

Opis Przedmiotu Zamówienia
dotyczący usług wsparcia do systemu ewidencji majątku posiadanego przez
Zamawiającego

I. PRZEDMIOT ZAKUPU

Przedmiotem zakupu są usługi wsparcia do systemu ewidencji majątku posiadanego przez Zamawiającego, w tym:

- 1) usługi wsparcia technicznego, rozliczane w okresach miesięcznych;
- 2) usługi asysty technicznej, rozliczane w roboczogodzinach.

II. TERMIN REALIZACJI ZAKUPU

Zakup będzie realizowany w terminie:

- 1) usługi wsparcia technicznego 12 miesięcy od zawarcia umowy;
- 2) usługi asysty technicznej 12 miesięcy od zawarcia umowy lub do wyczerpania liczby roboczogodzin (100 roboczogodzin).

III. AKTUALNY STAN

1. Zamawiający posiada skonfigurowany system do Ewidencji majątku Mercomp i posiada niewyłączne licencje na:
 - 1) Centralną bazę danych – 1 szt.;
 - 2) Licencję stanowiskową na użytkownika – 10 szt.;
 - 3) Licencję bez limitu stanowisk na aplikację do inwentaryzacji online;
 - 4) Licencje na urządzenia mobilne – 7 szt.
2. System zapewnia zarządzanie pełnym cyklem przemieszczania się składników majątku w tym:
 - ruchem majątku pomiędzy pracownikami,
 - ruchem majątku pomiędzy lokalizacjami i jednostkami organizacyjnymi.
3. System wykorzystuje technologię automatycznej identyfikacji, pozwalający na znakowanie oraz inwentaryzację majątku za pomocą etykiet z kodem kreskowym bądź QR.
4. System jest kompatybilny z obecnie stosowanymi drukarkami etykiet przez Zamawiającego: Citizen CL-S621.
5. System ma możliwość integracji danych słownikowych (np. słownik lokalizacji, komórek organizacyjnych, pracowników) z posiadanym i wykorzystywanym w urzędzie systemem finansowo księgowym Quorum.
6. System umożliwia rozliczenie inwentaryzacji oraz generowanie gotowych dokumentów, w tym arkuszy spisowych.
7. System posiada m.in. funkcje:
 - 1) prowadzenie jednocześnie wielu kartotek składników majątku;
 - 2) automatyczne generowanie dokumentów/raportów, w tym arkuszy spisowych wg różnych kryteriów;
 - 3) automatyczne rozliczenie inwentaryzacji w systemie wraz z wybranymi drukami;
 - 4) możliwość sporządzania raportów, rozliczeń, dokumentów przekazania mienia, ruchy środków trwałych;

- 5) możliwość identyfikacji składników majątku po innych kryteriach niż numer identyfikacyjny np. po numerze seryjnym, numerze IMEI, starym numerze identyfikacyjnym (maksymalnie 4 pola/kryteria);
- 6) możliwość potwierdzania przez pracowników przypisanego im sprzętu;
- 7) możliwość przechowywania dodatkowych załączników, w tym zdjęcia składnika majątkowego;
- 8) współpraca z pakietem MS Office;
- 9) tworzenie kont użytkowników wraz z nadawaniem uprawnień;
- 10) logowanie wszystkich operacji w systemie – możliwość podglądu zdarzeń wykonywanych w systemie z podziałem na kategorie, operacje, rezultat, datę utworzenia, login użytkownika;
- 11) Import danych:
 - a) możliwość wykonywania importu z pliku .xlsx,
 - b) możliwość wykonywania importu podstawowych składników majątku na podstawie pliku wzorcowego,
 - c) możliwość uzupełnienia oraz zaimportowania pól słownikowych na podstawie pliku wzorcowego w formacie .xlsx,
 - d) możliwość wykonania importu z programów zewnętrznych.

IV. MINIMALNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Usługi wsparcia technicznego

W ramach usług wsparcia Wykonawca będzie zobowiązany do:

- 1) instalowania nowych wersji oprogramowania i aktualizacji, łatek i poprawek dla skonfigurowanego Systemu oraz aktualizacji dokumentacji w zakresie wprowadzonych zmian;
- 2) wykonania aktualizacji oprogramowania Systemu, po potwierdzeniu rekomendacji, lub w przypadku pisemnego wniosku Zamawiającego. Wniosek taki może pojawić się w przypadku pojawienia się nowszych przetestowanych i stabilnych wersji oprogramowania wchodzącego w skład Systemu, a w szczególności w przypadku stwierdzenia luk bezpieczeństwa, i zaleceń producenta oprogramowania, mających na celu poprawę wykrytych błędów w Systemie;
- 3) świadczenia usługi wsparcia technicznego z należytą starannością oraz zasadami współczesnej wiedzy technicznej;
- 4) obsługi nieograniczonej liczby zgłoszeń Awarii,¹ Wad², Błędów³ oraz konsultacji w zakresie konfiguracji, funkcjonalności, obsługi Systemu w Dni robocze⁴ w godz. 8.00–16.00 w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie poprzez bezpieczne szyfrowane połączenie;

¹„Awaria” – Nieprawidłowe działanie Systemu powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Systemu lub takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje on spełniać swoje podstawowe funkcje, uniemożliwiające m.in. wprowadzanie danych, eksport/import danych na zewnątrz, które dotyka ponad 10% zasobów. Awarią jest również niemożność uruchomienia Systemu, utrata danych lub ich spójności, niedostępność krytycznych funkcji Systemu.

² „Wada” – inne niż Błąd i Awaria działanie Systemu niezgodne z wymaganiami funkcjonalnymi i pozafunkcjonalnymi, przy prawidłowo działającej infrastrukturze informatycznej.

³ Błąd” – problem polegający, na co najmniej jednym z poniższych:

- spadek wydajności Systemu uniemożliwiający eksport/import danych na zewnątrz systemu
- niedostępność wybranych funkcjonalności Systemu istotnych dla Zamawiającego, tj. np. moduł do inwentaryzacji
- brak możliwości korzystania przez Zamawiającego z Systemu, ale uzyskanie oczekiwanych efektów jest możliwe w inny sposób (przez zastosowanie rozwiązania obejściowego, tj. zapewnienie przez Wykonawcę zastępczego oprogramowania pozwalającego na wznowienie usług na czas naprawy Błędu).

⁴ „Dni Robocze” – kolejne dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.

- 5) Wykonawca zapewni Zamawiającemu, w okresie obowiązywania Umowy, możliwość zgłaszania Awarii, Wad i Błędów telefonicznie lub mailem w Dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godz. 08.00 – 16.00. Wykonawca potwierdzi pocztą elektroniczną fakt przyjęcia zgłoszenia Awarii Wad i Błędów;
- 6) Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Awarię w czasie 4 Godzin roboczych⁵ od momentu otrzymania zgłoszenia. Czas naprawy Awarii Systemu nie może przekroczyć 2 Dni roboczych od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia;
- 7) Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Błąd, w czasie 4 Godzin roboczych od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia, Czas ich naprawy nie może przekroczyć 4 dni roboczych po dniu otrzymania zgłoszenia;
- 8) Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Wady w czasie 6 Godzin roboczych od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia. Czas naprawy wady Systemu nie może przekroczyć 6 Dni roboczych od chwili otrzymania zgłoszenia;
- 9) Wykonawcy zobowiązany będzie do potwierdzenia drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego faktu przystąpienia do rozpoznania zgłoszenia niezwłocznie od chwili przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego jednak nie później niż do 2 godzin. Zgłoszenie zostanie uznane za zamknięte po otrzymaniu od Wykonawcy informacji zwrotnej o rozwiązaniu zgłoszenia i potwierdzeniu go przez Zamawiającego. Potwierdzenie rozwiązania zostanie przekazane drogą mailową. Czasu pomiędzy zgłoszeniem Wykonawcy a potwierdzeniem Zamawiającego nie wlicza się do całkowitego czasu rozwiązania zgłoszenia i/lub znalezienia rozwiązania zastępczego, całkowitego czasu rozwiązania zgłoszenia serwisowego oraz całkowitego czasu ostatecznego dostarczenia rozwiązania;
- 10) Wykonawca będzie zobowiązany prowadzić rejestr czynności wykonywanych w ramach świadczenia usług wsparcia technicznego i na żądanie dostarczyć Zamawiającemu raport dotyczący w szczególności: liczby zgłoszeń, ich charakterystyki i czasu realizacji;
- 11) Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania dodatkowych czynności w ramach usług wsparcia technicznego na rzecz Zamawiającego przez okres obowiązywania umowy. Dodatkowe czynności w ramach usług wsparcia technicznego to w szczególności:
 - a) dokonywanie aktualizacji oprogramowania Systemu w zależności od potrzeb i zaleceń producenta oprogramowania, mających na celu poprawę wykrytych błędów w Systemie;
 - b) aktualizacje krytyczne muszą być instalowane w możliwie jak najkrótszym czasie po ich opublikowaniu przez producenta jednak po wcześniejszym uzgodnieniu terminu wdrożenia z Zamawiającym. Instalacja aktualizacji niekrytycznych wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego;
- 12) W przypadku dokonania zmian ustawień/konfiguracji systemu wynikających z wykonanych aktualizacji lub zrealizowanych w danym okresie zgłoszeń, Wykonawca wytworzy dokumentację zawierającą minimum informacje o dokonanych zmianach, opisie konfiguracji i ustawień oraz ew. procedur napraw błędów i awarii i dołączy do zgłoszenia gotowości odbioru;
- 13) Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzania w porozumieniu z Zamawiającym przeglądu poprawności działania całego Systemu w obszarze i zakresie dotyczącym procedur diagnostycznych i konserwacyjnych, testów i procedur awaryjnych oraz odtworzeniowych, wykrywanie potencjalnych przyszłych zdarzeń mogących wpłynąć na błędne działanie Systemu. Przegląd zostanie przeprowadzony w trakcie obowiązywania umowy, a termin jego przeprowadzenia zostanie uzgodniony przez Strony. Przegląd musi być zakończony protokołem wraz ze wskazaniem rekomendacji lub ich braku.

⁵ „Godziny robocze” – każda godzina pomiędzy 8.00 a 16.00 każdego Dnia roboczego.

2. Usługi asysty technicznej

- 1) W ramach usług asysty technicznej Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usługi asysty technicznej na każde żądanie Zamawiającego, tj. każdorazowo na podstawie pisemnego zlecenia asysty technicznej, wystawianego przez Zamawiającego.
- 2) Zakres, sposób oraz termin realizacji zostaną uzgodnione na etapie przedstawienia wymagań przez Zamawiającego i wyceny pracochłonności wyrażonej w roboczogodzinach przez Wykonawcę, poprzedzających zlecenie. Zlecenia będą obejmować w szczególności zmiany w systemie dostosowujące funkcjonalności do potrzeb Zamawiającego, konfigurację ustawień wskazanych usług i/lub ich zmianę w miarę pojawiających się potrzeb w trakcie trwania umowy, wsparcie pracowników Zamawiającego w użytkowaniu Systemu zarówno techniczne jak i merytoryczne.
- 3) W celu ustalenia zakresu usługi asysty technicznej Zamawiający dostarczy Wykonawcy opis wymaganej asysty.
- 4) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie do 5 Dni roboczych od dnia przekazania przez Zamawiającego zakresu usługi asysty technicznej wycenę pracochłonności usługi asysty technicznej wyrażoną w roboczogodzinach oraz wskaże termin jej realizacji.
- 5) Usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się realizować w dwóch formach:
 - a) w siedzibie Zamawiającego przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą. Usługi te będą świadczone, przez określoną liczbę godzin w danym dniu;
 - b) zdalnie przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą. Usługi te będą świadczone, przez określoną liczbę godzin w danym dniu. Wykonawca udostępni narzędzie umożliwiające zdalną komunikację, które w uzgodnieniu z Zamawiającym zostanie uruchomione na stacji roboczej pracownika Zamawiającego.
- 6) W przypadku dokonania zmian ustawień/konfiguracji systemu wynikających ze zleconych usług, Wykonawca wytworzy dokumentację zawierającą minimum informacje o dokonanych zmianach, opisie konfiguracji i ustawień oraz ew. procedur napraw błędów i awarii.
- 7) Zamawiający zastrzega sobie prawo do nieudzielenia zlecenia na usługi asysty technicznej w liczbie roboczogodzin wskazanych w złożonej ofercie.

V. POZOSTAŁE WYMAGANIA W ZAKRESIE REALIZACJI PRZEDMIOTU UMOWY

1. Wykonawca przekazuje do odbioru każdą ze zrealizowanych w ramach przedmiotu zakupu usług poprzez przesłanie zgłoszenia e-mail na wskazany przez Zamawiającego adres, odpowiednio:
 - 1) w zakresie usług wsparcia technicznego w terminie do 7 dni od zakończenia miesięcznego okresu świadczenia usług;
 - 2) w zakresie asysty technicznej w terminie do 10 dni od terminu wykonania danego zlecenia.
2. Każdą z usług Zamawiający weryfikuje i dokonuje odbioru odrębnie.
3. Dokumentacja wytworzona w ramach przedmiotu zakupu, musi być utworzona z wykorzystaniem oprogramowania umożliwiającego edycję, np. Microsoft Office i przekazana Zamawiającemu w postaci papierowej lub elektronicznej w formacie plików MS Office oraz PDF, na nośniku CD lub przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku przekazania plików na nośniku CD konieczne jest sporządzenie protokołu dokumentującego ten fakt.
4. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji wszystkich prac związanych z przedmiotem zakupu z uwzględnieniem aktualnie obowiązujących wytycznych, zasad i zaleceń dotyczących bezpieczeństwa wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów, regulacji

wewnętrznych urzędu oraz producenta oprogramowania. W efekcie Zamawiający oczekuje aby osiągnięty został maksymalny możliwy stopień bezpieczeństwa Systemu przy jak najmniejszym wpływie na funkcjonalność i ciągłość pracy jego użytkowników końcowych.

5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia na każdym etapie realizacji przedmiotu zakupu testów lub sprawdzenia bezpieczeństwa konfigurowanego Systemu i każdego z jego elementów dowolnie przez siebie wybranych. Zadanie to mogą realizować Pracownicy Zamawiającego lub podmiot zewnętrzny. Wykonawca zobowiązany będzie do uwzględnienia wyników testów lub sprawdzenia w trakcie realizacji przedmiotu zakupu i w ramach świadczonych usług wsparcia i asysty technicznej.