

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Przedmiotem zamówienia jest zakup i wdrożenie systemu obsługi kancelaryjnej/zarządzania dokumentacją Wydziału Obsługi Prawnej ZER MSWiA w Warszawie wraz z usługą wsparcia i opcjonalną usługą rozwoju oraz przeprowadzeniem instruktaży.

Przedmiot zamówienia obejmuje:

- 1) Dostawę systemu elektronicznego obsługi kancelaryjnej/zarządzania dokumentacją Wydziału Obsługi Prawnej zgodnego z wymogami funkcjonalnymi i technicznymi z licencją niewyłączną, udzieloną przez producenta ww. oprogramowania, uprawniającą ZER MSWiA do korzystania z ww. oprogramowania przez czas nieoznaczony.
- 2) Wdrożenie zamawianego Systemu w infrastrukturze informatycznej Zamawiającego w następujących etapach:
 - a) przeprowadzenie Analizy Przedwdrożeniowej i przygotowanie koncepcji wdrożenia Systemu w ZER MSWiA
 - b) przygotowanie środowisk produkcyjnego i testowego oraz instalację i konfigurację Systemu w ZER MSWiA
 - c) wykonanie i dostarczenie ZER MSWiA dokumentacji: powykonawczej, technicznej, użytkownika, szkoleniowej (wraz z niewyłączną licencją, uprawniającą ZER MSWiA do korzystania z ww. dokumentacji),
 - d) kompleksowe przetestowanie poprawności działania Systemu, w tym również przygotowania planu testów oraz scenariuszy testowych według których ZER MSWiA będzie mógł przeprowadzać testy Systemu,
 - e) uruchomienie produkcyjne Systemu na podstawie zatwierdzonej koncepcji wdrożenia,
 - f) przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla Administratorów oraz Użytkowników Systemu w wymiarze minimum 8 godzin dla łącznej liczby ok.20 osób (2-3 Administratorów i 16-17 Użytkowników) w siedzibie ZER MSWiA.
- 3) Świadczenie Usługi Wsparcia dla Systemu w okresie 24/36 miesięcy na warunkach określonych poniżej.
- 4) Świadczenie Usługi Rozwoju Systemu jako dodatkowej opcji do wykorzystania przez ZER MSWiA w okresie 24/36 miesięcy w wysokości maksimum 200 roboczogodzin.

I. Wymagania ogólne

1. Podstawowe definicje:

- 1) **1) dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. 2025 r., poz. 296) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
- 2) **godziny robocze** - godziny od 8:15 do 16:15 w dni robocze,

- 3) **awaria** - stan niesprawności Systemu uniemożliwiający jego funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
 - 4) **usterka** - stan, w którym System realizuje swoje zadania, ale sygnalizuje niepoprawne działanie oprogramowania,
 - 5) **System** - system elektronicznej obsługi kancelaryjnej/zarządzania dokumentacją Wydziału Obsługi Prawnej,
 - 6) **usuwanie awarii lub usterki** – proces przywracania sprawności Systemu do stanu sprzed awarii lub usterki, który będzie liczony od dnia zgłoszenia awarii lub usterki do dnia przywrócenia sprawności działania Systemu,
2. Usługa Wsparcia dla Systemu oraz Usługa Rozwoju Systemu będą realizowane przez Wykonawcę przez okres zgodny z ofertą, począwszy od dnia podpisania przez obie Strony Protokołu odbioru dostawy i wdrożenia.

II. Wymagania odnośnie funkcjonalności Systemu

Dokumentacja
System musi rejestrować dane dotyczących poszczególnych etapów postępowania tj: • data wysłania odpowiedzi na odwołania/pozwu/wniosku, • dane sądu i sygnatura postępowania, • data rozprawy i dane odnośnie jej wyniku (słownik: odroczone, wyrok, umorzenie postępowania, zawieszenie postępowania,,), • etap postępowania (słownik w toku, zawieszona, zakończona), • data wyroku i jego treść w tym informacja o kosztach i ich wysokości (słownik), • data wpływu wyroku(konieczne jest utworzenie zakładki czy wyrok wpłynął elektronicznie czy papierowo) , • data wniesienia wniosku o uzasadnienie, • data wpływu wyroku z uzasadnieniem, • określenie strony wnoszącej apelację, • data wniesienia apelacji, • termin rozprawy, • wynik rozprawy, • data wydania wyroku i jego treść w tym informacja o kosztach i ich wysokości, • data wpływu wyroku, • data wniesienia wniosku o uzasadnienie, • data wpływu wyroku z uzasadnieniem, • informacja o zakończeniu postępowania, • informacja o rozliczeniu kosztów (data wniosku/wezwanie do zapłaty, termin zapłaty i kwota zapłaty), • uiszczone zaliczki, • data przekazaniu sprawy do realizacji przez WUŚ, • lokalizacja teczki, etap postępowania (słownik w toku, zawieszona, zakończona), • zakończenie sprawy, • dane komornika, • data złożenia wniosku o wszczęcie egzekucji, • dane dłużnika, • zakończenie postępowania (słownik: wynik),

• koszty postępowania egzekucyjnego, • kwota roszczenia/odszkodowania /zadośćuczynienia przy pozwach o zapłatę • etap postępowania kasacyjnego – dane jak wyżej plus nowy słownik rozstrzygnięć
Przy rejestracji można dodać, że program powinien posiadać zakładki, które umożliwiałyby łatwe poruszanie się po systemie: • Postępowanie sądowe: • I Instancje, • II Instancje, • Kasacje, • Koszty • Przydział prawnikowi • Przekazanie sprawy • Zakończenia sprawy
System musi pozwalać na rejestrowanie odwołań obejmujące: • imię i nazwisko świadczeniobiorcy, • dane kontaktowe, • PESEL, • nr świadczenia, • rodzaj służby, • data i numer decyzji której dotyczy odwołanie, • przedmiot decyzji (słowniki z możliwością dodawania), • rodzaj roszczenia (słowniki z możliwością dodawania), • datę odwołania, • datę wpływu odwołania do ZER, • datę przekazania odwołania do WOP, • datę zarejestrowania sprawy, • datę przydzielenia sprawy prawnikowi; • dane prawnika prowadzącego sprawę, • lokalizacja teczek papierowej; • zakończenie sprawy; • możliwość edytowania już założonych spraw.
System musi pozwalać na skanowanie i przechowywanie w nim dokumentów na każdym etapie sprawy.
System musi umożliwiać rejestrowanie korespondencji wpływającej i wychodzącej w każdej sprawie sądowej, komorniczej (możliwość skanowania dokumentów do poszczególnych spraw),
System musi umożliwiać zakładanie spraw zgodnie z symbolami i hasłami klasyfikacyjnymi z jednolitego rzeczowego wykazu akt (JRWA)
System musi umożliwić gromadzenie dokumentacji zgodnie z Instrukcją kancelaryjną
System nie może nadawać takiego samego znaku sprawy na dwie sprawy.
System musi umożliwiać generowanie spisu spraw
Wyszukiwanie
System powinien mieć również możliwość szukania spraw po: • Nazwisku, • Peselu, • Sygnaturze, • Numerze świadczenia, • Tytule roszczenia,

Konieczna jest również zakładka pokazująca czy w sprawie są przydzieleni następcy prawni

Raporty

System musi pozwalać na generowanie raportów z ww. danych takich jak :

- liczba zarejestrowanych w danym okresie spraw
- liczba spraw przekazanych do WOP w danym okresie
- liczba spraw przeterminowanych (data przekazania do WOP dłuższa niż 30 dni od dnia wpływu do ZER)
- liczba spraw niezakończonych na dzień (...)
- liczba spraw przydzielonych pracownikowi za dany okres
- liczba aktywnych spraw poszczególnych pracowników
- liczba spraw prowadzonych przed sądami I instancji, z podziałem na poszczególne sądy
- liczba spraw prowadzonych przed sądami II instancji, z podziałem na poszczególne sądy
- liczba spraw prowadzonych przed Sądem Najwyższym
- liczba spraw z powództwa/apelacji ZER/świadzeniobiorcy/obu stron
- liczba złożonych apelacji w zadanym okresie czasu (od data - do data, lub na dany dzień (wtedy sprawy już zamknięte wchodziłyby w grę)) w odniesieniu do ZER/świadzeniobiorcy/obu stron
- liczba wyroków sądów I instancji w zadanym okresie czasu (od data - do data,) w odniesieniu do słownika tytułów wyroków (tytuły m. in. zmieniających decyzje organu emerytalnego; oddalających odwołanie lub wszystkie tytuły), lub na dany dzień (wtedy sprawy zakończone też wchodziłyby w grę),
- liczba wyroków sądów apelacyjnych w zadanym okresie czasu (od data - do data) w odniesieniu do słownika tytułów wyroków (tytuły m. in. oddalających apelację; , zmieniających wyrok sądu I instancji; zmieniającą decyzję lub wszystkie tytuły, z możliwością ustalenia autora apelacji) lub na dany dzień (wtedy sprawy zakończone też wchodziłyby w grę),
- liczba spraw umorzonych lub/i odrzuconych/zawieszonych w zadanym okresie czasu (od data - do data) lub na dany dzień lub na dany dzień (wtedy sprawy zakończone też wchodziłyby w grę),
- liczba spraw prowadzonych przez poszczególne sądy w rozbiciu na poszczególne dni w zadanym okresie czasu (od data - do data),
- liczba spraw niezakończonych (aktywnych) na dany dzień,
- liczba spraw zakończonych na dany dzień,
- kwota zasądzonych kosztów postępowania dla ZER/od ZER za 1 instancję,
- kwota zasądzonych kosztów postępowania dla ZER/od ZER za II instancję,
- kwota zasądzonych kosztów postępowania dla ZER/od ZER przed Sądem Najwyższym,
- kwota uiszczonych kosztów procesowych dla ZER/od ZER/ za ww. instancje,
- liczba spraw wg. przedmiotu decyzji, rodzaju roszczenia,
- wyświetlenie wszystkich rozpraw wyznaczonych na dany dzień lub w określonym przedziale czasowym.

Bezpieczeństwo, zarządzanie i rozliczalność

System musi umożliwiać ustalania zadań przez pracowników (harmonogram sprawy (etapy postępowania odznaczane po ich zakończeniu) z możliwością wskazania przyszłych czynności m.in. wykonanie dodatkowych czynności (telefon do sądu, rozliczenie kosztów).

System musi zapewniać bezpieczeństwo i poufność dla zgromadzonych dokumentów oraz danych, w tym zapewniać integralność treści dokumentów i metadanych przed nieautoryzowanymi zmianami
Poziom zabezpieczenia danych musi odpowiadać obowiązującymi w tym zakresie przepisom prawa w tym dotyczącym ochrony danych osobowych (RODO).
Zarządzanie musi posiadać zdefiniowane role Administratora i Użytkowników wraz z zakresem uprawnień.
Każdy Użytkownik systemu musi dysponować indywidualnym identyfikatorem, który umożliwi korzystanie z systemu (tj. wprowadzanie danych, przeglądanie, dodawanie lub zmienianie danych). Z tym , że zakres uprawnień musi być odmienny w zależności od pełnionej roli (np. Administrator, użytkownik prowadzący postępowanie (pełnomocnik), użytkownik – pracownik kancelarii, użytkownik – asystent)
System musi zapewnić rozliczalność zarejestrowanych Użytkowników (kto, w jakiej dacie się logował, jakie dane zamieścił/zmienił w Systemie)
System musi rejestrować wszystkie próby uwierzytelnienia oraz gromadzić i przechowywać dane w tym zakresie (min. datę z godziną, nazwę konta poddanego uwierzytelnieniu, adres IP z którego wykonane było uwierzytelnienie, rezultat uwierzytelnienia)
System musi zabezpieczać przed usunięciem danych/ dokumentów do niego wprowadzonych, z wyjątkiem danych /dokumentów błędnie wprowadzonych lub usuwanych z uwagi na archiwizację. Usuwanie danych /dokumentów musi być rejestrowane (kto w jakiej dacie i podstawa usunięcia)
System musi zabezpieczać dane przed przypadkowym usunięciem np. generowanie ostrzeżenia.
System musi umożliwiać wyszukiwanie wszystkich informacji dotyczących danego świadczeniobiorcy po imieniu i nazwisku, numerze świadczenia.
System musi posiadać możliwość zarządzania słownikami z poziomu Administratora i części Użytkowników
System musi zapewniać dostęp do danych przez wielu Użytkowników równocześnie.
System musi umożliwiać obsługę zastępstw (odrębne dane logowania dla pracownika zastępującego).
System musi umożliwić przenoszenie sprawy/grupy spraw pomiędzy Użytkownikami/przerejestrowanie wszystkich spraw Użytkownika który utracił uprawnienia do Systemu.
System musi umożliwiać generowanie spisu dokumentów wprowadzonych (zeskanowanych) do poszczególnych sprawy
System musi umożliwiać jednoczesną pracę wielu Użytkowników
Integracja z systemami
System musi się integrować z Active Directory
System musi posiadać integrację z API Portalu Informacyjnego Sądów Powszechnych
Infrastruktura
System musi zostać zainstalowany na infrastrukturze ZER MSWiA. ZER MSWiA nie akceptuje zastosowania rozwiązań chmurowych
System będzie działać na maszynach wirtualnych w infrastrukturze Vmware 7.0
Zamawiający zapewnia system operacyjny Windows w wersji 2022
Zamawiający obejmie maszyny kopią zapasową wykonywaną narzędziami Commvault

III. Wymagania dotyczące Usługi Wsparcia dla Systemu

1. Usługa Wsparcia dla Systemu realizowana przez Wykonawcę obejmuje:
 - 1) usuwanie awarii i usterek Systemu,
 - 2) analizę zgłoszonych awarii i usterek dotyczących Systemu,
 - 3) przekazywanie/wdrażanie poprawek/aktualizacji do Systemu,
 - 4) opracowanie i wdrożenia obejść awarii i usterek, w przypadku, gdy usunięcie ich nie jest możliwe,
 - 5) zapewnienie prawidłowego działania Systemu i środowiska systemowego w tym jego konfiguracji,
 - 6) udostępnienie danych zaewidencjonowanych w Systemie na żądanie Zamawiającego, w sytuacji, gdy System nie posiada mechanizmów eksportu tych danych,
 - 7) udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania Systemu w warstwie administracyjnej i użytkowej (od poniedziałku do piątku w godzinach roboczych,
 - 8) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu Systemu, na wniosek Zamawiającego,
 - 9) zapewnienie serwisu i podejmowanie działań, mających na celu utrzymywanie Systemu w pełnej sprawności funkcjonalnej,
 - 10) wykonywanie modyfikacji Systemu wynikających ze zmian przepisów prawa,
 - 11) przekazywanie aktualizowanej dokumentacji użytkowej Systemu (w tym administracyjnej) dla wersji systemu posiadanej przez Zamawiającego.
2. Wykonawca w ramach wsparcia zapewni usuwanie awarii i usterek Systemu na poniższych warunkach:
 - 1) gwarantowany czas naprawy awarii Systemu wynosi do dni roboczych (zgodnie ze złożoną ofertą) od momentu zgłoszenia awarii,
 - 2) gwarantowany czas naprawy usterki Systemu wynosi do dni roboczych (zgodnie ze złożoną ofertą) od momentu zgłoszenia usterki,
 - 3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów napraw,
3. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia wsparcia Systemu w lokalizacji Zamawiającego. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu.
4. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek Systemu w godzinach roboczych za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail lub dedykowanego systemu zgłoszeniowego. Jeżeli zgłoszenie zostanie wysłane poza godzinami roboczymi, wówczas początek zgłoszenia będzie liczony od najbliższej godziny roboczej.
5. Wykonawca w ramach wsparcia zapewni pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania Systemu.
6. Wykonawca w ramach wsparcia będzie świadczył na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności Systemu.
7. Wsparcie ma być świadczone przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta Systemu.
8. Zamawiający dopuszcza świadczenie konsultacji dla administratorów Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail przy wykorzystaniu dostępnych na stronie

producenta instrukcji „krok – po – kroku”, filmów instruktażowych i innych materiałów pomocowych, pod warunkiem wskazania przez Wykonawcę adresu internetowego zawierającego rozwiązanie konkretnego problemu lub opisującego konkretne czynności administratorskie.

9. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowe funkcjonowanie Systemu lub brak jego działania z przyczyn leżących po stronie środowiska informatycznego Zamawiającego.

IV. Wymagania dotyczące Usługi Rozwoju Systemu

Usługa Wsparcia dla Systemu realizowana przez Wykonawcę obejmuje:

1. Wykonywanie odpłatnych modyfikacji Systemu wynikających ze zmian przepisów prawa w obszarze obsługi prawnej Zamawiającego,
2. Modyfikacje, o których mowa w ppkt 1 muszą być wykonane i wdrożone u Zamawiającego przed dniem wejścia w życie przepisów prawnych będących podstawą do realizacji zmiany,
3. Wykonywanie odpłatnych modyfikacji Systemu wynikających z potrzeb funkcjonalnych zgłaszanych przez Zamawiającego,
4. Zakres, terminy modyfikacji Systemu oraz pracochłonność będą za każdym razem uzgadniane pomiędzy Stronami w formie pisemnej.

V. Wymagania dotyczące instruktażu

1. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić w siedzibie Zamawiającego instruktaże dedykowane dla poszczególnych grup pracowników Zamawiającego:
 - Administratorzy Systemu, maksymalnie dla 3 osób, instruktaż minimum 8 h
 - Użytkownicy Systemu, maksymalnie dla 17 osób, instruktaż minimum 8 h
2. Wykonawca zapewni realizację instruktaży dla poszczególnych grup z udziałem doświadczonego trenera,
3. Wykonawca zapewni materiały szkoleniowe zawierające prezentację Systemu oraz instrukcję dla Użytkownika,
4. Zamawiający zapewni salę szkoleniową i stanowiska komputerowe, na których będą prowadzone instruktaże,
5. Wykonawca może, w szczególnych przypadkach, na wniosek lub za zgodą Zamawiającego, przeprowadzić instruktaże przy wykorzystaniu uzgodnionych z Zamawiającym technik zdalnej komunikacji, w szczególności takich jak wideokonferencje czy e-learning,
6. Szczegółowy harmonogram realizacji instruktaży zostanie uzgodniony na etapie Analizy Przedwdrożeńiowej.