

**Opis Przedmiotu Zamówienia - wstępny**  
**w zakresie dostarczenia oprogramowania do zarządzania procesowego**  
**(wraz z usługami towarzyszącymi)**

**I. SYSTEM**

1. System powinien posiadać funkcjonalności w zakresie **zarządzania architekturą procesów**, tj.:
  - a. Tworzenia map procesów, w szczególności modelowanie map w BPMN oraz automatyczną migrację map BPMN z Enterprise Architect;
  - b. Optymalizację procesów biznesowych (proponując poprawy zmian procesów biznesowych);
  - c. Definiowania grup dla procesów i administrowanie nimi;
  - d. Definiowania listy procesów w strukturze wielopoziomowej od poziomu N do Poziomu N-4 i administrowanie nimi;
  - e. Tworzenia procedur/instrukcji z map procesów;
  - f. Tworzenia wybranych widoków / dashboardów procesów i podprocesów w różnych ujęciach i granulacjach z zachowaniem struktury wielopoziomowej;
  - g. Definiowania i przypisywania właścicieli do procesów/podprocesów i administrowanie nimi;
  - h. Definiowania kart procesów i administrowanie nimi;
  - i. Definiowania KPI i administrowanie nimi;
  - j. Podpinania modeli procesów tworzonych w notacji BPMN;
  - k. Publikowania architektury i modeli procesów dla właścicieli procesów;
  - l. Definiowania niezbędnych atrybutów;
  - m. Monitorowania procesów biznesowych w tym rejestrowania i administrowania przeglądów procesów oraz możliwość raportowania;
  - n. Dodawania opisów tekstowych (np. W formie notatek) w ramach budowania map procesów;
  - o. Funkcjonalności wspierających użytkowników w przypadku konieczności wprowadzania zmian, w tym w szczególności:
    - Zgłaszania zmian do procesów;
    - Zbierania uwag w procesie ustalania ostatecznej wersji;
    - Aktualizacji modeli;
    - Akceptacji modeli;
    - Wersjonowania modeli;
    - Archiwizacji modeli;
  - p. Analizy i przeprowadzania badania dojrzałości procesów, raportowania działań;
  - q. Przypisania systemów/aplikacji do realizowanych czynności w procesach.
2. **Zarządzania regulacjami wewnętrznymi wspierającymi architekturę procesów**, w tym w szczególności:
  - a. definiowanie i administrowanie atrybutów identyfikujących i opisujących regulacje;
  - b. definiowanie i administrowanie strukturą (architektury procesów), w ramach której będą publikowane regulacje;
  - c. definiowanie i administrowanie listy regulacji;

- d. Publikowanie aktualnych regulacji dla pracowników NCBR, z wykorzystaniem silnika automatycznych powiadomień;
- e. Zarządzanie aktualizacją regulacji:
  - zgłaszanie zmian - w komentarzach lub propozycji nowych zapisów;
  - zbieranie uwag w procesie ustalania ostatecznej wersji;
  - aktualizacja;
  - opiniowanie i akceptacja;
- f. Zarządzanie archiwum regulacji;
- g. Zarządzanie uprawnieniami;
- h. Definiowanie i administrowanie Wspólnego Słownika Pojęć, w tym powiązania go z procedurami;
- i. Powiązania pomiędzy procedurami wraz z informacją o ich aktualności.

Funkcjonalności narzędzia powinny pozwolić Zamawiającemu na stworzenie i administrowanie:

- a. Przestrzeni do publikowania regulacji dla pracowników NCBR i NCBR+ przypisanych do danych kategorii procesów (w podziale na zarządcze i wspierające oraz podstawowe, które są powiązane z rodzajem programu, którego procedury dotyczą). Powyższe powinno zawierać silnik automatycznych powiadomień;
- b. Przestrzeni do prowadzenia prac nad aktualizacją regulacji;
- c. Przestrzeni do przechowywania archiwalnych wersji regulacji wraz z opisującymi je atrybutami;
- d. Przestrzeni do zarządzania uprawnieniami.

### **3. wykorzystywania sztucznej inteligencji (AI)**

System powinien umożliwiać automatyzację wybranych procesów biznesowych przy użyciu algorytmów sztucznej inteligencji, w celu zwiększenia efektywności operacyjnej. Powyższe powinno odnosić się do następujących obszarów/mechanizmów:

- a. Analiza predykcyjna - prognozowanie przyszłych trendów i zdarzeń na podstawie historycznych danych;
- b. Personalizacja interfejsu użytkownika oraz rekomendacji działań na podstawie analizy zachowań użytkowników;
- c. Rozpoznawanie wzorców - identyfikacja anomalii i nieprawidłowości w procesach;
- d. Wsparcie implementacji modeli uczenia maszynowego (wykorzystywane do optymalizacji procesów i podejmowania decyzji).

Ponadto system powinien umożliwiać łatwą integrację z zewnętrznymi narzędziami i platformami AI, w celu rozszerzenia jego funkcjonalności, w szczególności Copilot.

## **II. INTEGRACJA**

System musi umożliwiać wymianę danych w oparciu o API oraz opcjonalnie powinien posiadać możliwość wymiany danych z EZD PUW.

## **III. TECHNICZNE**

Narzędzie musi spełniać minimalne wymagania dla systemów informatycznych pozyskiwanych przez NCBR – zgodnie z załącznikiem do niniejszego dokumentu.

Ponadto w ramach wdrożenia Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu redundantne środowisko testowe (konta dla min. 10 użytkowników, w tym administratorów technicznych i merytorycznych).

#### IV. WSPARCIE

Na podstawie przeprowadzonej analizy przedwdrożeniowej Wykonawca zapewni usługi konsultingowe w zakresie:

- konfiguracji systemu oraz jego uruchomienia;
- importu map BPMN z Enterprise Architect;
- implementacji w narzędziu architektury procesów NCBR dostarczonej przez Zamawiającego (Excel, Word);
- dostosowania Metodyki Zarządzania Procesami NCBR do skonfigurowanego i wdrożonego narzędzia, w tym przygotowanie dedykowanych tutoriali w podziale na role;
- dostosowania narzędzi AI do identyfikacji anomalii i nieprawidłowości w procesach oraz implementacji modeli uczenia maszynowego.

#### V. SZKOLENIA

Wykonawca przeprowadzi następujące wewnętrzne szkolenia:

| Lp. | Nazwa szkolenia                                                           | Czas trwania | Liczba osób | Zakres merytoryczny szkolenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | modelowanie procesów biznesowych w notacji BPMN 2.0 – poziom podstawowy   | 12 h         | 25          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– wprowadzenie do BPMN</li> <li>– modelowanie opisowe</li> <li>– modelowanie analityczne</li> <li>– metoda modelowania</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.  | modelowanie procesów biznesowych w notacji BPMN 2.0 – poziom zaawansowany | 24 h         | 25          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– wprowadzenie do BPMN</li> <li>– modelowanie opisowe</li> <li>– modelowanie analityczne</li> <li>– modelowanie na potrzeby automatyzacji procesów</li> <li>– automatyzacja procesów</li> <li>– metoda modelowania</li> </ul>                                                                                                                                 |
| 3.  | wdrożenie i rozwój podejścia procesowego w organizacji                    | 12 h         | 25          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– prowadzenie projektu budowy systemu procesowego</li> <li>– dojrzałość systemu procesowego i zadania na poszczególnych etapach</li> <li>– centrum kompetencji procesowych jako agent zmian</li> <li>– zadania i forma działania centrum kompetencji procesowych</li> <li>– procesy nadzorowane i wykonywane przez centrum kompetencji procesowych</li> </ul> |

|    |                                                             |      |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------|------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                             |      |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– metodyki, narzędzia i techniki używane przez centrum kompetencji</li> <li>– budowanie procesowej kultury organizacyjnej</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. | architektura procesów                                       |      |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– system zarządzania procesami</li> <li>– pojęcie architektury procesów</li> <li>– kryteria grupowania i dekompozycji procesów w ramach architektury</li> <li>– budowa systemu informacji zarządczej w oparciu o procesy</li> <li>– role procesowe</li> <li>– prowadzenie projektu budowy struktury procesowej i zadania na poszczególnych etapach</li> <li>– badanie dojrzałości struktury procesowej</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5. | definiowanie, dokumentowanie i przegląd procesu biznesowego | 12 h | 25 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizacja zorientowana na procesy</li> <li>– proces biznesowy, jego interesariusze i rola procesu w organizacji</li> <li>– powiązania między procesami, typy procesów</li> <li>– atrybuty procesu (nazwa procesu, cel procesu, granice i zakres procesu, produkty procesu, definiowanie mierników procesu)</li> <li>– tworzenie standardu dokumentacji procesu</li> <li>– przebieg procesu – modelowanie map vs. model docelowy</li> <li>– metody zbierania informacji o procesie</li> <li>– wybór i priorytetyzacja kryteriów oceny procesu</li> <li>– planowanie zmian z uwzględnieniem powiązań procesu w architekturze procesów</li> <li>– ocena dojrzałości procesu i dojrzałości procesowej organizacji</li> </ul> |
| 6. | automatyzacja i digitalizacja procesów biznesowych          |      |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– wprowadzenie do automatyzacji i digitalizacji procesów biznesowych</li> <li>– kryteria identyfikacji procesów do automatyzacji</li> <li>– modelowanie procesów</li> <li>– narzędzia do automatyzacji procesów</li> <li>– projektowanie i implementacja zautomatyzowanych procesów</li> <li>– zarządzanie zmianą i integracja z istniejącymi u Zamawiającego systemami</li> <li>– monitorowanie i optymalizacja zautomatyzowanych procesów</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Materiały szkoleniowe będą przekazane Zamawiającemu w formie elektronicznej, w polskiej wersji językowej, każdorazowo na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia.

## **VI. WSPARCIE TECHNICZNE I SERWIS**

Wykonawca zapewni wsparcie techniczne (SLA) oraz gwarancję na dostarczane oprogramowanie (szczegóły zostaną zawarte w Umowie).

Każda aktualizacja oprogramowania będzie wiązała się z obowiązkiem dostarczenia Zamawiającemu przez Wykonawcę pełnej dokumentacji, min. użytkownika oraz administratora (w podziale na merytorycznego i technicznego).

## **VII. BEZPIECZEŃSTWO I ZGODNOŚĆ**

System musi spełniać wymagania bezpieczeństwa dla systemów pozyskiwanych przez NCBR – szczegóły w załączniku do niniejszego dokumentu.

## **VIII. LICENCJONOWANIE**

Licencjonowanie dla modelu On Premises musi zapewniać dostęp do narzędzia zarówno dla pracowników NCBR jak i NCBR+.

Wszyscy pracownicy NCBR i NCBR+ powinni mieć wgląd do aktualnych (obowiązujących) jak i zarchiwizowanych (poprzednich wersji) danych opublikowanych w narzędziu, tj. architektury procesów, map procesów oraz regulacji wewnętrznych – licencja powszechna umożliwiająca minimum podgląd i pobieranie plików.

Wyznaczeni pracownicy NCBR i NCBR+ powinni mieć możliwość:

- dokonywania edycji materiałów umieszczanych w systemie;
- akceptacji materiałów umieszczanych w systemie.

Dla powyższych akcji wymagana jest licencja specjalistyczna.

Niezależnie od powyższego, narzędzie powinno mieć możliwość parametryzowania ról i uprawnień zarówno dla każdego pracownika indywidualnie, jak i tworzenia grup.