

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie dostępności i niezawodności Systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją WUWeu opartego o platformę OfficeObjects® (zwanego dalej *Systemem*), użytkowanego w Wielkopolskim Urzędzie Wojewódzkim w Poznaniu wraz z Delegaturami WUW w Lesznie, Kaliszu, Koninie i Pile, poprzez roczną konserwację oprogramowania OfficeObjects® Document Manager 4.8 i OfficeObjects® Service Broker 3.1.

System użytkowany w Wielkopolskim Urzędzie Wojewódzkim jest zbudowany w oparciu o elektroniczne repozytorium dokumentów i spraw (centralne repozytorium danych) oraz wykorzystywane przez WUW predefiniowane procesy pracy realizujące logikę przepływu zadań. Posiada budowę modułową i składa się w szczególności z następujących modułów aplikacyjnych OfficeObjects®:

- OfficeObjects®Document Manager - służący do zarządzania dokumentami, sprawami i procesami pracy, działający w oparciu o mechanizm typu workflow,
- OfficeObjects®Service Broker - umożliwiający komunikację oraz integrację z zewnętrznymi systemami informatycznymi, np. z ePUAP,

oraz modułów narzędziowych OfficeObjects®:

- OfficeObjects®WorkFlow - kompleksowe zarządzanie procesami,
- OfficeObjects®ICM (Intelligent Content Manager) - zarządzanie informacją,
- OfficeObjects®e-Forms - inteligentne gromadzenie i zarządzanie danymi oraz tworzenie i publikacja formularzy elektronicznych,
- OfficeObjects®Ontology Manager - zarządzanie wiedzą.

Wykonawca w ramach realizacji zamówienia będzie świadczyć wsparcie dla Instancji Produkcyjnej systemu obejmującej dane wprowadzone od 2007 roku.

Świadczenie usługi konserwacji *Systemu* rozumiane jest przez Zamawiającego jako:

1. Aktualizacja i konserwacja obejmująca:

- a) rozwiązywanie problemów występujących w trakcie eksploatacji,

- b) wsparcie merytoryczne (zdalne, telefoniczne, elektroniczne) na rzecz Zamawiającego w zakresie konsultacji technicznych i funkcjonalnych, które Wykonawca zapewni osobom upoważnionym przez Zamawiającego poprzez umożliwienie kontaktu z kompetentnym pracownikiem Wykonawcy w dni robocze, w godzinach od 7:30 do 17:00. Usługa ta będzie świadczona drogą telefoniczną, pisemną, faksem, drogą elektroniczną. W przypadku braku możliwości bieżącego udzielenia odpowiedzi w ramach wsparcia merytorycznego Wykonawca jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 5 dni.
 - c) serwis konserwacyjny *Systemu* wraz z konfiguracją elementów programowych powiązanych z działaniem *Systemu*, w tym systemów operacyjnych, baz danych, przestrzeni dyskowych wykorzystywanych przez *System*,
 - d) w wypadku awarii sprzętowych udzielenie pomocy w zakresie uruchomienia, instalacji, konfiguracji oraz przenoszenia poszczególnych elementów *Systemu*,
 - e) opracowanie niezbędnych aktualizacji i poprawek *Systemu* oraz zainstalowanie ich przez Wykonawcę na infrastrukturze Zamawiającego.
- Wykonawca zobowiązany jest do przetestowania wszelkich aktualizacji, poprawek i nowych wersji *Systemu* przed ich udostępnieniem Zamawiającemu.
 - Zamawiający może przeprowadzić dodatkowe sprawdzenia poprawek na instancji testowej *Systemu* przed ich wdrożeniem na instancję produkcyjną. W gestii Wykonawcy leży umożliwienie Zamawiającemu przeprowadzenia tych testów.
 - Wszelkie prace realizowane przez Wykonawcę bezpośrednio lub poprzez połączenie zdalne na serwerach Zamawiającego będą odnotowywane w odpowiednim pliku dziennika.
 - Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wersje instalacyjne *Systemu* w przypadku istnienia nowszej wersji *Systemu* niż posiadana przez Zamawiającego (np. powstałej wskutek naniesionych poprawek, usunięcia wykrytych błędów).
 - Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w wersji elektronicznej zaktualizowaną dokumentację *Systemu*.

2. Rozpoznawanie i usuwanie błędów zgodnie z wytycznymi sprecyzowanymi w tabeli:

Priorytet	Opis	Czas reakcji*	Czas naprawy błędu**
„A”	<i>Błąd krytyczny - uniemożliwia eksploatację Systemu przez wszystkich lub część użytkowników</i>	1 godziny	Pracownicy Wykonawcy pracować będą bez przerwy, aż do zlokalizowania błędu i jego naprawy, przy czym całkowity czas naprawy nie może przekroczyć 8 godzin roboczych***.
„B”	<i>Błąd poważny - powoduje nieprawidłowe działanie istotnych funkcji użytkowych Systemu, w szczególności rejestracji korespondencji wchodzącej/wychodzącej, rejestracji spraw, dekretacji i przekazania, funkcjonowania raportów</i>	4 godziny	Pracownicy Wykonawcy pracować będą bez przerwy, aż do zlokalizowania błędu i jego naprawy, przy czym całkowity czas naprawy nie może przekroczyć 2 dni roboczych***.
„C”	<i>Błąd zwykły - powoduje nieprawidłowe działanie mniej istotnych funkcji użytkowych Systemu, nieobjętych priorytetami „A” i „B”</i>	12 godzin	Całkowity czas wykonania naprawy nie może przekroczyć 5 dni roboczych***.

* oznacza czas od momentu zgłoszenia błędu przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę,

** oznacza czas od momentu powiadomienia Wykonawcy o zaistniałym problemie do czasu usunięcia błędu poprzez przywrócenie w pełni funkcjonalności Systemu istniejącej przed wystąpieniem błędu wraz z trwałym usunięciem skutków błędu,

*** godziny robocze oznaczają godziny 8.00 – 16.00 w dni robocze.

- Wykonawca może zaoferować w Formularzu Ofertowym krótszy czas naprawy błędów i w takim przypadku będzie zobowiązany go dotrzymać.
- Jeżeli istnieje taka możliwość techniczna Wykonawca może wskazać sposób tymczasowego obejścia błędu poprzez znalezienie w Systemie podobnych funkcji lub komponentów i wskazanie Zamawiającemu sposobu korzystania z tych funkcji lub komponentów. Ponadto Wykonawca bierze na siebie obowiązek naprawienia powstałego błędu. Tymczasowe rozwiązanie zastępcze nie może trwać dłużej niż 5

dni. Zamawiający może wyrazić zgodę na zastosowanie tymczasowego rozwiązania bądź je odrzucić.

- c) Wykonawca nie powinien pytać o rzeczy oczywiste, powszechnie znane oraz takie, które jest sam w stanie w łatwy sposób ustalić np. z logów systemowych, dokumentacji, rejestru zgłoszeń lub informacji dostępnych w systemie. W takim przypadku prośba o doprecyzowanie nie będzie wstrzymywała biegu czasu naprawienia zgłoszonego problemu/ błędu.
- d) Wszelkie prace powodujące niedostępność *Systemu* dla użytkowników, Wykonawca będzie przeprowadzał poza godzinami pracy Zamawiającego, z wyjątkiem prac, na których wykonanie w czasie godzin pracy wyraził on zgodę.

3. Prowadzenie informatycznego systemu ewidencji zgłoszeń, w ramach którego Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dostęp do niego na poniższych zasadach:

- a) System ewidencji zgłoszeń będzie administrowany i konserwowany przez Wykonawcę.
- b) Zamawiający będzie miał możliwość podglądu, dokonywania wpisów i ich edycji, dodawania uwag/komentarzy.
- c) Upoważnieni pracownicy Zamawiającego będą mogli śledzić na bieżąco status każdego zgłoszonego problemu oraz proces jego diagnozowania, naprawiania oraz zapoznać się z propozycją, sposobem rozwiązania bądź z wyjaśnieniem przyczyny zaistniałego błędu.
- d) Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie właściwego działania narzędzia zawierającego historię zgłoszeń serwisowych.
- e) Wykonawca na każde żądanie będzie przedstawiał Zamawiającemu raporty z zakresu zgłoszonych błędów/wykonanych prac/konsultacji. Raport powinien zawierać minimum:
 - ilość zgłoszonych i rozwiązanych błędów/zgłoszeń, status ich rozwiązania,
 - wykaz wprowadzonych w danym miesiącu zmian/aktualizacji w Systemie, raport może być przekazywany Zamawiającemu w wersji elektronicznej,
 - Zgłoszenia dokonane przez Zamawiającego telefonicznie lub poprzez email Wykonawca umieści natychmiast w systemie do ewidencji zgłoszeń błędów i przystąpi do naprawy.

4. Modyfikacje *Systemu* wynikające z dostosowania do zmian w obowiązujących przepisach prawa, wykonywane w ramach przedmiotu zamówienia.

5. Utrzymywanie na infrastrukturze Zamawiającego Instancji Testowej.

Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalne połączenie na serwer celem wykonywania usług, przy czym:

- Wykonawca będzie miał możliwość dostępu na serwer przez połączenie się zdalne jednego uprawnionego specjalisty w ustalonym z Zamawiającym okresie czasu,
- Wykonawca jest obowiązany do każdorazowego odnotowania celu, godzin połączenia oraz imienia i nazwiska serwisanta pracującego zdalnie w specjalnym rejestrze umieszczonym na serwerze Zamawiającego (stosowny plik wskaże Zamawiający),
- Wykonawca będzie stosował połączenia szyfrowane i zapewni ochronę powierzonych danych pozwalających na dostęp do systemu (loginy, hasła, klucze), oraz dochowa wszelkiej staranności, aby nie ułatwiać nieuprawnionym osobom dostępu do zasobów po stronie Zamawiającego,
- Wykonawca zachowa w poufności wszelkie informacje i dane uzyskane w trakcie realizacji umowy.