

# SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA



## SPIS TREŚCI

<b>1.</b>	<b>Wstęp</b> .....	<b>3</b>
1.1	Struktura dokumentu .....	3
1.2	Zastosowane pojęcia i skróty.....	3
<b>2.</b>	<b>Przedmiot zamówienia</b> .....	<b>9</b>
<b>3.</b>	<b>Implementacja e-usług</b> .....	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>Organizacja Projektu</b> .....	<b>12</b>
<b>5.</b>	<b>Terminy realizacji prac</b> .....	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>Lista produktów</b> .....	<b>18</b>
<b>7.</b>	<b>Szkolenia</b> .....	<b>20</b>
<b>8.</b>	<b>Predefiniowane raporty w Systemie</b> .....	<b>22</b>
<b>9.</b>	<b>Zasady współpracy</b> .....	<b>23</b>
9.1	Zarządzanie ryzykiem i zagadnieniami .....	23
9.2	Komunikacja .....	24
<b>10.</b>	<b>Procedury odbioru</b> .....	<b>26</b>
10.1	Procedura odbioru dokumentacji.....	26
10.2	Procedura odbioru prototypu.....	26
10.3	Procedura odbioru oprogramowania .....	27
10.3.1.	Testy wydajnościowe.....	28
10.3.2.	Testy scenariuszowe .....	28
10.3.3.	Testy integracyjne.....	28
10.3.4.	Testy bezpieczeństwa .....	28
10.4	Procedura odbioru szkoleń.....	29
10.5	Procedura odbioru usług Usługi eksploatacji i utrzymania .....	29
10.6	Odbiór etapu.....	29
10.7	Odbiór przedmiotu zamówienia .....	30
<b>11.</b>	<b>Usługi eksploatacji i Utrzymania</b> .....	<b>31</b>
<b>12.</b>	<b>Dodatkowe Zobowiązania</b> .....	<b>32</b>
<b>13.</b>	<b>Załączniki</b> .....	<b>35</b>

## 1. WSTĘP

Niniejszy dokument opisuje przedmiot zamówienia na dostawę Systemu ECM, który realizowany będzie w ramach projektu pt. „Portal korporacyjny Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie – platforma cyfrowa e-usług. Integralną częścią tego opisu jest Specyfikacja Wymagań Systemu, Mapa procesów oraz Analiza e-usług.

### 1.1 STRUKTURA DOKUMENTU

Niniejszy dokument obejmuje:

- Rozdział 2. opisuje przedmiot zamówienia na ogólnym poziomie.
- Rozdział 3. opisuje sposób implementacji przez Wykonawcę Systemu e-usług.
- Rozdział 4. opisuje sposób organizacji Projektu i wymagania z tym związane.
- Rozdział 5. przedstawia terminy realizacji prac.
- Rozdział 6. zawiera listę głównych produktów dostarczanych przez Wykonawcę Systemu.
- Rozdział 7. opisuje sposób przeprowadzenia szkoleń
- Rozdział 8. przedstawia zestawienie raportów w Systemie, które muszą zostać zdefiniowane przez Wykonawcę w ramach wdrożenia Systemu.
- Rozdział 9. opisuje zasady współpracy pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
- Rozdział 10. przedstawia podstawowe procedury odbioru obowiązujące w Projekcie.
- Rozdział 11. opisuje sposób realizacji przez Wykonawcę Systemu usług eksploatacji i utrzymania.
- Rozdział 12. przedstawia dodatkowe zobowiązania wobec Wykonawcy i Zamawiającego.
- Rozdział 13. zawiera listę załączników do dokumentu.

### 1.2 ZASTOSOWANE POJĘCIA I SKRÓTY

Tabela 1 Zastosowane pojęcia i skróty

Pojęcie	Definicja
API	Z ang. <i>Application Programming Interface</i> . Interfejs implementowany przez oprogramowanie umożliwiający interakcję z innym oprogramowaniem.

Pojęcie	Definicja
Back-office	Część Systemu ECM stanowiąca wsparcie urzędników w realizacji bieżących prac.
BPEL	Business Process Execution Language for Web Services - oparty na XML język do definiowania procesów biznesowych w usług sieciowych.
BPMN	Business Process Modeling Notation - graficzna notacja służącą do opisywania procesów biznesowych.
Centralne Repozytorium	Usługa aplikacyjna - usługa gromadzenia wszystkich magazynów danych systemu ECM.
Collaboration	Z ang. praca grupowa.
CSV	Z ang. <i>comma separated value</i> , wartości rozdzielane przecinkami, tekstowy format danych.
Dzień roboczy	8 godzin (godziny pracy Zamawiającego) od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
ECM	patrz: System ECM
EPO, Elektroniczne Poświadczenie Opłaty	Dokument XML o ustalonej strukturze, w którym uprawniona strona (instytucja finansowa) poświadcza fakt przyjęcia wpłaty określonej kwoty, na określony rachunek, z określonym tytułem. EPO może również zawierać dodatkowe informacje o okolicznościach wpłaty. Informacje w EPO poświadczone są podpisem elektronicznym wystawcy. EPO jest wykorzystywany przez systemy do realizacji poświadczania wniesienia opłaty urzędowej za czynności administracyjne w ramach współpracy z instytucją finansową, realizującą obsługę płatności.
ePUAP	(Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej) to Ogólnopolska platforma teleinformatyczna, która pośredniczy w komunikacji obywateli z jednostkami administracji publicznej. ePUAP umożliwia świadczenie za swoim pośrednictwem e-usług publicznych na rzecz obywateli i przedsiębiorców, a także umożliwia podmiotom publicznym korzystanie z usług infrastrukturalnych.

Pojęcie	Definicja
EZD	<p>System teleinformatyczny do elektronicznego zarządzania dokumentacją umożliwiający wykonywanie w nim czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych.</p> <p>Podstawa prawna: Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.</p> <p>W kontekście SWS EZD oznacza jednocześnie jedną z usług aplikacyjnych grupującą wymagania związane bezpośrednio z EZD.</p>
Front-end	część dostępna publicznie stanowiąca interfejs dla użytkowników e-usług.
GUI	Graficzny interfejs użytkownika (Graphical User Interface) – sposób prezentacji informacji oraz interakcji z użytkownikiem, polegający na rysowaniu i obsługiwaniu obiektów, wykorzystywanych przez użytkownika do komunikacji z systemem.
Instrukcja Kancelaryjna	Zbiór zasad i przepisów ustalających sposób postępowania z dokumentem, który wpływa do urzędu lub jednostki organizacyjnej przedsiębiorstwa (procedura obiegu dokumentu w administracji publicznej), zdefiniowana w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
MoReq2	Z ang. <i>model requirements for the management of electronic records</i> , wzorcowe wymagania dotyczące zarządzania dokumentami elektronicznymi
NES, niezbędne elementy struktury	Niezbędne elementy struktury dokumentów elektronicznych, o których mowa w rozporządzeniu Ministra

Pojęcie	Definicja
	Spraw Wewnętrznych i Administracji z 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury.
Oprogramowanie standardowe	Gotowe oprogramowanie publicznie dostępne w sprzedaży, stanowiące dla organizacji alternatywny sposób pozyskania poza samodzielnym ich wytworzeniem. Oprogramowanie standardowe jest produktem typu COTS (z ang. commercial off the shelf).
Podpis PZ	Rodzaj podpisu zdefiniowanego przez przepisy ustawy o zmianie ustawy o informatyzacji i innych ustaw.  Podpis PZ, podpis potwierdzony profilem zaufanym ePUAP - podpis złożony przez użytkownika konta ePUAP, do którego zostały połączone informacje identyfikujące zawarte w profilu zaufanym ePUAP, a także: <ul style="list-style-type: none"> <li>• jednoznacznie wskazujący profil zaufany ePUAP osoby, która wykonała podpis,</li> <li>• zawierający datę czas wykonania podpisu,</li> <li>• jednoznacznie identyfikujący konto ePUAP osoby, która wykonała podpis,</li> <li>• autoryzowany przez użytkownika konta ePUAP,</li> </ul> potwierdzony i chroniony podpisem systemowym ePUAP.
Prototyp, Systemu	Prototyp Wersja podstawowa systemu ECM dostarczanego przez Wykonawcę Systemu.
PZ (profil zaufany ePUAP)	Zestaw informacji identyfikujących i opisujących podmiot lub osobę, będącą dysponentem konta na ePUAP, który został w wiarygodny sposób potwierdzony przez upoważniony organ.
Schemat dokumentu	→ XSD
System	Systemy informatyczne objęte wdrożeniem w ramach Projektu, → System ECM.
System ECM	System klasy ECM (Enterprise Content Management) to rozwiązanie stosowane do przechwytywania, zarządzania, gromadzenia, archiwizacji oraz dostarczania dokumentów

Pojęcie	Definicja
	<p>i innych danych, niezbędnych do wykonywania procesów organizacyjnych zachodzących w przedsiębiorstwie. System ECM składa się z następujących modułów:</p> <p>a) DM (Document Management) – zarządzanie dokumentami elektronicznymi (Elektroniczny Obieg Dokumentów w Urzędzie wraz z Archiwum Zakładowym) w tym system przechwytyjący rejestrujący,</p> <p>b) Collaboration – narzędzia współpracy grupowej (Urząd posiada Microsoft SharePoint),</p> <p>c) WCM (Web Content Management) – zarządzanie treścią portalu e-usług,</p> <p>d) Workflow/BPM – przepływ pracy/zarządzanie procesami biznesowymi,</p> <p>e) Centralne repozytorium - „hurtownia” danych, wszystkie moduły ECM dostarczają dane do jednego repozytorium, co w konsekwencji zapewnia każdej z nich dostęp do dowolnych informacji.</p>
UMWM	Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego.
UPD (Urzędowe Poświadczenie Doręczenia)	Urzędowe Poświadczenie Doręczenia - podpisywane przez adresata narzędziem określonym w art. 20a ustawy o informatyzacji, potwierdzenie odebrania pisma.
UPO (Urzędowe Poświadczenie Odbioru)	Urzędowe Poświadczenie Odbioru - wspólne określenie dla Urzędowego Poświadczenia Przedłożenia (UPP) i Urzędowego Poświadczenia Doręczenia (UPD). Poświadczenia generowane przez Platformę i systemy są oparte o wzór z CRD uwzględniając możliwe zmiany (aktualizacje) tych wzorów.
UPP (Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia)	Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia – dokument potwierdzający dostarczenie dokumentów podmiotom publicznym, automatycznie potwierdzane przez system podmiotu publicznego.

Pojęcie	Definicja
WCM	Z ang. Web Content Management, usługa aplikacyjna Systemu ECM odpowiedzialna za publikację informacji o usługach oraz stanowiąca dostęp do usług.
WfMC	Workflow Management Coalition.
Wykonawca Systemu	Podmiot, który zostanie wyłoniony w postępowaniu przetargowym na budowę i wdrożenie Systemu klasy ECM.
Wykonawca	→ Wykonawca Systemu
Wykonawca (Ekspert)	Podmiot świadczący usług ekspercko – doradczo – audytorskie zw. „eksperckimi” w ramach projektu pt. „Portal korporacyjny Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie – platforma cyfrowa e-usług.
Wzór dokumentu	Wzór dokumentu elektronicznego stanowi definicję dokumentu elektronicznego. Składa się z następujących plików: wyróżnika - wyroznik.xml, schematu - schemat.xsd oraz wizualizacji - styl.xsl. Wzory dokumentów elektronicznych składowane są w CRD.
XSD	<i>ang. XML Schema Definition</i> (Schemat XML, Schemat Rozszerzalnego Języka Znaczników) to opracowany przez W3C standard służący do definiowania struktury dokumentu XML. XML Schema stanowi alternatywę dla DTD, przy czym posiada znacznie większe możliwości.
XSL	<i>ang. XSL Transformations, Extensible Stylesheet Language Transformations</i> , w wolnym tłumaczeniu Przekształcenia Rozszerzalnego Języka Arkuszy Stylów – oparty na XML-u język przekształceń dokumentów XML. Pozwala na przetłumaczenie dokumentów z jednego formatu XML na dowolny inny format zgodny ze składnią XML-a (np. na stronę WWW XHTML, wzór matematyczny MathML lub dokument biurowy ODF), jak również na zwykły HTML i czysty tekst.



## 2. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Na przedmiot zamówienia, który będzie realizowany przez Wykonawcę Systemu, składa się w szczególności:

1. Dostarczenie prototypu Systemu.
2. Wykonanie analizy przedwdrożeniowej.
3. Dostarczenie i wdrożenie systemu klasy ECM opisanego w załączniku nr 1. do SOPZ Specyfikacja Wymagań Systemu.
4. Implementacja w systemie ECM procesów workflow opisanych w załączniku nr 1 do SWS Mapa procesów - Wykonawca zobowiązany jest przed wdrożeniem Systemu do weryfikacji aktualności i uwzględnienia ewentualnych zmian w procesach, które podlegają wdrożeniu.
5. Implementacja e-usług opisanych w rozdziale 3 Implementacja e-usług.
6. Konfiguracja przykładowych raportów wymienionych w rozdziale 8 Predefiniowane raporty w Systemie.
7. Dostarczenie dokumentacji Systemu opisanej w rozdziale 6 Lista produktów.
8. Przeprowadzenie szkoleń opisanych w rozdziale 7 Szkolenia.
9. Świadczenie usług Utrzymania i eksploatacji systemu ECM zgodnie z zapisami rozdziału 11 Usługi eksploatacji i Utrzymania.

### 3. IMPLEMENTACJA E-USŁUG

Wykonawca w ramach prac jest zobowiązany do implementacji e-usług świadczonych przez Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego. Implementacja e-usług polega w szczególności na:

1. **Opis usługi i formularze do druku** - umieszczeniu opisu usługi oraz formularzy papierowych (do wydrukowania) w WCM. Wykonawca skonfiguruje opisy na podstawie istniejących opisów na stronach Zamawiającego i informacji otrzymanych od Zamawiającego.
2. **Formularze i wzory na ePUAP** - przygotowaniu odpowiednich formularzy do usług oraz wzorów dokumentów do świadczenia usług za pośrednictwem ePUAP. Wzory dokumentów zostaną przygotowane tak, aby były gotowe do zgłoszenia ich do Centralnego Repozytorium Wzorów Dokumentów (<http://crd.gov.pl/>).
3. **Konfiguracja usług na ePUAP** - wsparciu Zamawiającego w konfiguracji usług poprzez konfigurację przygotowanych aplikacji ePUAP do realizacji usług.
4. **Konfiguracja przekazywania dokumentów do ECM** - wsparciu Zamawiającego w konfiguracji ePUAP w zakresie przekazywania dokumentów do systemu ECM.
5. **Odpowiedzi przez ePUAP** - przygotowaniu i skonfigurowaniu w systemie ECM wzoru odpowiedzi w formie dokumentu elektronicznego w systemie EZD (doręczenie realizowane za pośrednictwem ePUAP).

Informacje nt. e-usług znajdują się w Załączniku nr 2 do niniejszego dokumentu – Analiza usług. Do każdej usługi przypisany jest poziom świadczenia. Zakres prac wykonywanych przez Wykonawcę zależy od przypisanego poziomu świadczenia dla każdej z usług. Poniższa tabela zawiera informację o minimalnych działaniach Wykonawcy w udostępnianiu każdej usługi na określonym poziomie. Realizacja przygotowania świadczenia usług będzie potwierdzona poprzez techniczną możliwość świadczenia danej usługi na poziomie określonym w załączniku nr 2. Ze względu na to, że żadna usługa nie jest określona na poziomie 1 (informacja o usłudze) poziom ten został pominięty w tabeli.

*Tabela 2 Zakres prac przypisany do Wykonawcy w odniesieniu do poziomu usług*

Zakres prac	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 4
1. Opis usługi i formularze do druku.	X	X	X
2. Formularze i wzory na ePUAP.		X	X

Zakres prac	Poziom 2	Poziom 3	Poziom 4
3. Konfiguracja usług na ePUAP.		X	X
4. Konfiguracja przekazywania dokumentów do ECM.		X	X
5. Odpowiedzi przez ePUAP.			X

*Tabela 3 Zakres prac realizowanych przez Wykonawcę w ramach implementacji usług*

Wykonawca Systemu zobowiązany jest do implementacji e-usług w ilości przedstawionej w Tabeli 4.

*Tabela 4 Liczba e-usług do uruchomienia*

Poziom	Ilość
Poziom 2	85
Poziom 3	84
Poziom 4	1

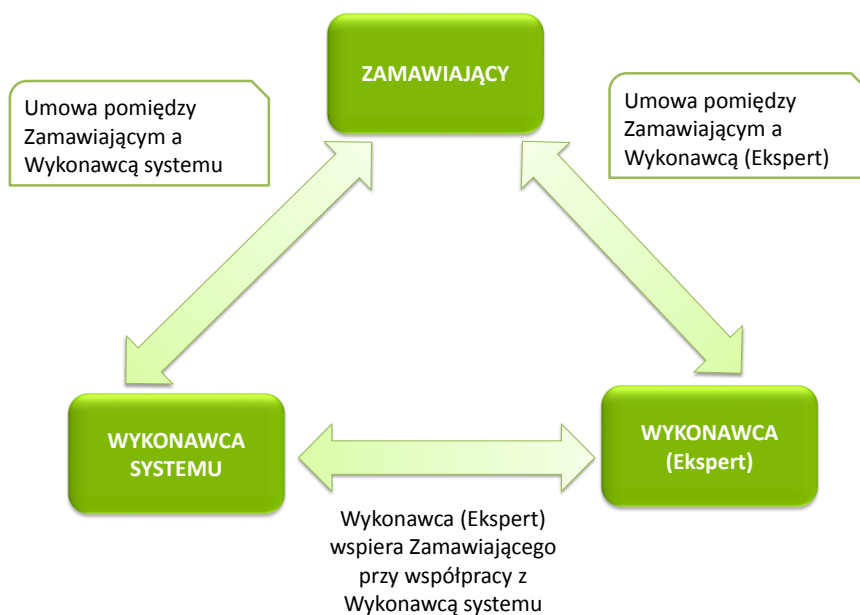
Informacje, które usługi będą do uruchomienia przez Wykonawcę Systemu (określone na podstawie Załącznika 2 do niniejszego dokumentu), Zamawiający przedstawi Wykonawcy po podpisaniu Umowy.

## 4. ORGANIZACJA PROJEKTU

Struktura organizacyjna opiera się na schemacie (Rysunek 1) charakteryzującym zależności między stronami uczestniczącymi w realizacji prac:

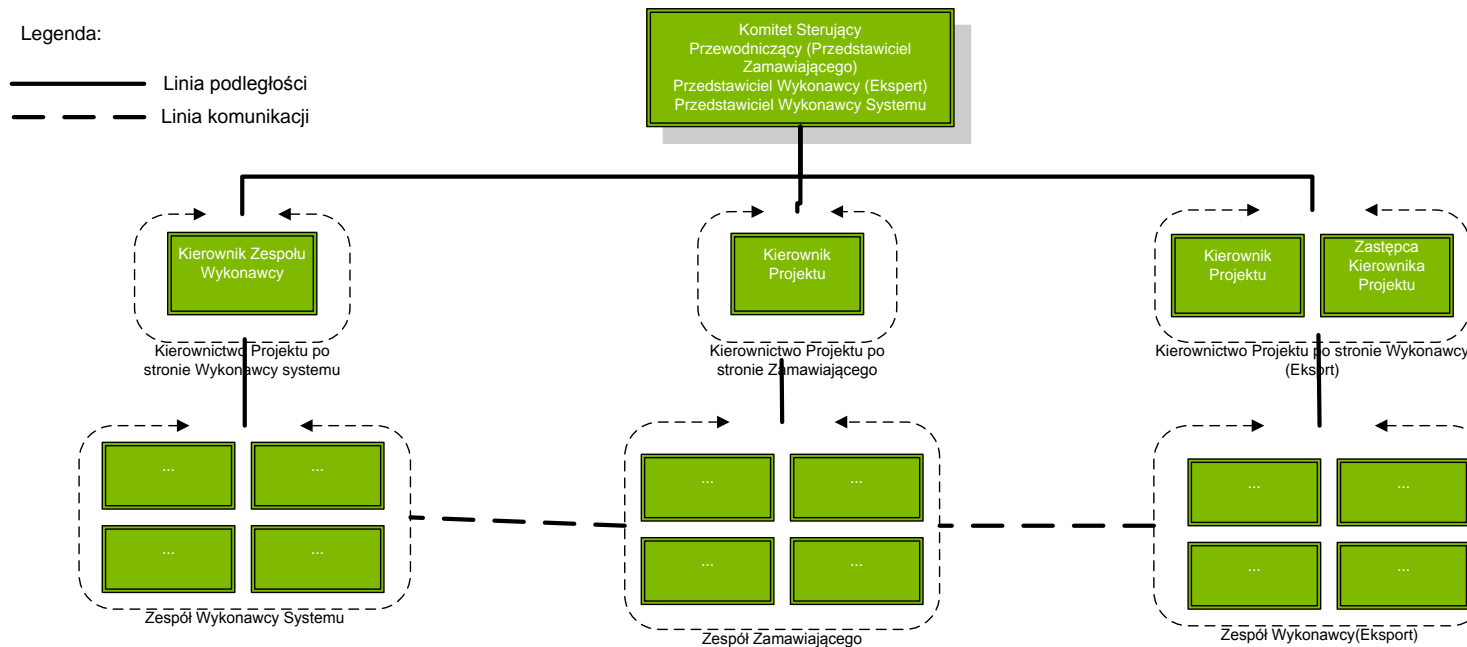
- Zamawiający – Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego;
- Wykonawca (Ekspert) – podmiot realizujący przedmiot zamówienia dotyczący świadczenia usług Ekspersko-Doradczo-Audytowych w ramach Projektu. „Portal Korporacyjny Urzędu Marszałkowego Województwa Mazowieckiego w Warszawie – platforma cyfrowa e-usług”;
- Wykonawca Systemu – podmiot, który zostanie wybrany do realizacji przedmiotu zamówienia określonego w niniejszym dokumencie.

Rysunek 1: Schemat zależności pomiędzy Uczestnikami Projektu



Rysunek 2 przedstawia strukturę organizacyjną ustanowioną na potrzeby realizacji prac.

Rysunek 2 Struktura organizacyjna



Odpowiedzialność poszczególnych ról projektowych wskazanych na Rysunku należy rozumieć zgodnie z zaleceniami metodyki PRINCE 2 – w odniesieniu do metodyki, Kierownika Wykonawcy systemu należy rozumieć jako Kierownika Grupy Zadań.

## 5. TERMINY REALIZACJI PRAC

Realizacja przedmiotu zamówienia podzielona została na Etapy.

Tabela zawiera następujące informacje:

- Numer Etapu;
- Zakres Etapu – wykaz produktów/usług jakie jest zobowiązany dostarczyć Wykonawca Systemu – dla niektórych przypadków wskazano maksymalny czas na ich realizację.
- Termin realizacji – maksymalny czas w jakim produkty muszą zostać dostarczone i odebrane przez Zamawiającego.

*Tabela 5 Zakres oraz terminy poszczególnych Etapów*

Numer Etapu	Zakres Etapu	Termin realizacji Etapu
1	<p>Produkty zarządcze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia – harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia musi być uzgodniony do 10 dni kalendarzowych od podpisania Umowy.</li> <li>• Raport z wykonania Etapu.</li> </ul> <p>Prototyp systemu – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem jednak nie później niż do 15 dni kalendarzowych od podpisania Umowy.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prezentacja i raport z instalacji prototypu.</li> </ul> <p>Produkty specjalistyczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentacja systemu – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem jednak nie później niż do 20 dni kalendarzowych od podpisania Umowy: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dokumentacja funkcjonalno-techniczna;</li> <li>○ Dokumentacja konfiguracji;</li> <li>○ Dokumentacja administratora;</li> <li>○ Dokumentacja użytkownika;</li> </ul> </li> <li>• Plan Testów – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem.</li> <li>• Plan wdrożenia – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem.</li> </ul>	<p>30 dni kalendarzowych od podpisania Umowy</p>

Numer Etapu	Zakres Etapu	Termin realizacji Etapu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakres i harmonogram szkoleń – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem.</li> </ul>	
II	<p>Produkty zarządcze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia (aktualizacja) – harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia musi zaktualizowany do 5 dni kalendarzowych od zakończenia Etapu nr I.</li> <li>• Raport z wykonania Etapu.</li> </ul> <p>Produkty specjalistyczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przeprowadzenie testów – Raport z testów systemu – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem.</li> <li>• Przeprowadzenie wdrożenia – Raport z wdrożenia systemu - zgodnie z uzgodnionym harmonogramem;</li> <li>• System klasy ECM wdrożony na środowisku produkcyjnym: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ W zakresie funkcjonalności EZD pozwalającej Zamawiającemu na rejestrowanie i załatwianie spraw w Urzędzie zgodnie z obowiązującymi przepisami – do 31.12.2014.</li> <li>○ W pozostałym zakresie – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem, jednak nie później niż do 31 stycznia 2015 r.</li> </ul> </li> </ul>	Zgodnie z ofertą Wykonawcy.

Numer Etapu	Zakres Etapu	Termin realizacji Etapu
	<p><b>Uwaga:</b> W przypadku gdy System klasy ECM zostanie wdrożony na środowisku produkcyjnym do 31.12.2014 jedynie w zakresie funkcjonalności EZD pozwalającej na rejestrowanie i załatwianie spraw w Urzędzie – Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić szkolenia, o których mowa w Rozdziale 7, z zakresu funkcjonowania wdrożonego EZD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentacja powykonawcza, która musi być zgodna z wersją ostateczną systemu – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dokumentacja funkcjonalno-techniczna - aktualizacja;</li> <li>○ Dokumentacja konfiguracji - aktualizacja;</li> <li>○ Dokumentacja administratora - aktualizacja;</li> <li>○ Dokumentacja użytkownika - aktualizacja;</li> </ul> </li> <li>• Przeprowadzenie szkoleń potwierdzone Raportem z przeprowadzonych szkoleń – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem przy czym: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Grupa I powinna być przeszkolona przed Grupą II i Grupą III.</li> <li>○ łączny czas przeprowadzenia szkoleń – zgodnie z uzgodnionym harmonogramem.</li> </ul> <p><b>Uwaga:</b> Zamawiający może podjąć decyzję o przeniesieniu części szkoleń do kolejnego Etapu.</p> </li> <li>• Udział w przeprowadzeniu audytu powdrożeniowego (do 10 dni roboczych od wdrożenia na środowisku produkcyjnym Systemu klasy ECM) oraz wdrożenie zaleceń poaudytowych – o których mowa w Rozdziale 12.</li> </ul>	
III	Stabilizacja Systemu (w tym testowanie produkcyjne pod pełnym obciążeniem) zgodnie z zapisami rozdziału 12 pkt 8.	30 dni od daty zakończenia Etapu



Numer Etapu	Zakres Etapu	Termin realizacji Etapu
		nr II jednak nie później niż do 28.02.2015 r.



## 6. LISTA PRODUKTÓW

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia, Wykonawca Systemu jest zobowiązany jest do dostarczenia dokumentacji wymienionej poniżej. Dla dokumentów podano minimalną zawartość.

- Dokumentacja zarządcza:
  - Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia (obejmujący Etap I, Etap II oraz Etap III), w szczególności:
    - Harmonogram w postaci wykresu Gantta.
  - Raport z wykonania Etapu o którym mowa w Rozdziale 10.6:
- Dokumentacja specjalistyczna:
  - Dokumentacja funkcjonalno-techniczna;
  - Dokumentacja konfiguracji;
    - Instrukcje konfiguracji systemu;
    - Opis konfiguracji systemu;
  - Dokumentacja administratora, zawierająca w szczególności:
    - Wymagania infrastrukturalne dla systemu;
    - Instrukcje instalacji systemu;
    - Instrukcje odinstalowania systemu;
    - Instrukcje archiwizacji systemu;
    - Instrukcje odtwarzania systemu;
    - Opis modelu danych przechowywanych w systemie;
    - Opis monitorowania systemu;
    - Informacje nt. potencjalnych awarii wraz z wykazem działań jakie należy podjąć;
    - Procedury postępowania w przypadkach szczególnych oraz awariach.
  - Dokumentacja użytkownika, zawierająca w szczególności:
    - Opis systemu;
    - Zasady poruszania się po systemie;
    - Opis poszczególnych funkcji systemu;
    - Opis zachowania się w sytuacjach nietypowych.
  - Plan wdrożenia, zawierający w szczególności:
    - Harmonogram wdrożenia;
    - Procedury wdrożenia;
    - Zasoby niezbędne do przeprowadzenia wdrożenia;
    - Opis wariantu awaryjnego – w przypadku gdy wdrożenie zakończy się niepowodzeniem.



- Raport z instalacji prototypu
  - Wymagania systemu wraz z opisanym sposobem realizacji wymagań (w szczególności odniesienie do dokumentacji stanowiącej załącznik do Raportu),
  - Wszelka powiązana dokumentacja.
- Raport z wdrożenia, zawierający w szczególności:
  - Opis wykonanych działań z przeprowadzonego wdrożenia.
- Plan Testów, zawierający w szczególności:
  - Wykaz warunków do spełnienia aby możliwe było przeprowadzenie testów;
  - Harmonogram przeprowadzenia testów;
  - Opis środowiska testowego;
  - Procedury przeprowadzenia testów;
  - Procedury zgłaszania błędów;
  - Wykaz przypadków i scenariuszy testowych;
  - Dane testowe;
- Raport z implementacji e-usług zawierający listę zaimplementowanych usług, formularzy i wzorów dokumentów;
- Raport z przeprowadzenia szkoleń zawierający
  - lista przeprowadzonych szkoleń (nazwa, czas i miejsce szkolenia);
  - liczba osób przeszkolonych na każdym szkoleniu
  - wyniki „Ankiety oceny szkolenia”;
  - załącznikami do raportu będą kopie list obecności na szkoleniach zawierające dane o uczestnikach szkolenia: imię, nazwisko, nazwa komórki organizacyjnej, telefon, adres poczty elektronicznej, dane trenera (imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej) oraz wypełnione karty (formularze) egzaminacyjne osób szkolonych.
- Raport z testów, zawierający w szczególności:
  - Podsumowanie przeprowadzonych testów wraz z informacją nt. wyników poszczególnych przypadków testowych.

## 7. SZKOLENIA

Wykonawca Systemu zobowiązany będzie do przeszkolenia wskazanych przez Zamawiającego osób z dostarczonego systemu.

1. Szkolenia (szczegółowy zakres i harmonogram musi być uzgodniony w trakcie Etapu I) będą przeznaczone dla trzech grup użytkowników:
  - a. Grupa I – „Użytkownicy” (do 1000 osób) – wszyscy użytkownicy Systemu.
  - b. Grupa II – „Użytkownicy zaawansowani” (do 40 osób – 2 grupy) – m.in. pracownicy Archiwum, Kancelarii Ogólnej i Sekretariatów, którzy będą wykorzystywali System w szerszym zakresie niż pozostali użytkownicy Systemu,
  - c. Grupa III – „Administratorzy” (6 osób) - osoby, które będą zajmowały się administrowaniem systemem;
2. Szkolenia dla Grupy I:
  - a. Zamawiający udostępni Wykonawcy nieodpłatnie sale szkoleniowe w 4 lokalizacjach Zamawiającego: ul. Skoczylasa, ul. Jagiellońska, ul. Kłopotowskiego, al. Solidarności;
  - b. Sale będą wyposażone w dostęp do sieci;
  - c. Wykonawca dostarczy sprzęt niezbędny do przeprowadzenia szkoleń, w tym sprzęt komputerowy dla każdej z lokalizacji, w której będą przeprowadzane szkolenia;
  - d. Szkolenia będą trwały po 3 godziny dla każdej grupy (2 grupy dziennie w jednej lokalizacji);
  - e. Wykonawca zapewni co najmniej jednego trenera do przeprowadzenia szkolenia dla każdej z lokalizacji, w której będzie przeprowadzane szkolenie.
  - f. Grupy szkoleniowe nie mogą być większe niż 15 osób.
  - g. Listy uczestników zostaną przygotowane przez Zamawiającego.
3. Szkolenie dla grupy II:
  - a. Szkolenie zostanie przeprowadzone w salach Zamawiającego na warunkach takich jak dla szkoleń Grupy I;
  - b. Wykonawca przeprowadzi ośmiogodzinne szkolenie dla dwóch grup 15-20 osób.
4. Szkolenia dla grupy III:
  - a. Szkolenie będzie miało charakter jednodniowego instruktazu stanowiskowego w siedzibie Zamawiającego;
  - b. Celem szkolenia jest przygotowanie administratorów do samodzielnego administrowania systemem;
5. Zamawiający planuje, że odbędzie się łącznie 8 szkoleń dziennie dla Grupy I (2 odrębne grupy w każdej z 4 lokalizacji).
6. Zakres szkoleń dla wszystkich grup musi obejmować część teoretyczną oraz praktyczną.
7. Szkolenia dla grupy II i III powinny odbyć się po zakończeniu szkoleń dla grupy I.
8. Od momentu zakończenia szkoleń dla grupy I (ale nie później niż od momentu zakończeniu Etapu nr II), do końca trwania Etapu III, Wykonawca zapewni jedną osobę

- na potrzeby konsultacji dla uczestników szkoleń – możliwość zadawania pytań przez użytkowników po zapoznaniu się samodzielnie z funkcjonalnością Systemu po szkoleniu;
9. Wykonawca opracuje i rozdysponuje wśród uczestników szkoleń:
    - a. Materiały szkoleniowe (forma elektroniczna i drukowana) obejmujące całość zagadnień poruszanych na szkoleniu.
    - b. Certyfikat ukończenia szkolenia.
    - c. Listę obecności.
  10. Po zakończeniu szkoleń, Wykonawca opracuje Raport z przeprowadzonych szkoleń zawierający w szczególności:
    - a. Informacje nt. przeprowadzonych szkoleń;
    - b. Materiały szkoleniowe;
    - c. Oryginały list obecności;

## 8. PREDEFINIOWANE RAPORTY W SYSTEMIE

W ramach konfiguracji Systemu Wykonawca przygotuje definicje raportów zgodnie z poniższą listą:

1. Wykaz istniejących spraw w instytucji i jej poszczególnych komórkach.
2. Wykaz spraw prowadzonych przez poszczególnych referentów.
3. Wykaz pism w komórce organizacyjnej z podziałem na rodzaje korespondencji.
4. Sumaryczne zestawienie pism wchodzących do komórki.
5. Wykaz pism wchodzących oczekujących na odebranie w komórkach poszczególnych organizacyjnych.
6. Wykaz pism wchodzących oczekujących na załatwienie w komórkach poszczególnych organizacyjnych.
7. Wykaz pism wchodzących, przyjętych do wiadomości, załatwionych ad-acta z podziałem na poszczególnych referentów i terminy załatwienia.
8. Wykaz pism wchodzących niezadowolonych w terminie w komórkach organizacyjnych z podziałem na referentów i typy dokumentów.
9. Sumaryczne zestawienie pism wchodzących niezadowolonych w komórkach organizacyjnych z podziałem na referentów i typy dokumentów.
10. Sumaryczne zestawienie pism wychodzących z podziałem na komórki organizacyjne, referentów, typy dokumentów, sposoby wysłania.
11. Raport z przebiegu procesu obsługi sprawy z czasami obsługi sprawy w poszczególnych komórkach.
12. Raport z rejestru korespondencji wchodzącej i wychodzącej.
13. Raport z Książki nadawczej.

## 9. ZASADY WSPÓŁPRACY

Realizacja przedmiotu zamówienia będzie odbywała się zgodnie z metodyką zarządzania projektami PRINCE2. Struktura organizacyjna została przedstawiona w Rozdziale 4. W podrozdziałach przedstawiono zasady współpracy jakie będą stosowane pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą Systemu – zasady współpracy będą w miarę potrzeby rozwijane w trakcie okresu współpracy.

### 9.1 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM I ZAGADNIENIAMI

Zarządzanie ryzykiem i zagadnieniami, w ramach realizacji przedmiotu zamówienia, będzie odbywało się zgodnie z przedstawioną procedurą.

1. Identyfikowanie i zgłaszania:
  - a. Każde ryzyko/zagadnienie musi zostać przekazane do Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego.
2. Analizowanie:
  - a. Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego (lub wskazana przez niego osoba) przeprowadza/zleca działania związane z analizą zgłoszonego ryzyka/zagadnienia.
3. Zarządzanie:
  - a. Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego (lub wskazana przez niego osoba) odpowiada za zlecenie do wykonania działań związanych z obsługą ryzyka/zagadnienia.

Za prowadzenie Rejestru Ryzyka/Zagadnień odpowiada Kierownik Projektu Zamawiającego.

Rejestr zawiera następujące informacje:

- Id– identyfikator ryzyka/zagadnienia;
- Opis – opis ryzyka/zagadnienia;
- Typ – określenie czy jest to ryzyko i zagadnienie.
- Data zgłoszenia – data w której ryzyko/zagadnienie zostało zgłoszone;
- Zgłaszający – imię i nazwisko osoby zgłaszającej ryzyko/zagadnienie;
- Prawdopodobieństwo (nie dotyczy zagadnień) – prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka;
- Waga (nie dotyczy zagadnień) – waga ryzyka;
- Reakcja – informacje nt. działań do wykonania;
- Status – status ryzyka/zagadnienia:

- Analizowane – ryzyko/zagadnienie w trakcie analizowania;
- Otwarte – ryzyko/zagadnienie otwarte;
- Zamknięte – ryzyko/zagadnienie zamknięcie.
- Dodatkowe informacje.

## 9.2 KOMUNIKACJA

Do realizacji przedmiotu zamówienia, przyjmuje się następujące główne zasady komunikacji.

1. Przepływ komunikacji będzie zgodny z podległością (poziomami zarządzania) przedstawioną w strukturze organizacyjnej (Rozdział 4), tj.: Komitet Sterujący, Kierownictwo Projektu, Zespoły.  
W przypadku wystąpienia problemów na którymś z poziomów zarządzania, następować będzie eskalacja problemu na wyższy poziom.
2. W zakresie komunikacji pomiędzy Wykonawcą a Wykonawcą systemu - oficjalny kanał komunikacyjny odbywa się za pośrednictwem Zamawiającego (Sekretarza projektu lub innej wyznaczonej przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego osoby).

### Metody komunikacji:

W trakcie realizacji prac dopuszcza się komunikowanie:

1. Pisemne.
2. Poczta elektroniczną.
3. Telefoniczne.
4. Repozytorium projektu – miejsce w którym umieszczane będą wszelkie istotne dokumenty/produkty mające wpływ na realizację przedmiotu prac. Repozytorium będzie udostępnione przez Zamawiającego.
5. Komunikacja bezpośrednia:
  - a. Spotkania:
    - i. Posiedzenia Komitetu Sterującego:  
Zwoływane przez Przewodniczącego Komitetu Sterującego. W posiedzeniu Komitetu Sterującego uczestniczą przedstawiciele Komitetu Sterującego, Kierownictwa Projektu oraz inne osoby zaproszone przez członków Komitetu Sterującego.
    - ii. Spotkania Kierownictwa Projektu:  
Zwoływane przez osobę wchodzącą w skład Kierownictwa Projektu (spotkania zwoływane są w miarę potrzeby, nie rzadziej niż dwa razy w miesiącu).



W trakcie spotkań omawiany jest co najmniej aktualny status prac, oraz aktualne ryzyka i zagadnienia.

iii. Spotkania robocze:

Zwoływane przez przedstawiciela Kierownictwa Projektu.

b. Potwierdzanie ustaleń ze spotkań:

Ustalenia ze spotkań zawarte będą w notatce ze spotkania.

Notatka ze spotkania przygotowywana jest przez Wykonawcę Systemu.

Zamawiający ma 3 dni robocze od daty otrzymania notatki na zgłoszenie uwag do notatki.

## 10. PROCEDURY ODBIORU

W ramach weryfikacji produktów i warunków odbioru wyróżnia się następujące typy produktów:

1. Dokumentacja;
2. Oprogramowanie – prototyp i system;
3. Szkolenia;
4. Usługi eksploatacji i utrzymania.

oraz procedury dot. odbioru Etapów (wskazanych w Rozdziale 5) i przedmiotu zamówienia.

### 10.1 PROCEDURA ODBIORU DOKUMENTACJI

1. Po opracowaniu dokumentu, Wykonawca Systemu przekazuje Zamawiającemu dokument do weryfikacji.
2. Zamawiający weryfikuje dokument w ciągu 5 dni roboczych.
  - a. Jeżeli Zamawiający nie ma uwag do dokumentu, przyjmuje go składając podpis na dokumencie. Jeden egzemplarz dokumentu otrzymuje Wykonawca, drugi egzemplarz pozostaje u Zamawiającego.
  - b. Jeżeli Zamawiający ma uwagi do dokumentu to zapisuje je w Rejestrze Uwag i przekazuje Wykonawcy systemu – następuje przejście do pkt. 1 niniejszej procedury.
3. W ustalonym z Zamawiającym terminie, Wykonawca poprawia dokument i przekazuje ponownie do odbioru.

### 10.2 PROCEDURA ODBIORU PROTOTYPU

1. Po instalacji prototypu Wykonawca Systemu przekazuje Zamawiającemu informację o gotowości do przystąpienia do odbioru prototypu. Wraz z informacją o gotowości do przystąpienia do odbioru, Wykonawca Systemu uzgadnia termin prezentacji prototypu z Zamawiającym.
2. Wraz z prototypem Wykonawca Systemu przekazuje Zamawiającemu Raport z instalacji prototypu oraz wszelką niezbędną do odbioru dokumentację. Celem Raportu z instalacji prototypu jest udowodnienie przez Wykonawcę spełnienia przez wdrożony produkt wszystkich wymagań określonych jako podstawowe (P).

3. Celem prezentacji prototypu przez Wykonawcę jest zaprezentowanie Zamawiającemu sposobu realizacji przez prototyp wymagań oznaczonych jako podstawowe (P) w kontekście zbioru wymagań podstawowych. Spełnienie tych wymagań w kontekście prototypu jest niezależne od spełnienia tych wymagań w kontekście systemu docelowego (pełen zbiór wymagań podstawowych i docelowych).
4. Sposób realizacji prezentacji prototypu jest uzgadniany pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.
5. Raport z instalacji prototypu podlega procedurze odbioru dokumentacji. Procedura odbioru raportu z instalacji prototypu rozpoczyna się od dnia następnego po spotkaniu prezentacji prototypu.
6. W trakcie odbioru Raportu z instalacji prototypu, Zamawiający może zażądać dodatkowego spotkania/prezentacji celem wyjaśnienia sposobu realizacji wymagań. Termin odbioru Raportu z instalacji prototypu jest wstrzymywany i zaczyna biec ponownie po zakończeniu spotkania/prezentacji.

### 10.3 PROCEDURA ODBIORU OPROGRAMOWANIA

1. Po wytworzeniu oprogramowania, Wykonawca Systemu przekazuje Zamawiającemu informację o możliwości przeprowadzenia Testów – co najmniej na 5 dni roboczych przed planowanych terminem rozpoczęcia testów.
2. Warunkiem koniecznym przystąpienia do odbioru oprogramowania jest
  - a. Przekazanie całości dokumentacji systemu,
  - b. Przekazanie Raportu zgodności systemu z wymaganiami.
3. Wykonawca Systemu przygotowuje środowisko do przeprowadzenia testów systemu w oparciu o dokumentację Planu wdrożenia.
4. Testy wykonywane są zgodnie z Planem Testów.
5. Testy realizowane w ramach odbioru oprogramowania swoim zakresem obejmują co najmniej
  - a. testy scenariuszowe,
  - b. testy swobodne,
  - c. testy wydajnościowe,
  - d. testy integracyjne,
  - e. testy bezpieczeństwa.

6. Plan testów podlega odbiorowi zgodnie z procedurą odbioru dokumentacji.
7. Po zakończeniu testów, Wykonawca Systemu opracowuje Raport z testów.
  - a. w przypadku gdy testy zakończą się wynikiem pozytywnym – procedura zostaje zakończona.
  - b. w przypadku gdy testy zakończą się wynikiem negatywnym – następuje przejście do pkt. 3 niniejszej procedury.
8. W ustalonym z Zamawiającym terminie, Wykonawca poprawia oprogramowanie i przekazuje je ponownie do odbioru.

### **10.3.1. Testy wydajnościowe**

Wymagane jest przeprowadzenie testów wydajnościowych. Celem testów wydajnościowych jest weryfikacja wszystkich wydajnościowych wymagań pozafunkcyjnych. Podczas testów Wykonawca symuluje działanie systemu w warunkach zbliżonych do obciążenia przewidzianego przez SWS.

### **10.3.2. Testy scenariuszowe**

Wymagane jest przeprowadzenie testów scenariuszowych Systemu. Testy scenariuszowe muszą pokrywać wymagania funkcjonalne, poprawność konfiguracji systemu oraz wymagania niefunkcjonalne, które mogą być weryfikowane przez scenariusze. Testy scenariuszowe przygotowywane są przez Wykonawcę i realizowane przy udziale Zamawiającego.

### **10.3.3. Testy integracyjne**

Celem przeprowadzenia testów integracyjnych jest weryfikacja poprawności funkcjonowania interfejsów Systemu oraz poprawna komunikacja z systemami zewnętrznymi.

Integracja z ePUAP jest weryfikowane przy wykorzystaniu środowiska testowego ePUAP.

W sytuacji, gdy nie ma możliwości wykorzystania środowiska testowego do testów integracyjnych Wykonawca ma obowiązek przygotować narzędzia symulujące działanie systemów zewnętrznych. Testy integracyjne przeprowadzane są przez Wykonawcę przy udziale Zamawiającego.

### **10.3.4. Testy bezpieczeństwa**

Wymagane jest przeprowadzenie przez Wykonawcę testów bezpieczeństwa Systemu przed odbiorem Systemu.

Testy te powinny obejmować co najmniej:

- testy systemu backupu,

- testy podatności systemu obejmujące co najmniej Top10 OWASP (aktualne na okres odbioru).

## 10.4 PROCEDURA ODBIORU SZKOLEŃ

1. Szkolenia odbywać się będą zgodnie z uzgodnionym zakresem i harmonogramem szkoleń.
2. W ciągu 1 dnia roboczego od zakończenia szkoleń, Wykonawca Systemu opracuje Raport z przeprowadzenia szkoleń o którym mowa w Rozdziale 6.
3. Odbiór raportu następuje zgodnie z procedurą określoną w Rozdziale 10.1

W przypadku gdy szkolenia zostaną przeprowadzone niezgodnie z uzgodnionym zakresem i harmonogram szkoleń oraz niezgodnie z wymaganiami określonymi w Rozdziale 7 – Wykonawca Systemu zobowiązany jest do powtórzenia szkoleń.

## 10.5 PROCEDURA ODBIORU USŁUG USŁUGI EKSPLOATACJI I UTRZYMANIA

1. Po opracowaniu produktów, będących wynikiem zamówionych prac w ramach usług eksploatacji i utrzymania, Wykonawca Systemu przekazuje je do Zamawiającego.
2. Odbiór produktów następować będzie zgodnie z określonymi procedurami opisanymi w Rozdziale 10 – rodzaj procedury będzie dobierany do typu produktu jaki będzie dostarczany.

## 10.6 ODBIÓR ETAPU

1. Odbiorowi podlegają poszczególne etapy projektu (o których mowa w Rozdziale 5). Odbiór etapu Projektu jest dokonywany na podstawie „Raportu z wykonania Etapu”, zwanego w dalszej części niniejszego rozdziału „Raportem”. Odbiór etapu zostanie dokonany przez Zamawiającego poprzez akceptację Raportu.
2. Raport uwzględni wszystkie produkty jakie powinny zostać wykonane przez Wykonawcę w danym etapie. Załącznikami do raportu są protokoły odbioru poszczególnych produktów wykonanych lub dostarczonych przez Wykonawcę w ramach danego Etapu.
3. Częścią składową Raportu jest Raport Zgodności z SWS. Raport Zgodności z SWS zawiera:
  - a. potwierdzenie Wykonawcy zgodności z SWS wytworzonych produktów, a w szczególności opis sposobu realizacji wymagań SWS;
  - b. szczegółowy opis wszystkich różnic pomiędzy SWS a systemem utworzonym przez Wykonawcę będących wynikiem wdrożenia zaakceptowanych zmian.

4. Na zakończenie etapu Wykonawca sporządza Raport i dostarcza go do Zamawiającego.
5. Zamawiający, po weryfikacji raportu, przedstawia decyzję o jego akceptacji. Możliwe są następujące decyzje Zamawiającego:
  - a. akceptacja – cały Raport zostaje uznany za odebrany;
  - b. akceptacja warunkowa - Raport zostaje uznany za odebrany po wprowadzeniu przez Wykonawcę wskazanych poprawek w Raporcie lub produktach, do których się odnosi. Po wprowadzeniu poprawek nie jest już przeprowadzany ponowny odbiór produktów. Ponownemu odbiorowi podlega jedynie Raport;
  - c. odrzucenie – Raport podlega ponownie procedurze odbioru po wprowadzeniu wskazanych poprawek w Raporcie lub produktach, do których się odnosi i przeprowadzeniu ponownego odbioru tych produktów.
6. W przypadkach określonych w pkt. 5.b. i 5.c. razem z decyzją Zamawiającego przedstawiana jest lista elementów Raportu lub produktów, które muszą zostać skorygowane.
7. Wykonawca dokonuje odpowiednich zmian w Raporcie lub produktach zgodnych z uwagami Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie dłuższym niż 10 dni roboczych, oraz - w razie potrzeby - ich odbiorów, po czym przedstawia ponownie Raport do odbioru.
8. Akceptacja Raportu przez Zamawiającego jest równoznaczna z odbiorem Etapu.

## 10.7 ODBIÓR PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Po odebraniu wszystkich Etapów, podpisany jest Protokół Odbioru Przedmiotu Zamówienia. Po podpisaniu Protokołu Odbioru Przedmiotu Zamówienia uznaje się że wszystkie Etapy zostały wykonane w całości.

## 11. USŁUGI EKSPLOATACJI I UTRZYMANIA

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia w terminie od podpisania Umowy do 48 miesięcy, Wykonawca może wykonywać prace związane z:

- asystą techniczną – świadczenie usług pomocy technicznej dla przedstawicieli Zamawiającego odpowiadających za administrowanie systemem.
- administrowaniem – świadczenie usług bieżącej administracji Systemem, w tym m.in. bieżące wsparcie użytkowników systemu.
- serwisem – konfigurowania/strojenia środowiska produkcyjnego (infrastruktura, system operacyjny, bazy danych, itp.) mające na celu zoptymalizowanie działania systemu.
- rozwojem systemu – dostosowywanie systemu do bieżących potrzeb Zamawiającego – wynikających w szczególności z potrzeb użytkowników po wdrożeniu systemu.

Wykonawca zapewni świadczenie usług eksploatacji i utrzymania w maksymalnej ilości 2000 roboczogodzin.

Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania wskazanego limitu roboczogodzin w ramach usług eksploatacji i utrzymania.

Zamówienie usług eksploatacji i utrzymania następować będzie zgodnie z poniższą procedurą:

1. Zamawiający uzgadniać będzie z Wykonawcą Systemu treść zlecenia, na które składać się będzie:
  - 1) Zakres zamawianych prac;
  - 2) Pracochłonność zamawianych prac (wyrażona w roboczogodzinach);
  - 3) Termin realizacji zamawianych prac.
2. Wykonawca Systemu jest zobowiązany do realizacji prac określonych w zamówieniu zgodnie z warunkami w nim określonymi, począwszy od dnia, w którym otrzyma zamówienie.

## 12. DODATKOWE ZOBOWIĄZANIA

Niniejsza część przedstawia dodatkowe zobowiązania, które nie zostały wskazane wprost w niniejszym dokumencie.

### **Dodatkowe zobowiązania ze strony Zamawiającego:**

1. Udostępnienie informacji, dokumentów, materiałów, danych, dokumentacji będących w posiadaniu Zamawiającego, niezbędnych do realizacji przedmiotu zamówienia.
2. Umożliwienie dostępu Wykonawcy Systemu do obiektów, infrastruktury oraz oprogramowania zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Zamawiającego.

### **Dodatkowe zobowiązania ze strony Wykonawcy:**

1. Dokonanie z Zamawiającym wszelkich koniecznych ustaleń mogących wpływać na przedmiot zamówienia.
2. Współpraca z Wykonawcą (Ekspert) - podmiotem świadczącym usług ekspercko – doradczo – audytorskie zw. „eksperckimi”.
3. Wszelkie dostarczane przez Wykonawcę systemu produkty muszą zawierać elementy promocyjne wymagane dla projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej.
4. Wykonawca (Ekspert) zobowiązany jest do przeprowadzenia audytu powdrożeniowego zawierającego (o którym mowa w dokumentacji przetargowej znajdującej się pod adresem: <http://www.zamowienia.mazovia.pl/?act=info&id=11056>), w szczególności analizę funkcjonowania oprogramowania w środowisku Zamawiającego z pełnym obciążeniem systemu pod kątem wymagań określonych w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia oraz studium wykonalności Projektu. Wykonawca zobowiązany jest do udziału w:
  - a. Przygotowaniu i przeprowadzeniu audytu powdrożeniowego;
  - b. Wdrożeniu ewentualnych zaleceń poaudytowych.
5. Wykonawca zobowiązany jest wykorzystać udostępnione środowisko na potrzeby szkoleń i testów. Przed uruchomieniem produkcyjnym Wykonawca jest zobowiązany przygotować System do produkcyjnego uruchomienia (w szczególności obejmuje to odpowiednią konfigurację oraz usunięcie danych, które pojawiły się w systemie w wyniku przeprowadzonych testów i szkoleń).
6. Wykonawca zobowiązany jest, od momentu zakończenia Etapu nr II do końca okresu gwarancji, zapewnić usługę telefonicznego wsparcia dla administratorów systemu Zamawiającego, w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego (8 godzin), w wymiarze maksymalnie do 500 roboczogodzin – godziny te nie wchodzą w pulę 2000 roboczogodzin o których mowa w Rozdziale 11.
7. Szczegółowe warunki związane z realizacją zgłoszeń gwarancyjnych:



W celu klasyfikacji rodzajów zgłoszeń wprowadza się następujące pojęcia:

**Problem** – stan oprogramowania spowodowany wadami oprogramowania, w którym część oprogramowania nie funkcjonuje zgodnie z dokumentacją, mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji oprogramowania;

**Kategoria zgłoszenia A (sytuacja awaryjna)** – wystąpił problem, którego skutki spowodowały całkowite zatrzymanie oprogramowania;

**Kategoria zgłoszenia B** – wystąpił problem, stwarzający istotne ograniczenie w działaniu oprogramowania;

**Kategoria zgłoszenia C** – oznacza działanie oprogramowania w sposób niezgodny z dostarczoną dokumentacją;

Zgłoszenia problemów muszą być przyjmowane pod określonym adresem e-mail i telefonem w godzinach pracy Zamawiającego.

Terminy realizacji usług: W przypadku, gdy Problem dotyczyć będzie oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę, obowiązywać będą następujące terminy realizacji usług:

Tabela 6 Kategorie problemów

Kategoria Problemu	Maksymalny czas reakcji	Maksymalny czas usunięcia awarii
A	4 godziny	Do rozpoczęcia kolejnego Dnia Roboczego.
B	1 dzień roboczy	5 dni roboczych
C	1 dzień roboczy	10 dni roboczych

Jeżeli problem dotyczyć będzie oprogramowania niewytworzonego przez Wykonawcę, terminy realizacji usług będą za każdym razem ustalane z Zamawiającym.

Wykonawca będzie prowadzić rejestr interwencji serwisowych i dostarczać Zamawiającemu raporty (częstotliwość dostarczania raportów zostanie ustalona pomiędzy wykonawcą a Zamawiającym w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia) w formie pisemnej, zawierające liczbę interwencji, czas naprawy oraz specyfikację naprawionych elementów.

8. W okresie stabilizacji Systemu (etap nr III) Wykonawca będzie świadczył usługi o których mowa w punkcie 7 na warunkach określonych poniżej.

Kategoria Problemu	Maksymalny czas reakcji	Maksymalny czas usunięcia awarii
A	2 godziny	Do rozpoczęcia kolejnego Dnia Roboczego.
B	4 godziny robocze	2 dni robocze
C	4 godziny robocze	3 dni robocze

## 13. ZAŁĄCZNIKI

- 1 Załącznik nr 1 – Specyfikacja Wymagań Systemowych
- 2 Załącznik nr 2 – Analiza usług

