych.</p>
V.	Wymagania szczegółowe wobec systemu - Profile użytkowników - Pracownicy	<p>41. System musi umożliwiać utworzenie dla każdego pracownika, profilu, zawierającego następujące dane: imiona, nazwisko, warianty nazwisk, zdjęcie, stanowisko, stopień/tytuł naukowy, jednostka organizacyjna, , funkcja, email, adres, telefon, pole badawcze, zespoły badawcze, ORCID, Scopus ID, Google Scholar ID, Web of Science ID, numer pracownika, projekty, publikacje, dane badawcze, nagrody i wyróżnienia, promotorstwo, daty awansów naukowych, profile na portalach społecznościowych, członkostwo w organizacjach, osobista strona www, funkcje pełnione w organizacjach, czasopismach itd., wskaźniki altmetryczne i bibliometryczne.</p> <p>42. System musi umożliwiać wyszukiwanie i przeglądanie profili pracowników</p> <p>43. System musi umożliwiać wyświetlanie liczby cytowań (z podaniem źródła) co najmniej z systemów WoS i Scopus.</p> <p>44. System musi umożliwiać eksportowanie metadanych do innych serwisów, m.in. do menedżerów bibliografii typu Mendeley, Zotero, EndNote, BibTeX, RefWorks.</p> <p>45. System musi umożliwiać eksportowanie dla członków ORCID danych o publikacjach.</p> <p>46. System musi umożliwiać zgłaszanie nowych publikacji oraz dodawanie plików z pełnym tekstem.</p> <p>47. System musi umożliwiać wyświetlanie i pobieranie danych o publikacjach (wykazu lub każdej z osobna) w różnych zapisach cytowań, co najmniej: APA, Chicago, MLA, ISO, IEEE, ACM.</p> <p>48. System musi umożliwiać tworzenie własnego CV i pobieranie go do różnych formatów (.doc, .pdf).</p> <p>49. System musi umożliwiać tworzenie celów w odniesieniu do dorobku i monitoring postępów.</p> <p>50. System musi umożliwiać automatyczne tworzenie w profilu autora i jednostki naukowej wykazu specjalizacji na podstawie historii dorobku i jego ważności (np. na podstawie IF źródeł).</p> <p>51. System musi umożliwiać wizualizację (np. za pomocą wykresów, grafów, animacji) współpracy między naukowcami i jednostkami naukowymi, w tym współpracy międzynarodowej.</p>
VII.	Wymagania szczegółowe wobec systemu - Profile użytkowników – Redaktorzy systemu	<p>52. System musi umożliwiać wprowadzanie metadanych opisujących dorobek naukowy przez co najmniej następujące metadane opisujące dorobek naukowy oraz artystyczny:</p> <p>a) Autor/Autorzy,</p> <p>b) Afiliacja,</p>



		<ul style="list-style-type: none"> c) Współtwórcy publikacji, dzieła, wydarzenia art., d) Tytuł publikacji, dzieła, wydarzenia art. e) Wariant tytułu publikacji, dzieła, wydarzenia art., f) Tytuł źródła, g) Numer wydania, h) Rok powstania publikacji, dzieła, wydarzenia art., i) Rok wydania/emisji/premiery dzieła, wydarzenia art., j) Miejsce wydania/powstania/ premiery dzieła, wydarzenia art. k) Tom/Numer/Suplement, l) Numer artykułu elektronicznego, m) Liczba/zakres stron/słajdów, czas trwania utworu n) Język dokumentu, o) Seria, p) ISBN/ISSN, q) Promotor, r) Wydawca, s) Format/rodzaj pliku, t) Dyscyplina, u) Abstrakt, v) Typ dokumentu, w) Prawa/licencja, x) Powiązania z innymi danymi np. linki do publikacji, dzieła, wydarzenia artystycznego, y) DOI, z) Identyfikator pozycji, aa) Uwagi / opis publikacji, dzieła, wydarzenia art., bb) Słowa kluczowe. <p>53. System musi umożliwiać korzystanie z podpowiedzi systemu, wbudowanych słowników.</p> <p>54. System musi umożliwiać dostęp do wykazu czasopism i wykazu wydawców, czyli posiadanie przez Wykonawcę dostępu do narzędzi (baz i/lub słowników) zawierających wykazy ministra właściw. ds. nauki pozwalające na prawidłową walidację danych o osiągnięciach jednostek naukowych i analizę rozwoju wskaźników w poszczególnych dyscyplinach naukowych, w tym co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Wykazów czasopism naukowych ministra właściw. ds. nauki, w szczególności od roku 2013, wraz z aktualizacjami, b) Wykazu wydawnictw publikujących recenzowane monografie wraz z aktualizacjami. <p>55. System musi umożliwiać nadawanie publikacjom punktów wg różnych metryk (np. ministra właściw. ds. nauki, uczelniana punktacja, IF i inne dowolnie definiowane).</p> <p>56. System musi umożliwiać stosowanie algorytmów obliczania punktacji dla pracowników</p> <p>57. System musi umożliwiać wprowadzanie komentarzy do rekordów, widocznych jedynie dla uprawnionych osób, ułatwiających komunikację pomiędzy redaktorami i administratorami bazy.</p>
--	--	---

VIII.	Wymagania szczegółowe wobec systemu - Repozytorium dokumentów pełnotekstowych i danych badawczych	<p>58. System musi umożliwiać rejestrowanie i deponowanie publikacji oraz danych badawczych.</p> <p>59. System musi umożliwiać opisanie dokumentów i danych za pomocą metadanych.</p> <p>60. System musi umożliwiać deponowanie plików przez redaktorów oraz zarejestrowanych użytkowników.</p> <p>61. System musi zapewniać możliwość przechowywania oświadczeń o licencji.</p> <p>62. System musi umożliwiać wskazanie licencji Creative Commons lub innej, na jakiej zostanie udostępniony zasób.</p> <p>63. System musi umożliwiać przeszukiwanie repozytorium, także pełnotekstowe.</p> <p>64. System musi umożliwiać ustawienie embarga i automatyczne udostępnienie zasobu po określonym czasie.</p> <p>65. System musi umożliwiać zabezpieczenie plików przed możliwością drukowania i/lub pobierania oraz umożliwiać drukowanie lub/i pobieranie w ograniczonym zakresie (w tym dla wybranych grup użytkowników).</p> <p>66. System musi mieć możliwość automatycznego sprawdzania w Sherpa Romeo polityki wydawców.</p> <p>67. System musi mieć możliwość deponowania kilku plików w jednym rekordzie.</p> <p>68. System musi mieć możliwość deponowania danych badawczych w różnych formatach.</p>
IX.	Wymagania szczegółowe wobec systemu – Wymagania w zakresie analiz i raportów	<p>69. System musi mieć możliwość tworzenia raportów i tabel przestawnych w interfejsie redaktora na pełnym zakresie danych dostępnych w systemie.</p> <p>70. System musi mieć możliwość pobrania statystyk wykorzystania bazy (liczba unikalnych odwiedzających, liczba wyświetlonych rekordów itp.).</p> <p>71. System musi mieć możliwość tworzenia raportów na podstawie zgromadzonych w Systemie danych według dowolnych kryteriów, w szczególności według typu publikacji, autora, jednostki, dyscypliny, roku itp.</p> <p>72. System musi mieć możliwość eksportowania raportów do otwartych formatów oraz formatów takich jak: .pdf, .doc, .xls.</p> <p>73. System musi zapewniać generowanie raportów z systemu: raport publikacji, raport osiągnięć pracownika/pracowników/</p> <p>74. System musi zapewniać możliwość definiowania raportów przez użytkowników nieposiadających wiedzy technicznej – np. w postaci interaktywnych tabel przestawnych.</p>
X.	Pozostałe wymagania wobec systemu	<p>75. System, oprócz oceny pracowników według zasad ministra właściw. ds. nauki, musi mieć możliwość elastycznego definiowania algorytmów na potrzeby oceny wewnętrznej działalności naukowej pracowników.</p>



		<p>76. System musi umożliwiać wprowadzanie co najmniej następujących danych odnoszących się do konferencji i wydarzeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) nazwa i temat, b) rok, data rozpoczęcia i data zakończenia konferencji, c) miejsce, d) rodzaj (krajowa, międzynarodowa), e) liczba uczestników. <p>74. System musi umożliwiać wprowadzenie co najmniej następujących danych odnoszących się do aparatury badawczej i laboratoriów:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) nazwa, b) typ, c) jednostka władająca. d) opiekun. <p>75. System musi umożliwiać wprowadzenie co najmniej następujących danych odnoszących się do mediów:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) tytuł, b) autor, c) język, d) rok/data opublikowania e) rodzaj mediów, f) format/typ, g) czas trwania, h) licencja.
--	--	---



<p>XI.</p>	<p>Wymagania ogólne dotyczące wdrożenia</p>	<p>77. Zamawiający zobowiązuje się do udostępnienia serwera produkcyjnego o parametrach:</p> <ul style="list-style-type: none"> o min. 250 GB jeśli < 10 tys. publikacji, 500 GB jeśli < 50 tys. publikacji, co najmniej 1 TB jeśli więcej niż 50 tys. publikacji, o dysk umożliwiający min. poziom prędkości odczytu danych na poziomie 30 MiB/s, o pamięć RAM min. 64 GB, o procesor 16-32 wątki klasy serwerowej, o system operacyjny Ubuntu 24.04 LTS w wersji server <p>78. Zamawiający zobowiązuje się do udostępnienia serwera testowego o parametrach:</p> <ul style="list-style-type: none"> o min. 250 GB jeśli mniej niż 10 tys. publikacji, 500 GB jeśli mniej niż 50 tys. publikacji, co najmniej 1 TB jeśli więcej niż 50 tys. publikacji, o dysk umożliwiający min. poziom prędkości odczytu danych na poziomie 15 MiB/s, o pamięć RAM min. 48 GB, o procesor 8 wątki klasy serwerowej, o system operacyjny Ubuntu 24.04 LTS w wersji server <p>79. Zamawiający zobowiązuje się do udostępnienia serwera systemu CAS</p> <p>min. 200 GB</p> <p>pamięć RAM min. 4 - 8 GB,</p> <p>procesor 4 wątki klasy serwerowej,</p> <p>system operacyjny Ubuntu 24.04 LTS w wersji server</p>
-------------------	--	--



XII.	Plan ramowy realizacji prac – Etap nr 1 (w terminie do 21 dni od daty podpisania umowy)	<p>80. Udostępnienie infrastruktury. Zamawiający w terminie 10 dni roboczych od zawarcia umowy przekaze Wykonawcy dostęp do infrastruktury zgodnej z wymaganiami.</p> <p>81. Analiza przedwdrożeńiowa (przygotowanie koncepcji wdrożenia, przygotowanie szczegółowego harmonogramu wdrożenia; ustalenie składu zespołu wdrożeniowego Zamawiającego i Wykonawcy; określenie zasad komunikacji oraz obiegu dokumentacji, szczegółowy harmonogram prac) w terminie 21 dni od zawarcia umowy.</p> <p>82. Wykonawca musi opracować Dokumentację Analizy Przedwdrożeńiowej, uwzględniając uwagi Zamawiającego i przekazać ją Zamawiającemu w formie elektronicznej (pdf, doc/docx).</p>
XIII.	Plan ramowy realizacji prac – Etap nr 2 (w terminie do 45 dni od daty podpisania umowy)	<p>83. Wdrożenie podstawowe: zakończony protokołem odbioru częściowego.</p> <p>84. Instalacja - serwer testowy i produkcyjny</p> <ul style="list-style-type: none"> o konfiguracja środowiska, odblokowanie portów o CAS - uprawnienia dostępowe <p>85. Konfiguracja uruchomieniowa</p> <ul style="list-style-type: none"> o integracja z serwisami zewnętrznymi (np. Scopus, WoS, SherpaRoMEO, CrossRef, ORCID, Google Analytics) o migracja struktury, o migracja kadr, o załadowanie słowników (w tym bazy czasopism), <p>określenie ról i uprawnień dla różnych kategorii użytkowników,</p>
XIV.	Plan ramowy realizacji prac – Etap nr 3 (w terminie do 6 miesięcy od daty podpisania umowy)	<p>86. Uruchomienie produkcyjne - zakończony protokołem odbioru końcowego.</p> <p>87. Elementy strony domowej / modyfikowanie szaty graficznej (dostosowanie do strony domowej</p> <ul style="list-style-type: none"> o integracja z układem strony domowej Zamawiającego, korekty schematu kolorystyki) <p>88. Uruchomienie serwera produkcyjnego</p> <p>89. Rejestracja Bazy Wiedzy w serwisach krajowych i światowych</p>
Wymagania dodatkowe:		
XV.	Gwarancja i opieka serwisowa	<p>90. Zamawiający wymaga wsparcia technicznego powdrożeniowego dla wdrożonego Systemu w wymiarze 10 roboczogodzin do wykorzystania w okresie 12 miesięcy, liczonych od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu zamówienia.</p> <p>91. Zamawiający wymaga 12-miesięcznego okresu gwarancji na wdrożenie oprogramowania będącego przedmiotem zamówienia, liczonego od dnia</p>



		<p>podpisania protokołu odbioru końcowego, obejmującego usterki wynikające z procesu wdrażania.</p> <p>W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) przyjmowania zgłoszeń błędów, 2) dokonywania napraw zgłoszonych błędów, 3) naprawę usterek/błędów wynikających z procesu wdrażania, 4) zapewnienie aktualizacji oprogramowania i dostarczania nowych wersji w trakcie trwania okresu gwarancji (Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia, przed aktualizacją, wytycznych odnośnie rekomendowanych parametrów środowiska instalacji). <p>92. Czas reakcji na pojawiające się błędy wynikające z wdrożenia oprogramowania w ramach gwarancji.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nazwa</th><th>Czas reakcji</th><th>Czas naprawy</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Błąd krytyczny</td><td>Zgodnie ze złożoną ofertą (max 8 godzin)</td><td>do 48 godziny od momentu zgłoszenia</td></tr> <tr> <td>Błąd istotny</td><td>Zgodnie ze złożoną ofertą (max 16 godziny)</td><td>do 64 godzin od momentu zgłoszenia</td></tr> </tbody> </table> <p>93. Zamawiający będzie miał możliwość zarejestrowania zgłoszeń poniższych kategorii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Błąd Krytyczny - błąd ograniczający w sposób znaczący funkcjonowanie Oprogramowania lub jego istotnych elementów, uniemożliwiający dalszą pracę całego Oprogramowania lub jego istotnych elementów, za który uważa się jedynie poniżej opisane - Błędy: <ul style="list-style-type: none"> - Zaprzeszanie działania systemu lub ograniczona możliwość korzystania z niego w okresach sprawozdawczości (parametryzacja, audyt, oceny pracowników) powodujące niedotrzymanie terminów wynikających z rozporządzeń i ustalonych wewnętrznymi procedurami. - Powoduje zatrzymanie pracy systemu w danej Instalacji Systemu na czas powyżej 1 godziny, -> Kluczowe funkcje systemu (przynajmniej jedna) nie działają przez okres ponad 1 godziny, Nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego, nie ma możliwości obejścia problemu - Błąd Istotny - System może pracować, lecz kluczowa funkcjonalność jest niedostępna przez okres powyżej 1 godziny; nie ma możliwości realizacji istotnego procesu biznesowego, nie ma możliwości obejścia problemu 	Nazwa	Czas reakcji	Czas naprawy	Błąd krytyczny	Zgodnie ze złożoną ofertą (max 8 godzin)	do 48 godziny od momentu zgłoszenia	Błąd istotny	Zgodnie ze złożoną ofertą (max 16 godziny)	do 64 godzin od momentu zgłoszenia
Nazwa	Czas reakcji	Czas naprawy									
Błąd krytyczny	Zgodnie ze złożoną ofertą (max 8 godzin)	do 48 godziny od momentu zgłoszenia									
Błąd istotny	Zgodnie ze złożoną ofertą (max 16 godziny)	do 64 godzin od momentu zgłoszenia									

