

Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Definicje.

1. **Administrator** – pracownik wskazany przez Zamawiającego posiadający dostęp do wszystkich modułów Systemu, odpowiedzialny za wszystkie czynności związane z zarządzaniem Systemem
2. **API** – interfejs programowania aplikacji to zestaw reguł umożliwiających przesyłanie danych między aplikacjami;
3. **Błąd krytyczny / awaria krytyczna** - usterka / awaria powodująca zatrzymanie pracy całego systemu lub zatrzymanie krytycznego procesu uniemożliwiające terminową realizację obligatoryjnych zobowiązań np. terminowe rozliczenie podatku VAT. Nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego;
4. **Błąd ważny / awaria ważna** - usterka / awaria pozwalająca Użytkownikowi na korzystanie z systemu, ale w ograniczonym zakresie. Nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego;
5. **Błąd normalny / usterka** – pozostałe usterki systemu;
6. **Czas reakcji** - czas liczony od momentu zgłoszenia Problemu przez upoważnionego pracownika Zamawiającego do Wykonawcy, zgodnie z zasadami określonymi w umowie, do momentu podjęcia działań przez Wykonawcę;
7. **Czas naprawy** - czas liczony od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę w celu wyeliminowania Usterki do momentu jej usunięcia;
8. **Dokumentacja** – wszelka dokumentacja dostarczana przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy;
9. **Dokument Analizy Wdrożeniowej** – element Dokumentacji powstały w wyniku przeprowadzonej analizy wdrożeniowej, w zakresie każdego Obszaru oddzielnie (w ramach poszczególnych Etapów), zawierający koncepcje wdrożenia poszczególnych Obszarów w szczególności informacje, jakie procesy biznesowe będą wchodziły w skład danego Obszaru i w jaki sposób będą przez niego wspierane;
10. **Etap** – część przedmiotu Umowy podlegająca odbiorowi Protokołem Odbioru Etapu;
11. **Katalog Usług** – zestaw usług realizowanych przez IT (biznesowych i technicznych) w celu wsparcia procesów biznesowych Zamawiającego;
12. **Materiały Szkoleniowe** – materiały przygotowane przez Wykonawcę dla Użytkowników w celu przeprowadzenia Szkolenia w poszczególnych Obszarach;
13. **Miesiąc** – oznacza to okres miesiąca kalendarzowego;
14. **Oprogramowanie** – Oprogramowanie Aplikacyjne, Oprogramowanie Dedykowane, Oprogramowanie Standardowe, Oprogramowanie Open Source;
15. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – oprogramowanie z każdego Obszaru będące podstawą do stworzenia Systemu istniejące i dystrybuowane przed zawarciem Umowy, dostarczone przez Wykonawcę w związku z jej realizacją, na które Wykonawca udzieli licencji na warunkach określonych w Umowie;
16. **Oprogramowanie Dedykowane** – oprogramowanie wytworzone przez Wykonawcę w zakresie każdego Obszaru, w tym rozbudowa lub modyfikacja Oprogramowania Aplikacyjnego na potrzeby realizacji Umowy wyłącznie na potrzeby Zamawiającego, jak również skrypty integracyjne, migracyjne i testowe, do którego Wykonawca przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe, zgodnie z Umową;
17. **Oprogramowanie Open Source** – oprogramowanie publiczne dystrybuowane na warunkach otwartych licencji;



18. **Oprogramowanie Standardowe** – oprogramowanie powszechnie dostępne, dostarczone przez Wykonawcę w ramach niniejszej Umowy, wspierające działanie systemu i/lub tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe oraz wszelkie inne oprogramowanie nie stanowiące Oprogramowania Aplikacyjnego i Dedykowanego, potrzebne do działania Systemu;
19. **RoboczoGodzina** – oznacza to godzinę zegarową dnia roboczego świadczenia usług przez Wykonawcę;
20. **Usługi wsparcia technicznego i serwisu** – usługi konserwacji (Maintenance) i wsparcia dla oprogramowania oraz konsultacji;
21. **Usługi rozwoju systemu** – obejmują usługi analityczne, programistyczne, konfiguracyjne, konsultacyjne i dokumentacyjne;
22. **Plan Migracji** – plan opracowany przez Wykonawcę (będący częścią Projektu Technicznego), obejmujący ustalenie z Zamawiającym zakresu danych do migracji z uwzględnieniem minimalnego zakresu migracji, sposobów i zakresów danych do poprawienia, struktur pośrednich, sposobu przekazania danych, sposobów weryfikacji i innych szczegółowych warunków potrzebnych do prawidłowej migracji wszystkich danych wymaganych przez Zamawiającego w poszczególnych Obszarach oraz zakres obowiązków Stron;
23. **Plan Szkoleń** – plan wszystkich Szkoleń koniecznych do przeprowadzenia w poszczególnych Obszarach podlegający odbiorowi, z podaniem szczegółowego harmonogramu i zakresów tematycznych Szkoleń;
24. **Plan Testów Akceptacyjnych** – element stanowiący Dokumentację opracowany przez Wykonawcę zawierający opis organizacji i przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych i Integracyjnych, podlegający odbiorowi w poszczególnych Obszarach;
25. **Plan Startu Produkcyjnego** – plan opracowany przez Wykonawcę podlegający odbiorowi, zawierający koncepcję przejścia ze środowiska testowego na środowisko produkcyjne w poszczególnych Obszarach po pozytywnych testach akceptacyjnych i integracyjnych;
26. **Plan Projektu** – element stanowiący Dokumentację dotyczący zarządzania realizacją przedmiotu Umowy opracowany przez Wykonawcę, na podstawie Umowy i OPZ opisujący standardy i procedury projektowe w zakresie nieuregulowanym w Umowie, podlegający odbiorowi przez Zamawiającego;
27. **Produkty** – oznacza to wszelkie działania, utwory, kody źródłowe Oprogramowania, dokumenty i opracowania, wykonane lub dostarczone w wyniku realizacji Usług świadczonych w ramach Umowy, w szczególności Oprogramowanie, Dokumentacja, licencje;
28. **Projekt Techniczny** – element Dokumentacji projektowej opisujący, co najmniej architekturę i właściwości Systemu w poszczególnych Obszarach;
29. **Protokół Odbioru Produktu** – dokument potwierdzający prawidłowe wykonanie Produktu;
30. **Protokół Odbioru Etapu** – oznacza dokument potwierdzający prawidłową realizację każdego z Etapów;
31. **Protokół Odbioru Końcowego** – oznacza dokument potwierdzający prawidłową realizację przedmiotu Umowy, który zostanie podpisany po Etapie Stabilizacji, na podstawie podpisanych bez uwag lub zastrzeżeń Zamawiającego, Protokołów Odbioru wszystkich Etapów przedmiotu Umowy i po spełnieniu warunków opisanych w Umowie;
32. **Protokół Odbioru Zlecenia** – dokument potwierdzający dokonanie odbioru Zlecenia;
33. **Raport** – raport ze stanu realizacji prac, opracowywany przez Wykonawcę i przekazywany Zamawiającemu do akceptacji raz w tygodniu, pierwszego Dnia Roboczego po zakończeniu poprzedniego tygodnia;
34. **Raport z realizacji Serwisu Gwarancyjnego** – raport z jakości świadczonych przez Wykonawcę świadczeń gwarancyjnych w okresie Gwarancji i Serwisu Gwarancyjnego, opracowywany przez Wykonawcę i przekazywany Zamawiającemu do akceptacji. Wszystkie



zaakceptowane raporty będą podstawą do rocznego rozliczenia świadczenia Gwarancji i Serwisu Gwarancyjnego (po upływie każdego roku Gwarancji);

35. **Raport z Testów Akceptacyjnych** – dokument podsumowujący przeprowadzenia każdej iteracji Testów Akceptacyjnych, podlegający zatwierdzeniu przez Kierownika Projektu Zamawiającego;
36. **Raport z Testów Wewnętrznych** – dokument podsumowujący przeprowadzenia Testów Wewnętrznych, Wykonawcy;
37. **Raport z wdrożenia Systemu** – raport przygotowany przez Wykonawcę na zakończenie Etapu Stabilizacji, podsumowujący przebieg wykonania, wdrożenia i stabilizacji Systemu;
38. **Scenariusze Testów Akceptacyjnych, Scenariusze** – zestaw scenariuszy szczegółowo opisujący, jakie czynności, w jakiej kolejności i przy użyciu jakich danych, należy wykonać w celu przetestowania poprawności działania Systemu w poszczególnych Obszarach;
39. **System** – System klasy ERP, oprogramowanie dostarczone, dostosowane i wdrożone przez Wykonawcę we wszystkich Obszarach na podstawie wymagań Zamawiającego;
40. **Kierownik Projektu** – oznacza to osoby wskazane i upoważnione odpowiednio przez Wykonawcę oraz Zamawiającego do wszelkich czynności przy realizacji Umowy;
41. **Zgłoszeniu Gwarancyjnym** – oznacza to przekazanie upoważnionemu przedstawicielowi Wykonawcy informacji o Błędzie lub Błędzie Krytycznym poprzez przekazanie mu Karty Zgłoszenia Gwarancyjnego;
42. **Kwalifikowanym podpisie elektronicznym** – oznacza to kwalifikowany podpis elektroniczny w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (Dz.U.UE L 257 z dnia 28 sierpnia 2014 r.);

II. Wymagania Ogólne.

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa oprogramowania klasy ERP, instalacja, dostosowanie do potrzeb Zamawiającego, wdrożenie, szkolenia, gwarancja oraz świadczenie usług wsparcia technicznego i rozwoju systemu.
2. W ofercie należy zawrzeć wszystkie usługi/produkty niezbędne do uruchomienia i późniejszej eksploatacji Systemu o wymaganej funkcjonalności, w obszarach Finanse i Księgowość, Planowanie i Sprawozdawczość, Kadry, Płace, Portal Pracownika, Gospodarowanie majątkiem i Zamówienia Publiczne, w szczególności:
 - 2.1. dostawę Oprogramowania Aplikacyjnego i niezbędnego Oprogramowania Standardowego wraz z udzieleniem licencji oraz Oprogramowania Dedykowanego wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych oraz praw zależnych na warunkach wskazanych w Umowie; w ramach dostawy licencji na Oprogramowanie klasy ERP, Wykonawca zapewni licencje dla Systemu w liczbie:
 - 2.1.1. **1000 licencji** dla Portalu Pracownika, z możliwością zastosowania prawa opcji o dodatkowe 250 licencji,
 - 2.1.2. **150 licencji** na Użytkownika Systemu z możliwością zastosowania prawa opcji do 250 licencji.
 - 2.2. instalację, konfigurację i uruchomienie Oprogramowania w zakresie poszczególnych Obszarów **na infrastrukturze Zamawiającego**;
 - 2.3. przygotowanie Projektu, w ramach którego zostaną opracowane i dostarczone niezbędne produkty projektu; lista produktów:
 - 2.3.1. Plan Projektu – dokument,
 - 2.3.2. Harmonogram – dokument,



- 2.3.3. Analiza wdrożeniowa – dokument,
- 2.3.4. Projekt techniczny – dokument,
- 2.3.5. Oprogramowanie – Oprogramowanie,
- 2.3.6. Plan testów akceptacyjnych – dokument,
- 2.3.7. Scenariusze testowe – dokument,
- 2.3.8. System Gotowy do Testów Akceptacyjnych – Oprogramowanie,
- 2.3.9. Raport z Testów Akceptacyjnych – dokument,
- 2.3.10. System po Testach Akceptacyjnych – Oprogramowanie,
- 2.3.11. Plan szkoleń – dokument,
- 2.3.12. Materiały Szkoleniowe – dokument,
- 2.3.13. Raport z przeprowadzonych Szkoleń – dokument,
- 2.3.14. Plan Startu Produkcyjnego – dokument,
- 2.3.15. Raport z Testów Akceptacyjnych (w środowisku produkcyjnym)
- 2.3.16. Dokumentacja użytkownika – dokument,
- 2.3.17. Dokumentacja administratora – dokument,
- 2.3.18. Dokumentacja techniczna – dokument,
- 2.3.19. System po starcie produkcyjnym – Oprogramowanie,
- 2.3.20. Dokumentacja powykonawcza – dokument,
- 2.3.21. Baza wiedzy – Oprogramowanie,
- 2.3.22. Raport z wdrożenia systemu – dokument;
- 2.4. wykonanie migracji i integracji w każdym Obszarze; dane będą migrowane m.in. z obecnie używanego systemu Zamawiającego, jakim jest **SAP ERP w wersji 6.08**,
- 2.5. przeprowadzenie Testów Akceptacyjnych i Integracyjnych w każdym Obszarze,
- 2.6. przeprowadzenie Szkoleń w każdym Obszarze,
- 2.7. uruchomienie produkcyjne Systemu w każdym Obszarze,
- 2.8. dostarczenie Dokumentacji Powykonawczej,
- 2.9. wdrożenie będzie realizowane w etapach, wymienione produkty w ramach projektu będą przypisane do poszczególnych etapów; Wykonawca w ramach szacowania ceny przedstawi Zamawiającemu propozycję harmonogramu dla każdego etapu, okres realizacji etapów określony w miesiącach;
- 2.10. wdrożenie Systemu obejmuje następujące obszary działalności, przypisane do trzech Obszarów głównych:
 - 2.10.1. Obszar I:
 - 2.10.1.1. Finanse i Księgowość,
 - 2.10.1.2. Planowanie i Sprawozdawczość,
 - 2.10.2. Obszar II:
 - 2.10.2.1. Kadry,
 - 2.10.2.2. Płace,
 - 2.10.2.3. Portal Pracownika;
 - 2.10.3. Obszar III:
 - 2.10.3.1. Gospodarowanie majątkiem,
 - 2.10.3.2. Zamówienia Publiczne.
- 2.11. Opis funkcjonalności ww. obszarów stanowi załącznik nr 1 do OPZ lista wymagań.
- 2.12. Odbiorowi będą podlegać wszystkie produkty zrealizowane w ramach projektu oraz etapów wdrożenia. W ww. etapach powstaną produkty, których szczegółowy opis przedstawiono w części IV OPZ i których dostarczenie oraz odbiór bez uwag przez Zamawiającego będzie stanowił podstawę do zakończenia prac.



- 2.13. Umowa zostanie zawarta na okres 48 miesięcy, w okresie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy, zostanie wdrożony i uruchomiony produkcyjnie system, natomiast przez pozostałe 36 miesięcy będą świadczone usługi wsparcia technicznego i serwisowego, rozwoju systemu i świadczenia Gwarancji.
- 2.14. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Gwarancji w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego.
- 2.15. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Wsparcia technicznego i serwisowego w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego.
- 2.16. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Rozwoju Systemu w wymiarze do 5 000 roboczogodzin w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego, z możliwością zastosowania prawa opcji o dodatkowe 5 000 roboczogodzin.
- 2.17. Wykonawca, w okresie obowiązywania Umowy, pozostawać będzie w gotowości do świadczenia Usług Rozwoju Systemu oraz usług wsparcia Technicznego i serwisowego.

3. Zakres zamówienia

- 3.1. Użytkownikami Systemu będą pracownicy komórek organizacyjnych Zamawiającego, dla których dostarczony i wdrożony system klasy ERP będzie narzędziem usprawniającym wykonywanie przez nich obowiązków służbowych.
- 3.2. Rezultatem wdrożenia Systemu będzie możliwość świadczenia usług elektronicznych, w tym wsparcie procesów zarządzania w kluczowych obszarach Zamawiającego.
- 3.3. Dodatkowymi użytkownikami będą Administratorzy zajmujący się obsługą Systemu w zakresie instalacji oprogramowania i konfiguracji infrastruktury sprzętowej niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania Systemu oraz będą nadawać uprawnienia Użytkownikom Systemu.
- 3.4. Ostatnią, najliczniejszą grupę stanowić będą pracownicy Zamawiającego, którzy za pomocą Portalu Pracownika będą mieli dostęp do informacji dotyczących swoich danych osobowych, danych kadrowych i płacowych oraz informacji o przypisanych środkach trwałych w formie przeglądania, a także możliwości wnioskowania o artykuły i usługi.
- 3.5. Oprócz wykonania Wdrożenia w zakresie merytorycznym (parametryzacji i dostosowania Systemu) wymaga się od Wykonawcy, aby w szczególności:
 - 3.5.1. pełnił aktywną i wiodącą rolę w realizacji całego przedmiotu zamówienia;
 - 3.5.2. przygotował i dostarczył uzgodnione z Zamawiającym dokumenty w ramach realizacji Projektu i wszystkich etapów wdrożenia,
 - 3.5.3. zainstalował oprogramowanie:
 - 3.5.3.1. systemowe,
 - 3.5.3.2. aplikacyjne,
 - 3.5.3.3. bazodanowe,
 - 3.5.3.4. i inne - niezbędne do realizacji zamówienia zgodnie z niniejszymi wymaganiami;
 - 3.5.4. na serwerach dedykowanych dla środowiska:
 - 3.5.4.1. Testowego - z możliwością tworzenia wielu środowisk testowych,
 - 3.5.4.2. Produkcyjnego,
 - 3.5.4.3. Deweloperskiego;
 - 3.5.5. dostarczył sparametryzowany gotowy do testów System;
 - 3.5.6. opracował i dostarczył scenariusze i przypadki testowe;
 - 3.5.7. wspierał Zamawiającego w okresie testów akceptacyjnych;
 - 3.5.8. przygotował i przeprowadził szkolenia stanowiskowe dla Administratorów i Użytkowników Systemu;



- 3.5.9. przygotował i dostarczył przetestowany i przygotowany do uruchomienia System zapewniający zakładaną wydajność;
- 3.5.10. przeprowadził instalacje i uruchomienie produkcyjne Systemu oraz Strony dokonały odbioru Wdrożenia zgodnie z Umową;
- 3.5.11. zapewnił świadczenie Gwarancji;
- 3.5.12. zapewnił świadczenie Usług Wsparcia Technicznego i Serwisowego;
- 3.5.13. zapewnił świadczenie Usług Rozwoju Systemu.

4. Zakres usług Wsparcia Technicznego i Serwisowego.

- 4.1. Wykonawca udziela wsparcia technicznego i serwisowego na prawidłowe działanie poszczególnych składników Systemu na okres 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego.
- 4.2. Wsparcie techniczne odbywać się będzie na następujących zasadach:
 - 4.2.1. w przypadku **awarii krytycznej, tzn. błędu krytycznego**, uniemożliwiającego korzystanie z podstawowych funkcji Systemu i prowadzenie działalności z użyciem Systemu, a w szczególności nieprawidłowego działania Systemu, które prowadzi do konieczności zatrzymania jego eksploatacji w całości lub w części, utraty danych lub naruszenia ich spójności oraz uniemożliwia Zamawiającemu wykonanie procedury rozliczenia z płatnikiem, naliczenie i wypłatę wynagrodzenia i zapłatę zobowiązań:
 - 4.2.1.1. czas reakcji na awarię krytyczną nie może być dłuższy niż 4 godziny robocze, liczone od momentu przekazania zgłoszenia o awarii przez Zamawiającego,
 - 4.2.1.2. czas usunięcia awarii przez Wykonawcę nie może być dłuższy niż 8 godzin roboczych, liczonych od momentu przekazania zgłoszenia o awarii przez Zamawiającego,
 - 4.2.1.3. Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usunięcia awarii przez Wykonawcę do 40 godzin roboczych, liczonych od dnia przekazania zgłoszenia o awarii przez Zamawiającego, w przypadku zaproponowania przez Wykonawcę rozwiązania tymczasowego doraźnie rozwiązującego problem błędu krytycznego. Rozwiązanie to musi zostać zaakceptowane przez Zamawiającego.
 - 4.2.2. w przypadku **awarii ważnej, tj. w przypadku błędu ważnego**:
 - 4.2.2.1. czas reakcji na awarię ważną nie może być dłuższy niż 8 godzin roboczych, liczonych od momentu przekazania zgłoszenia o awarii przez Zamawiającego,
 - 4.2.2.2. czas usunięcia usterki przez Wykonawcę nie może być dłuższy niż 24 godziny robocze, liczone od dnia przekazania zgłoszenia o usterce przez Zamawiającego,
 - 4.2.2.3. Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usunięcia usterki przez Wykonawcę do 80 godzin roboczych liczonych od momentu przekazania zgłoszenia o awarii przez Zamawiającego w przypadku zaproponowania przez Wykonawcę rozwiązania tymczasowego doraźnie rozwiązującego problem awarii, o ile takie rozwiązanie zostanie zaakceptowane przez Zamawiającego.
 - 4.2.3. w pozostałych przypadkach, tj. w przypadku **usterki / błędu normalnego**:
 - 4.2.3.1. czas reakcji na usterkę (błąd normalny) nie może być dłuższy niż 16 godzin roboczych, liczonych od momentu przekazania zgłoszenia o awarii przez Zamawiającego,
 - 4.2.3.2. czas usunięcia usterki przez Wykonawcę nie może być dłuższy niż 80 godzin roboczych, liczonych od momentu przekazania zgłoszenia o usterce przez Zamawiającego,
 - 4.2.3.3. Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usunięcia usterki przez Wykonawcę do 14 dni roboczych (112 godzin roboczych) liczonych od momentu



przekazania zgłoszenia o usterce przez Zamawiającego w przypadku zaproponowania przez Wykonawcę rozwiązania tymczasowego doraźnie rozwiązującego problem usterki, o ile takie rozwiązanie zostanie zaakceptowane przez Zamawiającego.

- 4.2.4. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas usunięcia awarii i usterek Systemu może być uzgadniany pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym wspólnie;
- 4.2.5. Zgłoszenia awarii i usterek Zamawiający może dokonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 16.00. Przyjmuje się, że w przypadku, gdy zgłoszenie zostanie wykonane w dni robocze po godzinie 16.00 lub w dni ustawowo wolne od pracy, będzie ono traktowane jako zgłoszenie dokonane w najbliższym dniu roboczym po dniu zgłoszenia;
- 4.3. dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:
 - 4.3.1. zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną wykonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie,
 - 4.3.2. wymagania w zakresie przekazywania danych określonych przez, GUS, US i innych jednostek działających na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - 4.3.3. zmiany związane z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania,
 - 4.3.4. Liczba wersji objętych serwisem: 2 (słownie: dwie).
 - 4.3.5. Wykonawca zobowiązany jest informować o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej nie później niż w terminie 7 dni od dnia ich opublikowania, chyba że Zamawiający zdecyduje inaczej. Wsparcie przy instalacji nowych wersji oprogramowania w przypadku podjęcia działań ze strony Wykonawcy łącznie z koniecznością przyjazdu do Zamawiającego serwisanta nie zaliczana jest do wizyt konsultantów, o których mowa pod lit. c, a wchodzi w zakres opieki powdrożeniowej.
 - 4.3.6. Wykonawca każdorazowo zapewni poprawność działania systemu po realizacji upgrade systemów operacyjnych i bazodanowych w środowisku Zamawiającego.
 - 4.3.7. Konsultacje opieki serwisowej obejmującej m.in.:
 - 4.3.7.1. Dostęp do telefonicznych konsultacji (helpdesk) przynajmniej w dni robocze w godz. 8:00 – 16:00
 - 4.3.7.2. Limit konsultacji obejmujący porady telefoniczne i zgłoszenia helpdesk nie mniej niż 1000 godzin.
- 4.4. Wsparcie serwisowe będzie na następujących zasadach:
 - 4.4.1. zapewnienie 1000 godzin łącznej opieki powdrożeniowej oraz godzin serwisowych konsultantów w czasie trwania umowy, tworzących pulę godzin serwisowych mogących zostać wykorzystane również jako wizyty serwisowe do wykorzystania zgodnie z aktualnymi potrzebami,



4.4.2. w ramach godzin serwisowych wykonywane będą czynności, m.in.:

- 4.4.2.1. konsultacje w zakresie administrowania Systemem i bazami danych w tym sprawdzanie poprawności wykonywania kopii bezpieczeństwa, poprawności działania motoru bazy/baz danych, kontrola przyrostu i ilości wolnego miejsca oraz wydajności bazy/baz danych z ewentualnym strojeniem, poprawność działania serwerów i innych współpracujących z Systemem urządzeń, pomoc w nadawaniu i kontroli uprawnień użytkowników do korzystania z Systemu,
- 4.4.2.2. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych,
- 4.4.2.3. pomoc w instalacji, konfiguracji i aktualizacji oprogramowania na wskazanych przez Zamawiającego zasobach,
- 4.4.2.4. bieżące optymalizowanie oprogramowania uwzględniające potrzeby Zamawiającego,
- 4.4.2.5. pomoc w przygotowaniu zbiorów danych niezbędnych do przekazania do jednostek nadrzędnych i współpracujących,
- 4.4.2.6. przeprowadzanie dodatkowych szkoleń pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi oprogramowania i wprowadzanych w nim zmian,
- 4.4.2.7. konsultacje w zakresie obsługi oprogramowania i zgłaszanych przez użytkowników systemu problemów,
- 4.4.2.8. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania w przypadku rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego,
- 4.4.2.9. wsparcie przy instalacji nowych wersji wraz z aktualizacją modyfikacji, realizowane na wniosek Zamawiającego,
- 4.4.2.10. wsparcie przy instalacji pakietów serwisowych, realizowane na wniosek Zamawiającego,
- 4.4.2.11. wsparcie przy instalacji pakietów aktualizacyjnych, realizowane na wniosek Zamawiającego,
- 4.4.2.12. powyższe usługi na rzecz Zamawiającego będą realizowane przez Wykonawcę zdalnie, z wykorzystaniem szyfrowanych łączy teleinformatycznych (VPN). W przypadku usług wymagających przyjazdu serwisanta/konsultanta, Wykonawca uzgodni każdorazowo termin wizyty serwisowej z Zamawiającym.
- 4.4.2.13. wykonawca zapewni wsparcie i dostępność do aktualizacji i poprawek producentów dostarczonego oprogramowania klasy ERP.

5. Zakres świadczenia Usług Rozwoju Systemu.

- 5.1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Rozwoju Systemu w wymiarze do 5 000 roboczogodzin w całym okresie obowiązywania umowy, z możliwością zastosowania prawa opcji do kolejnych 5 000 godzin.
- 5.2. Zakres prac usługowych będzie obejmował prace analityczne, programistyczne, konfiguracyjne, konsultacje, bezpośrednie wsparcie, przeszkolenia i inne niezbędne do zrealizowania Zlecenia Usługi, poza zakresem określonym w pkt 3.
- 5.3. Wykonawca, w okresie obowiązywania Umowy, pozostawać będzie w gotowości do świadczenia Usług Rozwoju Systemu.
- 5.4. Usługi Rozwoju Systemu będą realizowane na podstawie Zleceń Zamawiającego.
- 5.5. Jeżeli w trakcie wdrożenia zostanie zdefiniowana potrzeba rozbudowania lub zmodyfikowania funkcjonalności Systemu lub innych elementów przedmiotu Zamówienia,



rozbudowa lub modyfikacja ta będzie realizowana i rozliczana zgodnie z opisanym trybem w ppk 4.7.

- 5.6. Cel i zakres prac zostanie określony w Zleceniu Usługi Rozwoju Systemu.
- 5.7. Wykonywanie usługi odbywać się będzie w następującym trybie:
 - 5.7.1. Strony, przed przystąpieniem do wykonania usługi, określą szczegóły jej wykonania w tym pracochłonność i termin wykonania, na podstawie formularza wyceny czasowej.
 - 5.7.2. Zamawiający prześle Wykonawcy Zlecenie na wykonanie usługi.
 - 5.7.3. Wykonawca przystąpi do wykonania zleconej usługi zgodnie z zakresem określonym w Zleceniu Usługi.
 - 5.7.4. Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia realizacji zleconej usługi w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania zlecenia. Na uzasadniony wniosek Wykonawcy termin ten może zostać wydłużony przez Zamawiającego.
 - 5.7.5. Praca specjalisty wykonywana w siedzibie Zamawiającego może być wykonywana w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 16:00, chyba że w ramach danego zlecenia Strony uzgodnią inaczej.
 - 5.7.6. Wykonanie zleconej usługi może obejmować również opracowanie dokumentacji prac zrealizowanych w ramach usługi oraz aktualizację dokumentacji Systemu.
 - 5.7.7. Na wykonany produkt zleconej usługi Wykonawca udziela gwarancji.
 - 5.7.8. Wraz z podpisaniem Protokołu Odbioru zleconej Usługi z wynikiem pozytywnym, Zamawiający przejmuje związane z Produktem licencje, majątkowe prawa autorskie Produktu, prawo do wykonywania prawa zależnego oraz zezwolenie na wykonywanie prawa zależnego zgodnie z Wymaganiami w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia, opisanymi w części III OPZ.
 - 5.7.9. Każdorazowo, gdy zostanie to ujęte w Zleceniu, wraz z przekazaniem przez Wykonawcę Produktów, Wykonawca zaktualizuje Zamawiającemu Testowy System.

6. Wymagania w zakresie obszarów funkcjonalnych Systemu.

- 6.1. System musi zapewnić wdrożenie usług elektronicznych niezbędnych do:
 - 6.1.1. wsparcia działalności operacyjnej Zamawiającego (bieżących transakcji i zdarzeń),
 - 6.1.2. przygotowania i dostarczania informacji zarządczej,
 - 6.1.3. wsparcia komunikacji i wymiany danych z innymi systemami wewnętrznymi oraz zewnętrznymi (API umożliwiające wymianę dowolnych danych systemowych);
- 6.2. System musi zapewniać jednolity interfejs Użytkownika dla wszystkich modułów Systemu (nie dotyczy funkcjonalności Portalu Pracownika), a funkcje oraz nazwy etykiet powtarzające się w różnych modułach muszą być dostępne dla Użytkownika Systemu pod taką samą nazwą w menu i formatkach oraz pod taką samą etykietą;
- 6.3. Wszystkie moduły muszą wymieniać pomiędzy sobą konieczne informacje tak, aby uniknąć wielokrotnego wprowadzania tych samych danych do Systemu;
- 6.4. System musi charakteryzować się elastyczną konfiguracją zapewniającą przystosowanie Systemu do zmian zachodzących w organizacji Zamawiającego;
- 6.5. Wymagana jest funkcjonalność umożliwiająca podłączenie dokumentów w formie elektronicznej w odpowiednie miejsce Systemu w zależności od kontekstu pracy (niezależnie od modułu). Dokumenty w formie elektronicznej mogą być przechowywane w innej bazie w celu zachowania określonego czasu reakcji modułu F-K.
- 6.6. Użytkownikami Systemu będą:



- 6.6.1. Użytkownicy mający dostęp do modułów (funkcji, widoków, pól lub wydzielonych grup danych) Systemu w zakresie niezbędnym do wykonywania przez nich obowiązków służbowych;
- 6.6.2. Administratorzy mający dostęp do każdego modułu (funkcji, widoków, pól, itp.) wraz z możliwością nadawania uprawnień Użytkownikom Systemu;
- 6.6.3. System będzie posiadał minimum 3 środowiska pracy: Środowisko Produkcyjne, Środowisko Testowe oraz Środowisko Deweloperskie.

7. Wymagania dotyczące integracji.

Wykonawca w ramach realizacji Wdrożenia musi zrealizować integrację Systemu m.in.: z następującymi rozwiązaniami:

- 7.1. **Płatnik** – Integracja jednokierunkowa w zakresie eksportu deklaracji rozliczeniowych oraz zgłoszeniowych,
- 7.2. **PUE ZUS** – Integracja jednokierunkowa, pobieranie dokumentów eZLA z PUE ZUS,
- 7.3. **BGK** – Integracja dwukierunkowa w zakresie pobrania wyciągów bankowych oraz wysyłki paczek przelewów,
- 7.4. **Inne wskazane systemy elektronicznej bankowości,**
- 7.5. **GUS/REGON** - Integracja jednokierunkowa w zakresie pobrania danych dotyczących kontrahentów,
- 7.6. **NBP** - Integracja jednokierunkowa w zakresie pobrania kursów walut,
- 7.7. **Portal MF** – Integracja dwukierunkowa w zakresie pobrania informacji o statusie podatnika VAT oraz o przypisanych numerach kont bankowych („Biała lista VAT”). Wysyłka do Ministerstwa Finansów PIT- 4R, PIT-11 i innych wymaganych oraz pobieranie UPO,
- 7.8. **System RCP** – Integracja w zakresie pobierania danych o czasie pracy pracowników zarejestrowanych za pomocą funkcjonujących w siedzibach zamawiającego Systemów RCP, aktualizacja bazy pracowników w RCP,
- 7.9. **Microsoft Active Directory** - W ramach integracji możliwa będzie autentykacja i autoryzacja Użytkowników,
- 7.10. **Microsoft Exchange** - W ramach integracji możliwe będzie generowanie maili z Systemu zawierających alerty,
- 7.11. **Zintegrowany System Informatyczny ZSI** – Integracja dwukierunkowa w zakresie wymiany danych we wskazanych przez Zamawiającego obszarach,
- 7.12. **e-OPLATYgeolog** - Integracja dwukierunkowa w zakresie wymiany danych we wskazanych przez Zamawiającego obszarach,
- 7.13. **eLiZZa** - Integracja dwukierunkowa w zakresie wymiany danych we wskazanych przez Zamawiającego obszarach,
- 7.14. **Centralna Baza Kontrahentów** - Integracja dwukierunkowa w zakresie wymiany danych,
- 7.15. **i innych** – będących wynikiem przeprowadzonej analizy wdrożeniowej.

8. Wymagania w zakresie Szkoleń.

- 8.1. Wykonawca zaplanuje, zorganizuje i przeprowadzi odrębne szkolenia dotyczące obsługi Systemu dla Użytkowników z każdego obszaru biznesowego objętego wdrożeniem oraz Administratorów Systemu,
- 8.2. Szkolenia mają mieć charakter ćwiczeń, oznacza to, że każdy z uczestników szkolenia samodzielnie wykonuje ćwiczenia pod nadzorem prowadzącego szkolenie,



- 8.3. Wszelkie błędy Systemu, które zostaną wykryte w procesie szkolenia administracyjnego lub użytkowników, będą na bieżąco usuwane przez Wykonawcę, tak aby System był wolny od tych błędów.
- 8.4. Szkolenia mogą odbywać się w lokalizacjach Zamawiającego, ale dopuszcza możliwość przeprowadzenia szkoleń w formie zdalnej, na warunkach uzgodnionych z Zamawiającym.
- 8.5. Celem szkoleń jest przekazanie uczestnikom wiedzy dotyczącej funkcjonowania Systemu w zakresie objętym szkoleniem, w tym w szczególności nauczanie uczestników obsługi Systemu w stopniu pozwalającym na samodzielną pracę w Systemie oraz dalsze przekazywanie wiedzy dotyczącej obsługi Systemu innym użytkownikom.
- 8.6. Szkolenia zostaną podzielone na grupy tematyczne obejmujące swoim zakresem wszystkie funkcjonalności Systemu w tym w szczególności: podstawowa obsługa Systemu (przechodzenie po oknach Systemu, wyszukiwanie informacji, generowanie zdefiniowanych raportów), zaawansowana obsługa modułów, tworzenie raportów, administrowanie wszystkimi warstwami Systemu oraz zarządzanie kontami użytkowników. Szczegółowe grupy tematyczne określi Wykonawca w ramach opracowywania Planu Szkoleń.
- 8.7. Szkolenia zostaną przeprowadzane w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
- 8.8. Wykonawca ma obowiązek zapewnić wykładowców posiadających odpowiednie kwalifikacje zawodowe (dydaktyczne/trenerskie) umożliwiające w sposób akceptowalny przyswoić przekazywaną wiedzę merytoryczną i praktyczną do przeprowadzenia szkoleń.
- 8.9. Zamawiający wymaga, by Wykonawca przeprowadził test praktyczny z zakresu wiedzy merytorycznej przekazanej uczestnikom szkolenia po zakończeniu każdego ze szkoleń dla każdej grupy szkoleniowej. Wyniki testu będą stanowiły podstawę do Odbioru Szkolenia.
- 8.10. Jeżeli Zamawiający uzna, że szkolenie przebiegło niezgodnie z ustalonym zakresem tematycznym lub uczestnicy szkolenia uzyskają niskie wyniki z testów Wykonawca zobowiązany jest do powtórnego przeprowadzenia szkolenia, za które Wykonawcy nie będzie przysługiwało wynagrodzenie. Za niskie wyniki z testów Zamawiający uzna średnią z wyników testów dla każdej grupy na poziomie poniżej 50%.

9. Zgodność Systemu z przepisami prawa.

- 9.1. System musi być zgodny z aktualnymi przepisami prawa, na podstawie których funkcjonuje Zamawiający;
- 9.2. Zamawiający wymaga, aby System był aktualizowany i modyfikowany na bieżąco, co do zgodności z obowiązującym powszechnie prawem oraz wewnętrznymi aktami prawnymi i regulaminami;
- 9.3. W przypadku zmian w aktach prawa powszechnie obowiązującego, Wykonawca ma obowiązek dokonać aktualizacji/modyfikacji Systemu w terminie do 7 dni przed wejściem w życie nowych przepisów lub przepisów w zmienionym brzmieniu, a gdy *vacatio legis* jest krótszy niż 7 dni – w dniu ich wejścia w życie;
- 9.4. W przypadku zmian w aktach prawa i regulaminach wewnętrznie obowiązujących Zamawiający udostępni Wykonawcy treść zmienionego aktu prawnego lub regulaminu. W takim wypadku Wykonawca ma obowiązek dokonać aktualizacji/modyfikacji Systemu w terminie do 7 dni od otrzymania treści aktu prawnego lub regulaminu.

III. Wymagania w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia.

1. Wszystkie Produkty Projektu będą sporządzane w języku polskim i zostaną dostarczone Zamawiającemu w formie wydrukowanej oraz elektronicznej w postaci edytowalnych

dokumentów lub zbiorów danych wykorzystujących formaty używane w oprogramowaniu Microsoft Office oraz Enterprise Architect.

Kody źródłowe Oprogramowania Dedykowanego przekazane Zamawiającemu muszą być w postaci umożliwiającej pracę z nimi, co najmniej w postaci elektronicznej, edytowalnej, gotowej do przetwarzania wraz z ich dokumentacją: techniczną, użytkową i powykonawczą, nie mogą zawierać żadnych ograniczeń uniemożliwiających lub utrudniających pracę z kodem źródłowym Oprogramowania Dedykowanego.

2. Jeżeli do poprawnej pracy Systemu spełniającej wymagania Zamawiającego niezbędne jest dostarczenie oprogramowania firm zewnętrznych, Wykonawca musi dostarczyć to oprogramowanie wraz z licencjami bezterminowymi (w niezbędnej odpowiedniej ilości do instalowanych stacji) oraz nośnikami.
3. Uprawnienia licencyjne pozwolą Zamawiającemu na integrowanie Systemu z innymi systemami w zakresie przekazywania komunikatów i danych (dwukierunkowo).
4. Uprawnienia licencyjne pozwolą Zamawiającemu na samodzielne rozszerzanie funkcjonalności oprogramowania, w tym definiowanie i modyfikowanie raportów, z zastrzeżeniem braku wprowadzania modyfikacji w Oprogramowaniu Standardowym.
5. Licencje, kody źródłowe, prawa autorskie i zależne oraz dokumentacje związane z Oprogramowaniem Dedykowanym rozszerzającym funkcjonalności Systemu Standardowego zgodnie z potrzebami Zamawiającego muszą umożliwiać ich używanie i modyfikacje przez Zamawiającego, lub inne podmioty przejmujące usługi utrzymania, wsparcia i rozwoju, nawet po zakończeniu Umowy z Wykonawcą.

IV. Szczegółowe wymagania dotyczące struktury i zakresu Produktów Projektu.

Zamawiający nie narzuca Wykonawcy konkretnej metodyki zarządzania projektami. Jednocześnie wymaga, aby podczas realizacji prac stosowano, co najmniej następujące elementy prowadzenia projektu (lub równoważne do metodyki Prince 2):

1. Zarządzanie zakresem produktów i wdrożeń realizujących cele projektu;
2. Zarządzanie harmonogramem wdrożenia w tym realizacja cyklicznych przeglądów kontrolnych postępu prac;
3. Zarządzanie budżetem projektu;
4. Zarządzanie komunikacją w ramach projektu oraz z interesariuszami;
5. Zarządzanie zasobami wykorzystywanymi do realizacji zamówienia;
6. Zarządzanie jakością dostarczanych produktów i wdrożeń;
7. Zarządzanie zagadnieniami;
8. Zarządzanie ryzykiem;
9. Zarządzanie jakością;
10. Zarządzanie zmianą.

L.p.	Produkt Projektu	Zakres
PP.1	Plan Projektu	musi zawierać informacje niezbędne do zarządzania strategicznego i kierowania projektem, określać ogólne cele i potrzeby biznesowe Zamawiającego oraz składać się co najmniej z następujących elementów: • struktury organizacyjnej projektu; • standardów i procedur projektowych, wdrożeniowych, odbiorowych, w tym dotyczących w szczególności zarządzania



		zmianą, zarządzania zagadnieniami, zarządzania ryzykiem, zarządzaniem jakością, zarządzania komunikacją, raportowania; • Rejestru Ryzyka; • Rejestru Zmian; • Planu Komunikacji; • raportów wykorzystywanych w trakcie realizacji projektu. Plan Projektu musi zawierać szczegółowy przebieg procesu zarządzania projektem, obejmujący wszystkie etapy jego realizacji. W ramach Planu Wykonawca musi przygotować szablony wszystkich dokumentów projektowych (raportów, sprawozdań, rejestrów, notatek, protokołów i innych), w szczególności dokumenty, które mają zostać wykorzystane w ramach procesu opracowania Dokumentu Analizy wdrożeniowej Systemu, zawierające spis treści oraz krótki opis zawartości poszczególnych rozdziałów. Szablony Dokumentacji muszą zostać opracowane w taki sposób, aby spełniały wszystkie wymagania dotyczące danego Produktu. Plan Projektu, w oparciu o postanowienia Umowy, będzie stanowił podstawę zarządzania realizacją projektu.
PP.2	Harmonogram	musi zawierać terminy realizacji szczegółowych prac związanych z realizacją projektu, w tym w szczególności terminy dostarczania i odbioru Produktów/ Etapów, a także udział i obciążenie pracą Zamawiającego i Wykonawcy. Zamawiający dopuszcza możliwość uszczegóławiania Harmonogramu w zakresie zadań i terminów realizacji, przed rozpoczęciem realizacji każdego kolejnego Etapu.
PP.3	Analiza Wdrożeniowa	musi obejmować wykonanie niezbędnych prac analitycznych, w tym spotkania, warsztaty i wywiady z pracownikami Zamawiającego, mające na celu poprawne przeprowadzenie wdrożenia, migracji danych oraz opracowanie szczegółowego projektu koncepcji biznesowej. W ramach analizy uzgodnione zostaną ewentualne zmiany do OPZ celem opracowania szczegółów Systemu, wyeliminowania błędów opisu, zoptymalizowania pod względem wydajności i skalowalności Systemu. Wszelkie zmiany do OPZ muszą zostać zaakceptowane przez pracowników Zamawiającego zaangażowanych w proces analizy. Brak zaakceptowanych zmian oznacza konieczność realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z jego pierwotnymi zapisami. Analiza będzie obejmowała bezpośrednią współpracę z pracownikami Zamawiającego. Wszystkie ustalenia w zakresie analizy wdrożeniowej zostaną zapisane w dokumencie koncepcji biznesowej, który musi zawierać co najmniej: • diagramy (modele) wraz z opisami wszystkich procesów biznesowych objętych Wdrożeniem oraz zapewnienie narzędzia do modyfikacji przygotowanych diagramów procesów na okres trwania Umowy; • propozycje optymalizacji procesów biznesowych;



		• opis realizacji procesów biznesowych w Systemie z zapewnieniem spójności pomiędzy poszczególnymi obszarami merytorycznymi, wykonany w postaci szczegółowych diagramów; • opisanie architektury/mapowanie wymagań; • integracja jedno/dwukierunkowa z innymi systemami; • szczegółowy opis danych podstawowych i transakcyjnych wraz ze wskazaniem pól obligatoryjnych i opcjonalnych, a w przypadku pól słownikowych przedstawienie zawartości słowników; • kompletny i szczegółowy opis przyjętych rozwiązań funkcjonalnych, wraz z informacjami o parametrach i sposobie konfiguracji, konstrukcyjnych, użytkowych i infrastrukturalnych; • zestawienia, raporty wraz z celem i opisem działania, odbiorcą, częstotliwością uruchamiania, specyfikacją funkcjonalną i techniczną, • koncepcję administracji Systemem, zawierającą opis zasad administrowania środowiskiem systemowym, zasady ochrony danych osobowych w Systemie.
PP.4	Projekt Techniczny	musi zawierać co najmniej: • Plan Migracji; • Plan Integracji; • wstępny Plan Testów Akceptacyjnych; • wstępny Plan Szkoleń; • wstępny Plan Startu Produkcyjnego; • architekturę Systemu, jego organizację oraz wszystkie funkcje przewidziane do realizowania przez System; • opis konfiguracji i parametryzacji Systemu, w tym w szczególności opis rozwiązania bazodanowego wraz z licencjonowaniem; • opis struktury bazy danych (opis tablic i pól oraz wzajemne powiązania); • opis rozszerzeń, modyfikacji, dostosowań do potrzeb Zamawiającego; • model uprawnień, w szczególności: – zasady tworzenia uprawnień w Systemie z uwzględnieniem zasad nadawania uprawnień do funkcji i do danych; – wykaz ról wraz z opisem i relacjami pomiędzy nimi; • opis programowych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych; • zwymiarowanie Infrastruktury sprzętowej zapewniającej spełnienie wymagań wydajnościowych Systemu przez okres co najmniej 2 lat od dnia rozpoczęcia okresu świadczenia Serwisu Gwarancyjnego; • koncepcję administrowania Systemem; • plan ciągłości działania, w tym plany odtworzeniowe Systemu; • wykaz licencji koniecznych do prawidłowej realizacji projektu; • wykaz Oprogramowania i Dokumentacji wraz dokumentami licencyjnymi, • opis narzędzia do przeprowadzenia testów automatycznych



PP.5	Oprogramowanie dostawa i instalacja	Oprogramowanie niezbędne do realizacji Przedmiotu Zamówienia oraz wszelkie wymagane licencje muszą być dostarczane zgodnie z uzgodnionym Harmonogramem w sposób odpowiadający realizacji Przedmiotu Zamówienia oraz dla zapewnienia ciągłego i prawidłowego funkcjonowania Systemu.
PP.6	Plan migracji	musi uwzględniać następujące założenia: • identyfikację źródeł danych (m.in.: SAP, ZSI/WIU/LSI), • ocenę wolumenu, jakości, aktualności, przydatności i konieczności migracji danych, • uzgodnienie sposobu wykonania migracji – ręczna, półautomatyczna, • zapewnienie mechanizmów bezpieczeństwa danych w trakcie migracji (poufność i rozliczalność), • zdefiniowanie zakresu i formatów migrowanych danych, • przygotowanie narzędzi automatyzujących wczytywanie danych, • opracowanie metody i narzędzi do weryfikacji danych – zapewnienie poprawności procesu, danych i uzyskanie potwierdzenia przez użytkowników.
PP.7	Plan Testów Akceptacyjnych	musi zawierać co najmniej: • zdefiniowany zakres i cele przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych, w tym Testów Integracyjnych z systemami zewnętrznymi; • zdefiniowane etapy Testów Akceptacyjnych; • harmonogram prowadzenia Testów Akceptacyjnych; • wykaz czynności niezbędnych do wykonania wraz z podziałem odpowiedzialności pomiędzy Wykonawcę i Zamawiającego; • ustalone kryteria akceptacji Testów Akceptacyjnych; • opis klasyfikacji wykrytych nieprawidłowości; • opis zasad naprawy wykrytych nieprawidłowości Systemu; • opis zasad sporządzenia Raportu z przeprowadzonych Testów Akceptacyjnych; • szablon Scenariusza Testów Akceptacyjnych.
PP.8	Scenariusze Testów Akceptacyjnych	muszą uwzględniać w szczególności: • opis przypadków testowych; • opis kroków testowych; • dane wejściowe, na których przeprowadzony zostanie Scenariusz, • opis kryteriów poprawności danego przypadku testowego; • mapowanie wymagań podlegających testowaniu w ramach danego Scenariusza.
PP.9	System gotowy do Testów Akceptacyjnych	Przygotowany i przetestowany przez Wykonawcę System pod kątem poprawności i zgodności z Dokumentem Analizy wdrożeniowej oraz Projektem Technicznym. System powinien zostać oddany po wykonaniu co najmniej następujących czynności: • przygotowania modelu uprawnień;



		• przygotowania narzędzi i mechanizmów do przeniesienia danych, • wykonanie Migracji próbnej; • zasilenia środowiska danymi odzwierciedlającymi rzeczywiste dane niezbędne do przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych; • utworzenia kont Użytkowników wraz z uprawnieniami; • przeprowadzenia warsztatów szkoleniowych dla zespołu testowego Zamawiającego.
PP.10	Raport z Testów Akceptacyjnych	musi zawierać co najmniej: • lokalizację prowadzenia Testów Akceptacyjnych; • zakres prowadzenia Testów Akceptacyjnych; • wykaz osób przeprowadzających Testy Akceptacyjne; • terminy przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych; • opis przebiegu Testów Akceptacyjnych, wraz z listą przetestowanych Scenariuszy Testów i przypadków testowych oraz wyniki ich przeprowadzenia; • wykaz zgłoszonych Błędów; • wykaz zgłoszonych zmian do Systemu; • wnioski końcowe. Załącznik do raportu z Testów Akceptacyjnych powinien zawierać wypełnione przez zespół projektowy Zamawiającego Scenariusze Testów Akceptacyjnych. Każdy Scenariusz Testów powinien zawierać wynik Testu oraz wykaz zarejestrowanych Błędów. Celem raportu z Testów Akceptacyjnych Systemu jest dostarczenie opisu Błędów, które powinny zostać wyeliminowane przez Wykonawcę przed dostarczeniem Systemu, na którym rozpoczną pracę Użytkownicy końcowi i Administratorzy Systemu. Raport z Testów Akceptacyjnych powinien zostać wykonany po każdej iteracji Testów.
PP.11	System po Testach Akceptacyjnych	musi być docelowym rozwiązaniem wolnym od nieprawidłowości zgłoszonych podczas przebiegu Testów Akceptacyjnych zgodnie z kryteriami odbioru Testów ustalonymi w Planie Testów Akceptacyjnych.
PP.12	Plan Szkoleń	Plan Szkoleń musi zawierać w szczególności: • wykaz planowanych Szkoleń, zgodnie ze specyfikacją szkoleń wraz z opisem ich zagadnień i zakresem; • harmonogram Szkoleń; • agendę poszczególnych Szkoleń.
PP.13	Materiały szkoleniowe	mogą zostać przygotowane w formie danych tekstowych oraz danych multimedialnych i/lub Szkoleń e-learningowych. Materiały szkoleniowe muszą być przygotowane i dostosowane do zakresu i poziomu każdej z grup szkoleniowych. Wszystkie materiały szkoleniowe przygotowywane przez Wykonawcę muszą obejmować całość zagadnień dotyczących zakresu prezentowanego w trakcie Szkolenia w taki sposób, by umożliwić Użytkownikom samodzielne przejście przez poszczególne funkcjonalności Systemu. Wymagane jest dostarczenie dokumentów w wersji elektronicznej w formie plików edytowalnych



		MS Word i/lub Power Point i/lub PDF lub innej uzgodnionej formie. W ramach materiałów szkoleniowych, Wykonawca przygotowuje szczegółową specyfikację testów sprawdzających wiedzę uczestników Szkoleń przeprowadzanych po Szkoleniu.
PP.14	Sprawozdanie ze Szkoleń	Sprawozdanie z przeprowadzonych Szkoleń musi zawierać: • podsumowanie przeprowadzonych Szkoleń w formie opisowej; • informacje na temat miejsca i formy przeprowadzonych Szkoleń; • harmonogram realizacji Szkoleń; • listę uczestników Szkolenia z podpisanymi listami obecności lub w przypadku szkoleń zdalnych, innej, ustalonej, formy potwierdzenia obecności na Szkoleniu; • wyniki testów sprawdzających wiedzę każdego uczestnika po Szkoleniu; • podsumowanie i analizę testów; • wyniki zbiorcze z ankiet ewaluacyjnych. Załącznikiem do Sprawozdania będzie imienna lista obecności (uczestnicy Szkolenia potwierdzają udział w każdym dniu Szkolenia swoim podpisem). Do Sprawozdania będą dołączone również ankiety ewaluacyjne Szkolenia wypełnione przez uczestników Szkolenia po każdym Szkoleniu.
PP.15	Plan Startu Produkcyjnego	musi zawierać plan przejścia na środowisko produkcyjne i będzie się składać z co najmniej następujących elementów: • harmonogram przejścia na środowisko produkcyjne; • harmonogram migracji danych do Systemu z uwzględnieniem elementów wymagających pracy ręcznej zgodnie z Planem migracji; • konfiguracja kont Użytkowników oraz przypisanie wymaganych uprawnień i parametrów; • plan awaryjny obejmujący działania w przypadku braku Startu Produkcyjnego w zakładanym terminie, z uwzględnieniem przypisania odpowiedzialności za poszczególne działania; • plan wsparcia po Starcie Produkcyjnym • plan Asysty technicznej konsultantów Wykonawcy z uwzględnieniem wsparcia zdalnego i dostępności w siedzibie Zamawiającego na Etapie Stabilizacji;
PP.16	Raport z Testów Akceptacyjnych (w środowisku produkcyjnym)	musi zawierać co najmniej zakres zdefiniowany w PP.9.
PP.17	Dokumentacja użytkownika	musi zawierać co najmniej: • opisy ról, • opis struktury interfejsu Użytkownika, • opis zasad pracy Użytkownika z interfejsem Użytkownika, • opis możliwości konfiguracyjnych interfejsu Użytkownika, • opis sposobu wykorzystania Funkcjonalności dostępnych w ramach Systemu.



PP.18	Dokumentacja administratora	musi zawierać co najmniej: • procedury tworzenia kopii zapasowych, • procedury odtwarzania wszystkich Wymaganych środowisk z kopii zapasowych, • procedury odtwarzania wszystkich Wymaganych środowisk po katastrofach (disaster recovery), • zasady parametryzacji Systemu, • zasady zarządzania logami, • opis możliwości stosowania standardowych rozwiązań sprzętowych i aplikacyjnych, wspierających procedury poprawnej eksploatacji, • opis rutynowych działań mających na celu utrzymanie poprawnej eksploatacji systemu.
PP.19	Dokumentacja techniczna	musi wypełniać co najmniej: • opis otoczenia biznesowego Systemu, • docelową architekturę rozwiązania, • opis struktury bazy/baz danych (opis tablic i pól oraz wzajemne powiązania), • opis konfiguracji i parametryzacji Systemu, • opis rozszerzeń modyfikacji, dostosowań do potrzeb Zamawiającego, • opis interfejsów międzymodułowych, • opis sposobu i zasad integracji z systemami zewnętrznymi, • opis programowych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych; • wykaz dostarczonego oprogramowania (aplikacji);
PP.20	System po Starcie Produkcyjnym	musi umożliwić pracę Użytkownikom Systemu i Administratorom po finalnej migracji końcowej w zakresie każdego Obszaru oddzielnie, pełnej konfiguracji i weryfikacji poprawności działania Systemu, potwierdzonej w Testach Akceptacyjnych. System musi być skalowalny, w zakresie: • zwiększania liczby użytkowników • rozbudowy warstwy aplikacyjnej, • rozbudowy warstwy bazodanowej.
PP.21	Dokumentacja Powykonawcza	musi zawierać ujednolicone wersje Produktów powstałych w ramach wcześniejszych Etapów projektu, w tym co najmniej: • Ujednolicony Dokument Analizy Wdrożeniowej, • Ujednolicony Projekt Techniczny, • Ujednoliconą Dokumentację użytkownika, • Ujednoliconą Dokumentację administratora, • Ujednoliconą Dokumentację techniczną, • Katalog Usług - uzgodniony z Zamawiającym projekt dokumentu zawierający zestaw usług realizowanych przez dział IT w celu wsparcia procesów biznesowych. Katalog Usług IT zawierać będzie usługi biznesowe i techniczne wraz z opisem parametrów poziomu świadczenia usług (SLA).



		Dokumentacja musi być aktualna i spójna z wersją oprogramowania przekazaną po stabilizacji Systemu.
PP.22	Baza Wiedzy	musi zawierać wszystkie informacje o Systemie i stanowić pomoc techniczną dla Użytkowników, w tym informacje o rozwiązywanych problemach, obejścia i innych poradach, wskazówkach, instrukcjach.
PP.23	Raport z wdrożenia Systemu	musi zawierać podsumowanie przebiegu wdrożenia, w tym co najmniej: • podsumowanie przebiegu wykonania i wdrożenia Systemu; • pełną, szczegółową ewidencję Zgłoszeń realizowanych w zakresie Asysty Technicznej wraz z informacją o wprowadzonych poprawkach i modyfikacji; • zaakceptowane miesięczne Sprawozdania z realizacji Etapu Stabilizacji, • raport testów wydajności Systemu; • potwierdzenie poprawnego działania Systemu i spełniania wszystkich wymagań zapisanych w niniejszym OPZ; • opis osiągnięcia końcowych efektów udostępnienia Systemu; • raport z zebranych doświadczeń.
PP.24	Raporty z realizacji Serwisu Gwarancyjnego	Comiesięczne raporty zawierające co najmniej: • liczbę wszystkich Zgłoszeń w tym Błędów wraz z opisem dotrzymania lub opóźnienia terminów usunięcia wynikających z SLA, • liczbę przeprowadzonych konsultacji, • wykaz zastosowanych i zaimplementowanych rozwiązań Błędów i/lub innych Zgłoszeń, • opis przekazanych aktualizacji Systemu, • inne informacje wskazane na żądanie Kierownictwa projektu.