

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie rozwiązań usprawniających i wspomagających automatyzację procesów administracyjnych zwiększających podstawową funkcjonalność systemu EZD PUW wraz ze wsparciem technicznym.

Definicje:

Terminom lub zwrotom użytym w niniejszym zamówieniu, Zamawiający przyznają następujące znaczenie:

Błąd	Błąd krytyczny, Błąd istotny, Błąd zwykły;
Błąd krytyczny	Oznacza stwierdzoną przez Zamawiającego nieprawidłowość działania Oprogramowania, która prowadzi do niedostępności lub nieprawidłowego działania Oprogramowania w zakresie jego podstawowych funkcjonalności, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku czego praca z Oprogramowaniem jest niemożliwa lub stwarza dla Zamawiającego zagrożenie w zakresie naruszenia przepisów prawa;
Błąd istotny	Oznacza nieprawidłowość działania Oprogramowania, która wpływa w istotny sposób na wyniki pracy, ogranicza funkcjonalność Oprogramowania, w wyniku czego praca z Oprogramowaniem jest utrudniona, ale możliwa i nie stwarza zagrożenia dla Zamawiającego w zakresie naruszenia przepisów prawa;
Błąd zwykły	Błąd inny niż Błąd krytyczny i Błąd istotny, w szczególności taki błąd w Oprogramowaniu, który ma niewielki bezpośredni wpływ na działanie i bezpieczeństwo Oprogramowania, a wszystkie podstawowe funkcjonalności Oprogramowania są zachowane;
Czas reakcji	Czas między zgłoszeniem Błędu, a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia Wykonawcy do jego usunięcia;
Czas naprawy	Czas od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego Błędu Krytycznego, Błędu Istotnego lub Błędu zwykłego do momentu usunięcia Błędu, przez co należy rozumieć przywrócenie prawidłowego i bezbłędnego działania Oprogramowania;

Dni Robocze	Dni od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy w Polsce oraz dniami wolnymi od pracy u Zamawiającego w godzinach od 8.00 do 18.00;
Moduł	Oddzielny komponent zintegrowany z Systemem EZD PUW, który służy do optymalizacji i doskonalenia funkcjonowania procesów;
Wdrożenie	Wdrożenie to proces planowania, instalacji, konfiguracji, testowania i uruchamiania modułów i funkcjonalności zintegrowanych z Systemem zgodnie z procedurami Zamawiającego;
Wdrożenie zmian	Wdrożenie zmian to procesy i procedury służące do planowania, wdrażania oraz monitorowania nowych wersji, modyfikacji modułów i funkcjonalności zintegrowanych z Systemem zgodnie z procedurami Zamawiającego;
Oprogramowanie	Zbiór współpracujących ze sobą modułów zintegrowanych z Systemem, które realizują określone funkcjonalności procesów;
System	System EZD PUW (pełna nazwa systemu: Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją autorstwa Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego w Białymstoku);
Wsparcie techniczne	Usługa polegająca na udzieleniu pomocy użytkownikom w rozwiązywaniu Błędów modułów i funkcjonalności, utrzymania.
Zgłoszenie	Poinformowanie Wykonawcy przez przedstawiciela Zamawiającego za pomocą zgłoszenia w systemie udostępnionym przez Zamawiającego np. Jira, na potrzeby realizacji Umowy, o zaistniałym wydarzeniu powodującym konieczność podjęcia przez niego interwencji serwisowej. Zgłoszenie może dotyczyć Błędu krytycznego, Błędu istotnego lub Błędu zwykłego modułów i funkcjonalności, wsparcia technicznego.

II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Dostawa przez Wykonawcę pakietu modułów zintegrowanych z systemem EZD PUW, optymalizujących i doskonalących funkcjonowanie procesów realizowanych w systemie EZD PUW;
2. Instalacja, konfiguracja, uruchomienie oraz wdrożenie modułów w środowisku Zamawiającego zgodnie z wymaganiami i procedurami Zamawiającego;

3. Utrzymanie zaimplementowanych modułów oraz funkcjonalności wchodzących w ich skład;
4. Przeprowadzenie wdrożenia, implementacji i testów akceptacyjnych w środowisku testowym udostępnionym przez Zamawiającego, w tym wsparcie w zakresie przygotowania danych testowych;
5. Przeprowadzenie wdrożenia zmian modułów i funkcjonalności w środowisku produkcyjnym;
6. Przeprowadzenie instruktażu stanowiskowego zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego, dla maksymalnie 100 osób, w terminie ustalonym przez Zamawiającego przed wdrożeniem.;
7. Opracowanie dokumentacji technicznej przez Wykonawcę obejmuje:
 - opis architektury rozwiązania;
 - specyfikację oprogramowania;
 - harmonogram realizacji;
 - identyfikację ryzyk;
 - skróconą instrukcję obsługi modułów i funkcjonalności dla użytkowników;
 - opis integracji z innymi systemami np. KSeF;
 - schemat procesów.
8. Dostawa pakietu modułów do systemu EZZ PUW oraz świadczenie usług utrzymania, aktualizacji i wsparcia technicznego w okresie obowiązywania umowy.
9. Bieżące utrzymanie, aktualizowanie i monitorowanie wdrożonych oraz nowych modułów i funkcjonalności objętych przedmiotem zamówienia;
10. Usługa wsparcia technicznego obejmująca aktualizację modułów i funkcjonalności, obsługę awarii, usuwanie błędów; przyjmowanie zgłoszeń w Dni Robocze, od poniedziałku do piątku, a w zakresie obsługi błędów krytycznych i istotnych również w sobotę i niedzielę z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

III. Opis wymagań dotyczących modułów:

1. Moduł finansowo-kadrowy, co najmniej w obszarze:
 - wnioski socjalne, nabory
 - oświadczenie o dochodach
 - refundacja okularów
 - rozliczenie karty obiegowej
 - obsługa formalno-rachunkowa oraz merytoryczna dokumentów księgowych
 - obsługa delegacji krajowych i zagranicznych

- obsługa faktur, w tym KSeF.
2. Moduł rozliczania kontraktów i umów, co najmniej w obszarze:
 - kompleksowa obsługa procesów związanych z ewidencją, kontrolą oraz rozliczaniem umów i kontraktów zawieranych przez Zamawiającego.
 3. Moduł obsługi prawnej, co najmniej w obszarze:
 - upoważnienia, zarządzenia
 - moduł spraw sądowych.
 4. Moduł zamówień publicznych, co najmniej w obszarze:
 - umowy
 - umowy ramowe
 - plan zamówień
 - zamówienia publiczne.
 5. Moduł obsługi administracyjnej Jednostki, co najmniej w obszarze:
 - protokół powierzenia mienia
 - protokół wymiany mienia.

IV. Wymagania dotyczące realizacji oraz termin:

1. Termin realizacji: 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
 - a) Przedmiot zamówienia będzie realizowany w okresie 12 miesięcy w zamówieniu podstawowym, z możliwością uruchomienia zamówienia opcjonalnego na kolejne 12 miesięcy lub czas określony nie dłuższy niż 12 miesięcy, wg zapotrzebowania Zamawiającego.
 - b) Zamawiający zastrzega, że część zamówienia określona jako opcjonalna (prawo opcji) jest uprawnieniem, a nie zobowiązaniem Zamawiającego. Realizacja zamówienia opcjonalnego (prawa opcji) może, ale nie musi nastąpić w zależności od decyzji Zamawiającego w tym zakresie.
2. W ramach gwarancji Wykonawca zapewni:
 - a) naprawę Błędów Krytycznych, Istotnych i Błędów zwykłych w Oprogramowaniu;
 - b) informowanie Zamawiającego o przyczynach i sposobach rozwiązywania problemów, w szczególności poprzez wskazanie źródeł informacji w zgłoszeniach Zamawiającego związanych z nieprawidłowym działaniem Oprogramowania;
 - c) wsparcie w konfiguracji i optymalizacji Oprogramowania;
 - d) w ramach gwarancji Wykonawca będzie naprawiał Błędy na podstawie Zgłoszeń Zamawiającego w udostępnionym systemie Zamawiającego np. Jira.

- e) przyjęcie zgłoszenia potwierdza Wykonawca w postaci podjęcia i zmiany statusu Zgłoszenia w udostępnionym systemie Zamawiającego np. Jira, nie później niż w terminie 8 godzin od Zgłoszenia.
- f) zgłoszenia będą przyjmowane i obsługiwane przez Wykonawcę w Dni robocze w godzinach 8:00-18:00, a obsługa błędów krytycznych i istotnych w systemie 24/7/365.
- g) Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji zgłoszonych Błędów.
- h) Czynności związane z naprawą Błędów w Oprogramowaniu oraz aktualizacją Oprogramowania będą świadczone zdalnie po wcześniejszym poinformowaniu Zamawiającego.
- i) Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia poziomu usług oznaczającego zobowiązanie Wykonawcy do dotrzymania poniżej przedstawionych parametrów czasowych naprawy w przypadku wystąpienia Błędów w Oprogramowaniu:
 - Błąd krytyczny – Czas Reakcji 8 godzin, Czas Naprawy - 1 Dzień kalendarzowy od zgłoszenia Błędu krytycznego;
 - Błąd istotny – Czas Reakcji 8 godziny, Czas Naprawy - 2 Dni kalendarzowe od zgłoszenia Błędu istotnego;
 - Błąd zwykły – Czas Reakcji 8 godzin, Czas naprawy - 5 Dni Roboczych od zgłoszenia Błędu zwykłego.
- 3. Po usunięciu Błędu Wykonawca zweryfikuje skuteczność przeprowadzonej naprawy, a następnie zamieści komentarz w udostępnionym systemie (np. Jira), dokona zmiany statusu Zgłoszenia oraz uzyska od Zamawiającego potwierdzenie usunięcia Błędu za pośrednictwem tego systemu.
- 4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca lub jego konsultanci / personel posiadał znajomość języka polskiego, umożliwiającą dobrą komunikację adekwatną do pełnionej roli i przedmiotu zamówienia. Zamawiający dopuszcza osobę bez znajomości języka polskiego w przypadku, gdy Wykonawca na własny koszt zapewni tłumacza języka polskiego, który zapewni stałe, biegłe i symultaniczne tłumaczenie w kontaktach pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, a także zapewni tłumaczenie na bieżąco wszystkich dokumentów związanych z realizacją przedmiotowego zamówienia;
- 5. Jeżeli moduły nie są oferowane przez Wykonawcę jako samodzielne komponenty (element) i ich zakup jest możliwy wyłącznie w ramach większego pakietu modułów, Zamawiający wymaga, aby w ramach ceny wskazanej w ofercie Wykonawca zapewnił dostęp do całego pakietu modułów, który oferuje wyłącznie w pakiecie. W przypadku oferowania pakietu modułów Wykonawca nie może ograniczać funkcjonalności pakietu ani dostępności innych modułów technicznie wchodzących w jego skład.

V. Wymagania sprzętowe i systemowe:

- 1. Moduły muszą działać w środowisku zwirtualizowanym w infrastrukturze Zamawiającego;
- 2. Moduły muszą działać na systemie operacyjnym Microsoft Windows lub Linux posiadającym wsparcie na co najmniej 5 lat;
- 3. Jeżeli któryś z modułów wymaga użycia bazy danych to powinien wykorzystywać bazę używaną przez EZD PUW;
- 4. Moduły nie mogą wymagać do działania dodatkowych narzędzi płatnych z wyłączeniem systemu operacyjnego Microsoft Windows lub Linux.

VI. Wymagania w zakresie tworzenia i aktualizacji dokumentacji:

1. Poszczególne dokumenty i modele są tworzone w dostarczonych szablonach graficznych lub innych udostępnionych przez Zamawiającego zapewniając:
 - a) kompletność dokumentu – pełne przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego zakresu rozpatrywanego zagadnienia;
 - b) spójność i niesprzeczność dokumentu – zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w dokumencie, brak logicznych sprzeczności pomiędzy informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych dokumentach oraz fragmentach tego samego dokumentu;
 - c) aktualność – uwzględnienie w dokumencie bieżących czynników i uwarunkowań, w tym aktualnie istniejącej dokumentacji;
 - d) zachowanie ogólnie przyjętych norm, standardów i kryteriów jakości.
2. Dokumentacja wymaga opracowywania w języku polskim;
3. Cała dokumentacja powinna być dostarczana w edytowalnej postaci elektronicznej, w formacie przetwarzanym, w zależności od zlecenia, przez MS Word, Excel (od wersji 2007) lub Enterprise Architect firmy Sparks Systems (od wersji 10) lub Confluence. Zakres dokumentacji będzie szczegółowo uzgadniany w ramach Zleceń;
4. Zamawiający wymaga, aby do wytworzonej w ramach realizacji przedmiotu zamówienia dokumentacji, stanowiącej utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1231, z późn. zm.), Wykonawca przeniósł na Zamawiającego wszelkie autorskie prawa majątkowe, oraz prawa do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich oraz przenoszenia praw na inne osoby wraz z prawem do dokonywania w nich zmian i wykonywania praw zależnych.

VII. Miejsce realizacji zamówienia i inne wymagania:

1. Zamawiający zakłada, że zadania obejmujące przedmiot zamówienia będą realizowane w formie całkowitej pracy zdalnej;
2. W realizacji przedmiotu zamówienia, opisanego niniejszym dokumentem, wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia i inne informacje Zamawiający oraz Wykonawca przekazują za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
3. Strony dopuszczają możliwość korzystania z urządzeń Wykonawcy.

VIII. Bezpieczeństwo przetwarzanych danych

Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania, przekazanych w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia, zasad, procedur i przepisów dotyczących bezpieczeństwa informacji oraz systemów informatycznych, obowiązujących u Zamawiającego. Zobowiązanie to dotyczy wszystkich osób, z pomocą których Wykonawca będzie realizował przedmiot zamówienia.