

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)**

**ZAŁĄCZNIK NR 1 DO SIWZ**

w trybie przetargu nieograniczonego o wartości szacunkowej poniżej 144 000 euro na:

***„Zakup i wdrożenie zintegrowanego systemu do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej w kantynach Mazowieckiej Instytucji Gospodarki Budżetowej Mazovia”***

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer ogłoszenia:** |  |

*Wrzesień 2018*

**Spis treści:**

[I. Zgodność Systemu z przepisami prawa 3](#_Toc525644511)

[I.1 Ustawy 4](#_Toc525644512)

[II. Przedmiot zamówienia 4](#_Toc525644513)

[III. Zakres zamówienia 6](#_Toc525644514)

[IV. Wymagania funkcjonalne 7](#_Toc525644515)

[IV.1 Wymagania szczegółowe 7](#_Toc525644516)

[IV.1.1 Dodatkowe wymagania dla Systemu 7](#_Toc525644517)

[V. Wymagania pozafunkcjonalne 7](#_Toc525644518)

[V.1 Wymagania związane z realizacją zamówienia 7](#_Toc525644519)

[V.1.1 Wymagania ogólne 7](#_Toc525644520)

[V.1.2 Wymagana dokumentacja 8](#_Toc525644521)

[V.1.3 Szkolenia 11](#_Toc525644522)

[V.1.4 Testowanie 12](#_Toc525644523)

[V.1.5 Uruchomienie Produkcyjne 13](#_Toc525644524)

[V.1.6 Przekazanie dokumentacji 13](#_Toc525644525)

[V.1.7 Stabilizacja ZSSIGM 13](#_Toc525644526)

[V.2 Architektura ZSSIGM 13](#_Toc525644527)

[V.3 Migracja 14](#_Toc525644528)

[V.4 Bezpieczeństwo 14](#_Toc525644529)

[V.5 Użytkownicy i uprawnienia 14](#_Toc525644530)

[V.6 Wymagania techniczne 15](#_Toc525644531)

[V.6.1 Komunikacja sieciowa 15](#_Toc525644532)

[V.6.2 Wymagania sprzętowe, system operacyjny i inne oprogramowanie 15](#_Toc525644533)

[V.6.3 Wymagania dla oprogramowanie 16](#_Toc525644534)

[V.7 Użyteczność 16](#_Toc525644535)

[V.8 Niezawodność 16](#_Toc525644536)

[V.9 Efektywność 16](#_Toc525644537)

[V.10 Wytyczne do realizacji usług przez Wykonawcę 17](#_Toc525644538)

[V.10.1 Wymagania co do formy zatrudnienia pracowników 17](#_Toc525644539)

[V.10.2 Inne wymagania - procedura kontroli zmian 17](#_Toc525644540)

[V.11 Opieka Informatyczna 18](#_Toc525644541)

[V.11.1 Stała telefoniczna pomoc dla użytkowników 18](#_Toc525644542)

[V.11.2 Usuwanie Błędów Systemu 18](#_Toc525644543)

[V.11.3 Aktualizacja Systemu 19](#_Toc525644544)

**Cele wdrożenia:**

1. Celem realizacji zamówienia polegającego na zakupie i wdrożeniu **Zintegrowanego Systemu Sprzedaży i Gospodarki Magazynowej dla Kantyn** (dalej jako: **System** lub **ZSSiGM**) w **Mazowieckiej Instytucji Gospodarki Budżetowej Mazovia** (dalej jako: **MIGB Mazovia**) jest zwiększenie efektywności działania w obszarach: obsługi sprzedaży, gospodarki magazynowej, zarządzania zasobami oraz możliwości generowania raportów i prowadzenia analiz.
2. Wzrost efektywności działania Mazowieckiej Instytucji Gospodarki Budżetowej Mazovia powinien zostać osiągnięty poprzez:
* ulepszenie, ujednolicenie oraz optymalizację procesów związanych z prowadzeniem sprzedaży oraz gospodarki magazynowej,
* lepszą koordynację działań i usprawnienie współpracy między jednostkami organizacyjnymi rozlokowanymi na terenie całego kraju,
* zwiększenie sprawności i szybkości działania Instytucji,
* optymalizacja najważniejszych procesów,
* upowszechnienie wykorzystywania systemów teleinformatycznych,
* zautomatyzowanie wymiany danych,
* uszczelnienie procesów kontroli oraz zapewnieniu i analiz.
1. Wdrożenie ZSSiGM powinno zapewnić odpowiednio wczesne podejmowanie działań mających na celu utrzymanie założonych planów i terminową realizację zleceń, co z kolei ma ogromne znaczenie dla sprzedaży i jakości relacji, pozytywnie wpływając na komunikację wewnętrzną i w efekcie wizerunek firmy wśród pracowników i jej klientów. Usprawnienie procesów sprzedażowych pozwoli również MIGB Mazovia na łatwy dostęp do informacji o historiach transakcji, aktualnie przetwarzanych zamówieniach i rozrachunkach z jej klientami. To z kolei oznacza, że MIGB Mazovia będzie mogła na bieżąco monitorować, zarządzać oraz dopasowywać rytm działania do zmieniających się potrzeb rynkowych.
2. Wdrożenie ZSSiGM ułatwi kontrolę nad najważniejszymi łańcuchami procesów biznesowych sięgających od sprzedaży, po dystrybucję towarów i usług, aż po analizę i raportowanie. Każde podejmowane działanie powinno znaleźć swoje odbicie w ZSSiGM. Uprości to identyfikację źródeł kosztów oraz wszelakie nieefektywności wpływające negatywnie i obniżające wskaźniki finansowe Instytucji. ZSSiGM ma dodatkowo uszczelnić kontrolę finansów firmy i wspierać jej efektywne zarządzanie i ciągły rozwój.

# Zgodność Systemu z przepisami prawa

1. System musi być zgodny z aktualnymi przepisami prawa.
2. Zamawiający wymaga, aby System był aktualizowany i modyfikowany na bieżąco, co do zgodności z obowiązującym powszechnie prawem oraz wewnętrznymi aktami prawnymi
3. W przypadku zmian w aktach prawa powszechnie obowiązującego, Wykonawca ma obowiązek dokonać aktualizacji/modyfikacji Systemu przed wejściem w życie nowych przepisów lub przepisów w zmienionym brzmieniu.

## Ustawy

Wymagane jest, aby System był zgodny z następującymi ustawami oraz aktami wykonawczymi:

Wymagane jest, aby System był zgodny z następującymi ustawami oraz aktami wykonawczymi:

1. Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (tekst jednolity: tekst jednolity. Dz. U. z 2018 r. poz. 1302).
2. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1360 z późn. zm.).
3. Ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1509 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1036 z późn. zm.).
5. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 800 z późn. zm.).
6. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 2077 z późn. zm.).
7. Ustawa z dnia 17 grudnia 2004 r. o odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1458 z późn. zm.).
8. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 poz. 570 z późn. zm.).
9. Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1221 z późn. zm.).
10. Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. z 2016 r, poz. 1579 z późn. zm.).
11. Ustawa z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1182).
12. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 1000).

# Przedmiot zamówienia

1. Przedmiot zamówienia obejmuje:
	1. Opracowanie dokumentu Plan Realizacji Zamówienia,
	2. Przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej,
	3. Udzielenie licencji, instalację i konfigurację oprogramowania na infrastrukturze udostępnionej przez Zamawiającego. Zamawiający udostępni infrastrukturę z centrum przetwarzania danych. Ze względu na rozproszone po całym kraju lokalizacje, zaproponowane rozwiązanie musi umożliwiać pracę na stanowiskach pracujących w sieci typu WAN. Wymagane jest by oprogramowanie ZSSiGM obsługiwało następujące obszary działania MIGB Mazovia:
		1. Obsługa sprzedaży Kantyn;
		2. Gospodarka Magazynowa
		3. Obsługa działalności Kantyn
		4. Analizy i raporty

Szczegółowy opis wymaganych funkcjonalności dla oprogramowania wymienionego w punktach 1.3.1 do 1.3.4 określa Załącznik 1 do OPZ Wymagania Funkcjonalne,

* 1. Migrację danych z użytkowanych obecnie aplikacji i baz danych do ZSSiGM,
	2. Przeprowadzenie szkoleń pracowników MIGB Mazovia,
	3. Wykonanie Dokumentacji Powykonawczej,
	4. Świadczenie serwisu gwarancyjnego i opieki informatycznej ZSSiGM przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy (zgodnie z ofertą Wykonawcy) od daty udzielenia oraz instalacji i konfiguracji licencji w środowisku Zamawiającego oraz podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru.
1. Zamawiający wymaga ukończenia realizacji zamówienia w terminie do 20 grudnia 2018 roku, jednakże zaproponowanie krótszego terminu tj. do dnia 30 listopada 2018 roku będzie dodatkowo premiowane przez Zamawiającego w ocenie punktowej za kryterium (T) Termin Realizacji.
2. Zamawiający zakłada, że zamówienie zostanie zrealizowane w 2 etapach.
	1. Po każdym etapie sporządzony zostanie Protokół Odbioru Etapu, podpisany przez upoważnionych przedstawicieli Stron.
3. Etapy realizacji zamówienia:
	1. Etap I – termin realizacji: do 20 grudnia 2018 roku
		1. Zadanie I.1 – Plan Realizacji Zamówienia – w ramach realizacji zadania wymagane będzie sporządzenie dokumentu Plan Realizacji Zamówienia (PRZ) ma na celu zaplanowanie organizacji oraz harmonogramu prac, spisanie ustalonych zasad obowiązujących podczas planowania i wdrożenia ZSSiGM. Szczegółowy zakres wymagań dla PRZ jest określonymi w rozdziale V.1.2.1.
		2. Zadanie I.2 – Analiza przedwdrożeniowa – w ramach realizacji zadania wymagane będzie sporządzenie dwóch dokumentów: „Analiza ZSSiGM” oraz „Projekt ZSSiGM” zawierających szczegółowy opis koncepcji funkcjonowania ZSSiGM, zgodnie z wymaganiami dotyczącymi dokumentacji określonymi w rozdziale V.1.2.2.
		3. Zadanie I.3– Udzielenie licencji, instalacja i konfiguracja oprogramowania Etapu I - w ramach realizacji zadania wymagane będzie dostarczenie, instalacja i konfiguracja oprogramowania niezbędnego do realizacji przedmiotu umowy określonego w punktach od 1.3.1 do 1.3.4 oraz wszelkich wymaganych licencji na to oprogramowanie oraz zapewnienia ciągłego i prawidłowego funkcjonowania ZSSiGM zgodnie z wymaganiami dotyczącymi dostarczanego oprogramowania określonymi w rozdziale V.6.3.
		4. Zadanie I.4 – Migracja danych - w ramach realizacji zadania wymagane będzie przeprowadzenia migrację danych z użytkowanych obecnie aplikacji i baz danych do ZSSiGM – Wykaz użytkowanych aplikacji przedstawiona jest w Załączniku 2 do OPZ.
		5. Zadanie I.5 – Szkolenia Etapu I - w ramach realizacji zadania wymagane będzie przeprowadzenie szkoleń Administratorów i Użytkowników oprogramowania realizowanego w Etapie I, a określonego w punkcie 4.1.3, zgodnie z określonym w PRZ planem szkoleń i w oparciu o dostarczone przez Wykonawcę materiały szkoleniowe, przygotowane zgodnie z wymaganiami dotyczącymi dokumentacji określonymi w rozdziale V.1.2.3. Przeprowadzone szkolenia muszą spełniać wymagania określone w rozdziale V.1.3.
		6. Zadanie I.6 – Testy akceptacyjne – przeprowadzenie testów akceptacyjnych oprogramowania realizowanego w Etapie I, a określonego w punkcie 4.1.3, zgodnie z przygotowanym planem testów akceptacyjnych i w oparciu o dokumenty zawierający scenariusze testowe, zgodnie z wymaganiami dotyczącymi testowania określonymi w rozdziale V.1.4.
		7. Zadanie I.7 – Uruchomienie produkcyjne - w ramach realizacji zadania wymagane będzie przygotowanie ZSSiGM do startu produkcyjnego oraz przeprowadzenie pozostałych prac wdrożeniowych ZSSiGM, zgodnie z wymaganiami określonymi w rozdziale V.1.5.

**Start produkcyjny oprogramowania Etapu I jest przewidziany na 20 grudnia 2018 roku.**

* 1. Etap II – termin realizacji do 30 stycznia 2019 roku
		1. Zadanie II.1 – Stabilizacja ZSSiGM - w ramach realizacji zadania wymagane będzie świadczenie usług polegających na usuwaniu błędów oraz wsparciu pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania oprogramowania uruchomionego w Etapie I, zgodnie z wymaganiami określonymi w rozdziale V.1.7.
1. Odbiorowi będą podlegać Etapy, w skład których wchodzą realizowane Zadania.
2. W ramach realizacji Zadań powstaną produkty, których szczegółowy opis przedstawiono w rozdziale V.1 „Wymagania związane z realizacją Umowy” i których dostarczenie oraz odbiór bez uwag przez Zamawiającego będzie stanowił podstawę do zakończenia prac w ramach danego Etapu.
3. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług serwisu gwarancyjnego i opieki informatycznej ZSSiGM przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy (zgodnie z ofertą Wykonawcy) od daty dostarczenia, instalacji i konfiguracji oprogramowania w środowisku Zamawiającego, zgodnie z punktem 4.1.3 i podpisaniem bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru.

# Zakres zamówienia

1. Zamówienie będzie realizowane w siedzibie Zamawiającego oraz w jednostkach organizacyjnych usytuowanych na terenie całej Polski. Wykaz miast, w których będzie realizowany projekt stanowi Załącznik nr 3.
2. Użytkownikami Systemu będą pracownicy komórek organizacyjnych Zamawiającego rozlokowanych na terenie całego kraju, dla których ZSSiGM będzie narzędziem usprawniającym wykonywanie przez nich obowiązków służbowych.
3. Przewidywana liczba użytkowników ZSSIGM w podziale na obszary funkcjonalne :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp**.  | **obszar funkcjonalny** | **Liczba użytkowników** |
| 1 | Obsługa sprzedaży Kantyn | 240 |
| 2 | Gospodarka Magazynowa | 80 |
| 3 | Obsługa działalności Kantyn | 80 |
| 4 | Analizy i raporty | 80 |

1. Dodatkowymi użytkownikami będą Administratorzy zajmujący się obsługą ZSSiGM w zakresie instalacji oprogramowania i konfiguracji infrastruktury sprzętowej niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania ZSSiGM oraz będą nadawać uprawnienia Użytkownikom Systemu.
2. Oprócz wdrożenia Systemu i dostosowania go do wymagań Zamawiającego wymaga się od Wykonawcy, aby w szczególności:
	1. pełnił aktywną i wiodącą rolę we wdrożeniu;
	2. uczestniczył w testach akceptacyjnych,

# Wymagania funkcjonalne

## Wymagania szczegółowe

Szczegółowy opis wymagań funkcjonalnych dla obszarów objętych wdrożeniem przedstawiony został w Załączniku 1 do OPZ „Wymagania funkcjonalne ZSSiGM”.

### Dodatkowe wymagania dla Systemu

1. Wymagana jest funkcjonalność umożliwiająca podłączenie dokumentów w formie elektronicznej w odpowiednie miejsce Systemu w zależności od kontekstu pracy (niezależnie od modułu).
2. System musi mieć przyjazny i prosty w obsłudze interfejs.
3. Zamawiający wymaga by System był zainstalowany w minimum 2 środowiskach pracy:
	1. Środowisku Produkcyjnym
	2. Środowisku Testowo-Szkoleniowym.

# Wymagania pozafunkcjonalne

## Wymagania związane z realizacją zamówienia

1. Produkty (w tym dokumentacja) i usługi dostarczone w ramach realizacji Umowy będą poddane przez Zamawiającego procedurze akceptacji. Do akceptacji przedmiotu umowy niezbędne jest dostarczenie wszystkich dokumentów oraz spełnienie warunków akceptacji przedmiotu umowy.
2. Dokumenty wytworzone przez Wykonawcę i przedstawiane do odbioru powinny być wersjonowane i dostarczone w postaci elektronicznej nieedytowalnej. W przypadku dokumentów dostarczanych w postaci papierowej, każdy dokument powinien być podpisany przez przedstawiciela Wykonawcy.
3. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca przedstawi sposób przygotowania dokumentów przedłożonych do akceptacji oraz sugerowane metody ich weryfikacji. W przypadku, gdy dokument nie będzie zaakceptowany przez Zamawiającego Wykonawca przyjmie uwagi i poprawi dokument zgodnie z jego wytycznymi.
4. Zamawiający w liście niezbędnych etapów celowo nie uwzględnił etapu budowy Systemu, gdyż zakłada, że dostarczany System już istnieje, a Wykonawca ma się ograniczyć do parametryzacji i konfiguracji Systemu.
5. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że Wykonawca oddelegował do realizacji przedmiotu zamówienia pracowników, których kwalifikacje nie są zgodne z wymaganiami Zamawiającego, Zamawiający zgłosi taki fakt Wykonawcy pisemnie. W takim przypadku Wykonawca ma obowiązek niezwłocznego dokonania zmian w obsadzie kadrowej realizującej przedmiot Umowy. Fakt zmiany pracowników Wykonawcy nie będzie podstawą do zmian harmonogramu.

### Wymagania ogólne

1. System będzie wykorzystywany w ramach jednego podmiotu prawnego – Zamawiającego.
2. System musi maksymalnie, jak tylko możliwe, automatyzować czynności wykonywane przez Użytkownika Systemu.
3. System musi zapewniać jednolity interfejs użytkownika dla wszystkich modułów Systemu, 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.
4. System musi zapewniać dostęp do danych w czasie rzeczywistym.
5. System musi charakteryzować się elastyczną konfiguracją zapewniającą przystosowanie Systemu do zmian zachodzących w organizacji Zamawiającego.
6. System musi umożliwiać udostępnianie, eksportowanie i drukowanie plików minimum w formatach:.txt, .csv, .xls, .xlsx, .xml zgodnych z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 2247).
7. System musi posiadać dokumentację przeznaczoną dla administratorów oraz użytkowników.
8. System musi posiadać możliwość definiowania uprawnień określających zarówno dostęp do danych *(wg rodzaju informacji lub wg struktury organizacyjnej)*, jak i do funkcji poszczególnych modułów poprzez tworzenie ról i przydzielanie ich użytkownikom. Uprawnienia powinny być definiowane przynajmniej z ziarnistością: odczyt, tworzenie, modyfikacja, usuwanie.
9. System musi umożliwiać tworzenie raportów wynikających z przepisów prawnych.
10. System musi posiadać mechanizm zapewniający możliwość tworzenia w intuicyjny sposób przez użytkownika zestawień informacji z bazy danych:
	1. dowolny wybór kolumn,
	2. dowolne sortowanie,
	3. zapis szablonu utworzonego zestawienia do wykorzystania w przyszłości.
	4. wykonywanie zestawień ze stanem na dany dzień i/lub za wskazany okres.
11. System musi posiadać mechanizm tworzenia szablonów dokumentów z użyciem informacji zawartych w bazie danych umożliwiając wprowadzanie tekstu stałego oraz pól zmiennych określających informację, która zostanie uzupełniona na etapie drukowania ww. dokumentu
12. Zamawiający musi mieć prawo, bez dodatkowych kosztów, wykorzystywać zakupiony System na w środowisku Testowo-szkoleniowym także po odebraniu Systemu, do testowania nowych, poprawionych bądź zaktualizowanych wersji oraz szkoleń nowych użytkowników.
13. System musi posiadać interfejs wymiany danych umożliwiający wczytywanie danych do systemu z plików posiadających określoną strukturę (np. z plików typu, xml,.csv,.txt)
14. System musi posiadać funkcjonalności:
	1. umożliwiać zarejestrowanie dla każdego użytkownika osobnego identyfikatora,
	2. zapewniać dostęp do danych wyłącznie po wprowadzeniu poprawnego hasła (chyba że zastosowano inną metodę identyfikacji dopuszczoną przepisami),
	3. zabezpieczać przed utratą danych spowodowaną awarią zasilania lub umożliwiać wykonywanie kopii bazy danych.

### Wymagana dokumentacja

**V.1.2.1 Plan Realizacji Zamówienia**

1. Zamawiający wymaga, aby w ramach realizacji Zadania I.1 „Plan Realizacji Zamówienia” Wykonawca dostarczył Zamawiającemu dokument zawierający co najmniej:
	1. propozycję sposobu realizacji przedmiotu Umowy obejmującą:
		1. słownik terminów i pojęć używanych w PRZ,
		2. zakres przedsięwzięcia,
		3. notacje i metodyki używane w dokumentach i przedsięwzięciu (np. diagramy ERD),
		4. narzędzia które będą wykorzystywane do wspomagania prowadzenia przedsięwzięcia.
	2. harmonogram realizacji poszczególnych zadań w ramach Etapów Umowy;
	3. plan szkoleń zawierający planowaną liczbę dni szkoleniowych dla poszczególnych obszarów objętych wdrożeniem oraz planowaną liczbę dni szkoleń dla Administratorów;
	4. listę zasobów niezbędnych do realizacji poszczególnych etapów i całej Umowy w zaproponowanym harmonogramie, w szczególności: sprzęt, urządzenia, pomieszczenia, łącze internetowe;
	5. listę pracowników Wykonawcy odpowiedzialnych za wykonanie poszczególnych etapów, zadań i całej Umowy, zawierającą dane teleadresowe osób biorących udział w wykonaniu Umowy ze strony Wykonawcy;
	6. sposoby komunikacji osób zaangażowanych w wykonanie Umowy;
	7. sposoby zapewnienia jakości dostarczanego Systemu;
	8. sposoby weryfikacji i zatwierdzania przez Zamawiającego wymagań dla Systemu określonych w niniejszym dokumencie;
	9. określenie niezbędnego poziomu wiedzy informatycznej umożliwiającej wykonywanie prac w Systemie dla poszczególnych typów użytkowników;
	10. inne dane i informacje, które Wykonawca uzna za niezbędne do poprawnego wykonania Umowy.
2. Zamawiający wymaga, aby przedstawiony harmonogram nie przekraczał ostatecznych terminów realizacji przedsięwzięcia ustalonych w Umowie. Tworząc harmonogram Wykonawca powinien uwzględnić czas odbioru każdego etapu przez Zamawiającego oraz ewentualne ryzyko nieodebrania etapu. Ostatni dzień odbioru etapu nie może wypadać w dzień ustawowo wolny od pracy. W wypadku takiej sytuacji Zamawiający będzie uznawał za datę odbioru etapu najbliższy dzień roboczy po zaproponowanej dacie odbioru. Analogiczna sytuacja dotyczy odbiorów poszczególnych zadań.
3. Przedmiotem akceptacji zadania „Plan Realizacji Zamówienia” będzie dostarczony przez Wykonawcę dokument, który zostanie oceniony pod względem kompletności, poprawności oraz szczegółowości, a także gwarancji należytego wykonania całości zamówienia, jak i każdego etapu oraz zadania.

**V.1.2.2 Analiza ZSSiGM , Projekt ZSSiGM**

1. W ramach zadania Analiza ZSSIGM, Projekt ZSSIGM wymagane jest dostarczenie następującej dokumentacji:
	1. Dokument „Analiza ZSSIGM” zawierający:
		1. słownik obejmujący terminy i pojęcia używane w analizie Systemu;
		2. analizę działalności Zamawiającego w zakresie objętym wymaganiami Systemu,
		3. sposób realizacji wymagań, w szczególności wymagań funkcjonalnych Systemu,
		4. analizę infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego związanej z realizacją Umowy,
		5. analizę wymagań Zamawiającego pod względem: kompletności, szczegółowości, spójności, jednoznaczności, aktualności oraz poprawności,
		6. wykonanie odpowiednich schematów i rysunków,
		7. inne dokumenty, które Wykonawca uzna za niezbędne dla prawidłowego wykonania tego etapu, zwłaszcza zapewniające, że System jest zgodny z przepisami prawa.
	2. Dokument „Projekt ZSSiGM” zawierający:
		1. słownik pojęć używanych w projekcie Systemu,
		2. listę aktorów i ról występujących w Systemie,
		3. projekt Systemu obejmujący opisy:
			1. interfejsów (formularzy) wytworzonych na potrzeby wdrożenia Systemu,
			2. plików i danych wejściowych,
			3. plików i danych wyjściowych,
			4. projekt zapotrzebowania na infrastrukturę przetwarzania danych,
			5. projekt bezpieczeństwa Systemu na poziomach:
				1. serwera,
				2. stacji roboczej,
				3. środowiska bazodanowego,
			6. projekt Systemu w rozbiciu na funkcjonalności w modułach,
			7. projekt wdrażania Systemu,
			8. projekt systemu komputerowego na serwerach i stacjach roboczych – będący listą niezbędnego oprogramowania, wraz z wersjami, wymaganego do poprawnej pracy Systemu,
			9. projekt testowania Systemu, w tym scenariusze testowe,
			10. projekt eksportowania danych z modułu lub Systemu w wersji produkcyjnej do modułu lub Systemu w wersji testowej,
			11. inne dokumenty, które Wykonawca uzna za niezbędne do prawidłowego wykonania tego etapu, w szczególności zapewniające, że System jest zgodny z przepisami prawa oraz wymaganiami określonymi przez Zamawiającego.

**V.1.2.3 Dokumentacja szkoleniowa**

1. W ramach zadania Szkolenia, wymagane jest dostarczenie następującej dokumentacji:
	1. Dokument „Instrukcja Użytkownika” obejmujący opis sposobu realizacji przez Użytkownika Systemu wszystkich funkcjonalności w poszczególnych modułach.
	2. Dokument „Podręcznik Administratora” zawierający dokładne, szczegółowe instrukcje, pozwalające Zamawiającemu, samodzielnie zainstalować skonfigurować System na wszystkich stanowiskach pracy i serwerach oraz skonfigurować wszelkie, niezbędne do pracy Systemu urządzenia komunikacyjne (przełączniki sieciowe, punkty dostępowe, routery, interfejsy sieciowe) i komputerowe (stacje robocze, serwery, drukarki, czytniki kodów kreskowych, czytniki kart mikroprocesorowych, itp.), oprogramowanie systemowe (system operacyjny na serwerach oraz systemy operacyjne na stacjach roboczych), oprogramowanie bazodanowe, w tym:
		* 1. wszystkie parametry konfiguracyjne systemu operacyjnego,
			2. wszystkie parametry konfiguracyjne instancji i bazy danych,
			3. opis procedury archiwizowania danych zawartych w Systemie na urządzenie taśmowe (dyskowe),
			4. opis procedury odtwarzania danych z urządzenia,
			5. opis wszystkich niezbędnych czynności związanych z poprawną administracją i zarządzaniem modułem/Systemem (np. ustawianie parametrów konfiguracyjnych, nadawanie uprawnień, dodawanie licencji użytkowych).

**V.1.2.4 Dokumentacja powykonawcza**

W ramach Zadania Dokumentacja powykonawcza wymagane jest dostarczenie i przekazanie dokumentacji Zamawiającemu,

### Szkolenia

1. Zamawiający udostępni do celów prowadzenia szkoleń platformę sprzętową.
2. Wykonawca pod nadzorem przedstawicieli Zamawiającego ma obowiązek zainstalować i skonfigurować środowisko Testowo-szkoleniowe.
3. Zamawiający nie dopuszcza prowadzenia szkoleń na środowisku Produkcyjnym Systemu.
4. Podręczniki szkoleniowe będą sprawdzane pod względem kompletności, poprawności, aktualności oraz szczegółowości.
5. Administratorzy w liczbie 2 (dwóch), muszą być przeszkoleni przed rozpoczęciem etapu instalowania środowiska Testowo-szkoleniowego Systemu.
6. Szkolenia Administratorów będą prowadzone niezależnie od szkoleń dla użytkowników Systemu.
W szkoleniu Administratorów mogą uczestniczyć dodatkowe osoby wskazane przez Zamawiającego.
7. Szkolenia Administratorów muszą być przeprowadzone jako zajęcia teoretyczne i praktyczne.
8. Wykonawca przekaże, nie później niż 2 dni robocze przed datą rozpoczęcia szkolenia, podręczniki Administratora. Dodatkowo Wykonawca przekaże podręcznik instalacji i konfiguracji Systemu na serwerach. Podręczniki zostaną przekazane w formie elektronicznej i papierowej.
9. Szkolenia Administratorów muszą obejmować zagadnienia przydatne w codziennej pracy,
a w szczególności:
	1. tworzenie konta użytkownika wraz z nadawaniem uprawnień do zasobów modułu/Systemu użytkownikowi.
	2. szkolenie omawiające najważniejsze funkcje każdego dostarczonego przez Wykonawcę modułu;
	3. szkolenie z pomocy użytkownikom w zakresie najczęściej występujących problemów z Systemem;
	4. zaawansowane funkcje modułu/Systemu dostępne dla Administratorów;
	5. wykonywanie i odtwarzanie kopii bezpieczeństwa Systemu;
	6. instalacji i konfiguracji modułu/Systemu na serwerach;
	7. szkolenie z instalacji i konfiguracji środowiska bazodanowego oraz baz(y) danych;
	8. szkolenie z konfiguracji parametrów Systemu umożliwiających wydajniejszą pracę Systemu;
10. W razie braku możliwości oddelegowania przez Zamawiającego na szkolenia Administratorów, zostaną one wykonane w pozostałych etapach lub w trakcie eksploatacji Systemu.
11. Na potrzeby szkoleń Zamawiający zapewni pomieszczenia w siedzibie Zamawiającego.
12. W szkoleniu dla Użytkowników Systemu weźmie udział nie więcej niż 350 pracowników Zamawiającego. Dodatkowo w każdym szkoleniu mogą uczestniczyć Administratorzy.
13. Tematyka szkoleń Użytkowników Systemu musi obejmować zagadnienia:
	1. słownictwa, terminów i pojęć używanych w dostarczonym module/Systemie;
	2. obsługi Systemu w zakresie niezbędnym do korzystania z Systemu w codziennych obowiązkach danego pracownika, w tym wykorzystania kombinacji klawiszy skrótów umożliwiających efektywniejsze wykorzystanie Systemu;
	3. korzystania z systemu pomocy w celu samodzielnego rozwiązywania problemów.
14. Szkolenia Użytkowników Systemu będą przeprowadzone jako zajęcia teoretyczne oraz praktyczne. Wykonawca określi ilość oraz zakres szkoleń niezbędną do pozyskania wiedzy niezbędnej do obsługi Systemu. Wymagana jest akceptacja zakresu oraz ilości zaproponowanych przez Wykonawcę szkoleń przez .upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.
15. Szkolenia Użytkowników Systemu muszą zakończyć się przynajmniej 1 dzień przed rozpoczęciem pracy środowiska produkcyjnego Systemu.
16. Zamawiający przedstawi Wykonawcy listę osób skierowanych na szkolenia Użytkowników Systemu na 3 Dni Robocze przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia. Jeżeli lista nie będzie zawierała osób w liczbie określonej w pkt. 12, oznacza to, że pozostali pracownicy będą szkoleni w późniejszych etapach. Niewykonanie szkoleń z powyższego powodu nie będzie wstrzymywało odebrania przedmiotu umowy.
17. Wykonawca przekaże nie później niż 2 dni robocze przed datą szkolenia podręczniki użytkownika dla poszczególnych modułów wraz planem poszczególnych szkoleń dla każdego modułu. Plan szkolenia podlega akceptacji Zamawiającego. Podręczniki zostaną przekazane w formie elektronicznej.
18. Szkolenie Użytkowników Systemu będzie się odbywać na danych rzeczywistych zmigrowanych z obecnie wykorzystanych systemów.
19. Wszystkie podręczniki będą zawierały opis wersji Systemu przeznaczonej do uruchomienia na środowisku Produkcyjnym .
20. Koszt materiałów szkoleniowych ponosi Wykonawca.
21. Maksymalny rozmiar grupy biorącej udział w jednym szkoleniu nie może przekroczyć 15 osób.

### Testowanie

1. Testowanie Systemu zostanie przeprowadzone w środowisku Testowo-Szkoleniowym Systemu przez Zamawiającego na podstawie dostarczonych przez Wykonawcę w ramach Projektu Systemu przypadków użycia wraz ze scenariuszami testowymi (testy funkcjonalne).
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo przeprowadzenia także innych testów w celu sprawdzenia, czy System spełnia postawione przez Zamawiającego wymagania (testy niefunkcjonalne obejmujące testy wydajnościowe i testy bezpieczeństwa).
3. Testowanie modułu/Systemu będzie się odbywać na danych rzeczywistych zaimportowanych z obecnie wykorzystywanych systemów.
4. W trakcie realizacji etapu testowania konieczna jest obecność przedstawiciela Wykonawcy.
5. Wykonawca przed przekazaniem poprawionej lub/i zaktualizowanej wersji Systemu musi przeprowadzić jej testy (jednostkowe, integracyjne, systemowe) we własnym zakresie.
6. Każdorazowo po usunięciu błędu Wykonawca następnego dnia roboczego dostarcza nośniki z poprawioną wersją Systemu. Następnie przedstawiciel Zamawiającego dokona instalacji poprawionej wersji Systemu.
7. Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego o planowanym terminie usunięcia błędu i dostarczenia poprawionej wersji Systemu.
8. Zamawiający z uwagi na krótki czas związany z realizacją projektu, zastrzega sobie możliwość odstąpienia od przeprowadzenia testów.

### Uruchomienie Produkcyjne

1. Wykonawca pod nadzorem przedstawiciela Zamawiającego wykona ostateczną migrację danych oraz przeprowadzi testy poprawności zmigrowanych danych.
2. Od momentu zainstalowania w odebranym module będą przechowywane dane produkcyjne (rzeczywiste).
3. Odebranie instalacji wersji produkcyjnej przez Administratorów nastąpi poprzez podpisanie protokołu odbioru potwierdzającego poprawny przebieg procesu instalacji Systemu na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego:
	1. Raportów z działania podstawowych funkcjonalności systemu,
	2. Raportów z testów migracji danych.

### Przekazanie dokumentacji

1. Dokumentacja przekazana przez Wykonawcę będzie podlegać procedurze odbioru pod kątem jej zgodności z OPZ.
2. Odbiór dokumentacji będzie możliwy, gdy będzie ona w pełni zgodna z wymaganiami określonymi w rozdziale V.1.2 „Wymagana dokumentacja”.
3. Przekazanie dokumentacji do Systemu wymagane jest w postaci papierowej i na nośnikach typu płyta CD/DVD, dysk Flash w ostatecznej wersji.

### Stabilizacja ZSSIGM

1. Stabilizacja ZSSIGM będzie trwać od dnia startu produkcyjnego przez okres jednego miesiąca W okresie Stabilizacji Wykonawca będzie usuwać błędy oraz będzie wspierać pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania ZSSiGM.
2. W okresie Stabilizacji Wykonawca zapewni usługi polegające na asyście i bieżącym wsparciu Użytkowników Systemu. Pomoc będzie realizowana poprzez bezpośrednie konsultacje telefoniczne, konsultacje e-mailowe, nie później niż w dniu następnym po zgłoszeniu oraz konsultacje osobiste przedstawicieli Wykonawcy, we wskazanym przez Zamawiającego terminie, nie później jednak niż w terminie trzech dni roboczych od zgłoszenia.
3. Zgłoszenia konsultacji osobistych będą dokonywane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego. Wykonawca rozpocznie świadczenie usług wchodzących w zakres Stabilizacji ZSSiGM nie później niż w następnym dniu po Starcie Produkcyjnym Systemu.
4. W przypadku ujawnienia w trakcie okresu Stabilizacji faktu, nie realizowania przez ZSSiGM funkcji określonych w Umowie, a w szczególności określonych w Załącznikach nr 1 i 2 do Umowy, Analizie ZSSiGM i Projekcie ZSSiGM. Wykonawca dokona jego wymiany na wersję Systemu poprawną w terminie nie dłuższym niż siedem dni od dnia zgłoszenia tego faktu.

## Architektura ZSSIGM

1. Wszystkie pliki niezbędne do poprawnej pracy, konfiguracji Systemu lub ustawień użytkowników powinny być przechowywane na lokalnym serwerze.
2. System może pracować w ramach sieci rozległej realizowanej na bazie sieci operatorów publicznych.
3. Wymaganiem technicznym jest dostarczenie ZSSiGM w pełni zintegrowanego z systemem ERP SAGE (finanse i księgowość).
4. Dodatkowym wymaganiem technicznym jest dostarczenie ZSSiGM zintegrowanego z systemem ERP SAGE (handel). Nie jest to wymaganie obligatoryjne, ale jego spełnienie będzie dodatkowo premiowane przez Zamawiającego w ocenie punktowej za kryterium (Wymagania techniczne).

## Migracja

1. Wykonawca ma obowiązek przeniesienia do nowego Systemu danych z aktualnie eksploatowanych przez Zamawiającego aplikacji oraz innych udostępnionych źródeł (np. pliki .xls, .xlsx, .csv)
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia od migracji danych w przypadku ich złej jakości lub niekompletności.
3. Zakres migrowanych danych musi zapewniać poprawną pracę Systemu.
4. Wykonawca przekaże szablony migracyjne które zostaną wypełnione przez Zamawiającego.
5. Wymagane jest przeprowadzenie co najmniej 2 iteracji migracji danych:
	1. próbnej – na potrzeby przeprowadzenia testów Systemu,
	2. ostatecznej – na potrzeby instalacji i uruchomienia wersji Produkcyjnej.
6. Zamawiający przekaże Wykonawcy kopie posiadanych dokumentacji, które mogą być przydatne
do przeprowadzenia migracji.
7. Wykonawca przeprowadzać będzie migracje w siedzibie Zamawiającego. W przypadku, gdy nie będzie to możliwe, Wykonawca zobowiązany będzie do zabezpieczenia pozyskanych od Zamawiającego migrowanych danych w sposób uniemożliwiający wejście w ich posiadanie przez osoby nieupoważnione do ich przetwarzania. W takim wypadku, na czas opuszczenia siedziby Zamawiającego migrowane dane pozostaną w formie zaszyfrowanej. Po wykonaniu migracji, wszelkie dane pozyskane w toku migracji przez Wykonawcę zamówienia muszą zostać usunięte ze wszystkich nośników Wykonawcy w sposób uniemożliwiający ich odzyskanie. Jeżeli wystąpi konieczność przekazania Wykonawcy danych do migracji poza siedzibę Zamawiającego, przekazanie będzie się odbywać protokolarnie upoważnionemu przedstawicielowi Wykonawcy, a prace związane z obróbką pozyskanych danych odbywać się będą jedynie w siedzibie Wykonawcy. Wykonawca nie jest upoważniony do przekazywania danych z migracji innym podmiotom.

## Bezpieczeństwo

Wykonawca musi zagwarantować bezpieczeństwo informacji znajdujących się w Systemie. W projekcie Systemu opracowanym przez Wykonawcę musi znajdować się dokładny opis proponowanych rozwiązań w zakresie bezpieczeństwa Systemu oraz projekt konfiguracji infrastruktury Systemu i sposób jej zabezpieczenia. System dostarczony przez Wykonawcę musi być zgodny z Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. Nr 100, poz. 1024).

## Użytkownicy i uprawnienia

1. System musi zapewnić jednoznaczność identyfikacji Użytkownika Systemu.
2. Autoryzacja w Systemie powinna odbywać się na podstawie podanego hasła. Bez podania poprawnego loginu i hasła Użytkownik Systemu nie może mieć dostępu do jakichkolwiek zasobów ZSSiGM.
3. System musi zapewnić możliwość tworzenia nowych kont użytkowników (w ramach posiadanych licencji).
4. Możliwość przypisania Użytkowników Systemu do dowolnego modułu w obrębie całego Systemu.
5. Możliwość pracy jednego Użytkownika Systemu w wielu modułach jednocześnie, wykorzystującego przy tym jeden identyfikator użytkownika.
6. System musi blokować jednoczesny dostęp do modyfikacji tych samych danych przez dwóch lub więcej użytkowników w celu zabezpieczenia przed ewentualnym nadpisaniem.

## Wymagania techniczne

### Komunikacja sieciowa

1. Komunikacja pomiędzy serwerami, a stacjami roboczymi (końcówkami) musi być zrealizowana za pomocą protokołu TCP/IP w co najmniej wersji 4;
2. System będzie działał w sieci rozległej (WAN);
3. Wykonawca musi wziąć pod uwagę, że cześć z lokalizacji Zamawiającego jest usytuowana na terenach o słabej infrastrukturze teleinformatycznej, niektóre lokalizacje posiadają łącza o niskiej przepustowości (np. 2/1 Mbit/s), część lokalizacji będzie skomunikowana poprzez łącza typu oparte na infrastrukturze telefoni komórkowej (łącza UMTS lub LTE);
4. Zaoferowany przez Wykonawcę System musi być przystosowany do powyższych warunków pracy i być odporny na trudne warunki sieciowe;
5. Komunikacja sieciowa klienta z Systemem musi mieć możliwość szyfrowania;
6. W celu opracowania dokumentacji, dotyczącej konfiguracji sieciowej Systemu, Wykonawca na żądanie otrzyma od Zamawiającego niezbędne informacje.

### Wymagania sprzętowe, system operacyjny i inne oprogramowanie

1. Stacje robocze Zamawiającego posiadają procesor o parametrach nie gorszych niż Intel i3 oraz nie mniej pamięci RAM niż 4 GB, pracują pod kontrolą systemów operacyjnych MS Windows 7/8/10, w wersjach 32 i 64 bitowych.
2. Na wskazanym sprzęcie komputerowym zainstalowane jest oprogramowanie:
	1. Adobe Reader,
	2. pakiety biurowe MS Office 2010 lub nowsze w wersji Standard, Professional,
	3. przeglądarki internetowe minimum: MS Internet Explorer 9, Edge, Mozilla FireFox i Google Chrome w najnowszej stabilnej wersji,
3. Na wskazanym sprzęcie komputerowym będzie zainstalowany program antywirusowy, którego praca w czasie rzeczywistym nie może powodować konfliktu z aplikacją, niezależnie czy jest zainstalowany na serwerze(-ach), czy na stacjach roboczych.
4. Stacje robocze, o których mowa w pkt. 1 – 3, wraz z systemem antywirusowym zostaną zapewnione przez Zamawiającego.
5. System musi być zainstalowany na sprzęcie posiadanym przez Zamawiającego.

### Wymagania dla oprogramowanie

1. Wszelkie oprogramowanie opisane w niniejszym punkcie będzie dostarczone przez Wykonawcę wraz z niezbędnymi licencjami i nośnikami.
2. Wymagane jest dostarczenie nośnika zawierającego oprogramowanie ZSSiGM, realizujące wymagania funkcjonalne określone w ofercie Wykonawcy. Do nośnika należy dołączyć odpowiednią dokumentację potwierdzającą przekazanie licencji na rzecz Zamawiającego.
3. Wymagane jest dostarczenie wszelkich niezbędnych licencji pozwalających zainstalować i skonfigurować dostarczone oprogramowanie.

## Użyteczność

1. Do komunikacji z użytkownikiem Systemu wymagany jest język polski (menu, formularze, komunikaty o błędach, alerty, podpowiedzi, pomoc itp.).
2. System musi być skalowalny, umożliwiając pracę większej liczbie Użytkowników Systemu i obsługę większej liczby pracowników.
3. System musi spełniać poniższe wymagania wydajnościowe:
	1. czas realizacji dla standardowych funkcji wyszukujących nie może być dłuższy niż 3 sekundy;
	2. przeciętny czas realizacji funkcji zapisujących zmiany w Systemie (poza funkcjami raportującymi i agregującymi) nie dłuższy niż 3 sekundy. Wyjątkiem jest zapisywanie załączników (plików), czas wtedy nie może być dłuższy niż 5 sekund (dokumenty zeskanowane);
	3. System musi realizować operacje raportujące i agregujące, w tym tworzyć zestawienia i sprawozdania w czasie nie dłuższym niż 15 minut. Takie operacje nie mogą powodować zauważalnego spowolnienia pracy Systemu;
	4. lista operacji, które nie będą spełniały warunków wydajnościowych wraz z podaniem uzasadnienia powstania takiej sytuacji musi zostać przekazana Zamawiającemu do akceptacji jako jeden z warunków odebrania Systemu;

## Niezawodność

1. System musi działać w trybie ciągłym w dni robocze. Aktualizacje i inne czynności techniczne, które wpływają na ciągłość pracy, muszą być wykonywane poza godzinami pracy Zamawiającego.
2. System musi działać z niezawodnością wynoszącą 99,00% czasu pracy w roku, przy pełnej funkcjonalności. Zamawiający uzna warunek za spełniony dla czasu pracy systemu w dni robocze w godzinach 6:00 – 19:00.

## Efektywność

1. System musi cechować się wielodostępnością i wielozadaniowością.
2. Zatwierdzona przez użytkownika modyfikacja danych w Systemie powinna być natychmiast widoczna
dla pozostałych uprawnionych użytkowników.
3. System musi utrzymać wszystkie parametry wydajnościowe przy obciążeniu minimum 10 użytkowników pracujących jednocześnie niezależnie od modułu, w którym użytkownicy będą pracowali.
4. Czynności pielęgnacyjne związane z Systemem (aktualizacje, kopie zapasowe) będą wykonywane poza godzinami określonymi w rozdziale VI.8 „Niezawodność”.

## Wytyczne do realizacji usług przez Wykonawcę

### Wymagania co do formy zatrudnienia pracowników

1. Na podstawie art. 29 ust. 3a w związku z art. 36 ust. 2 pkt 8a ustawy Pzp, Zamawiający wymaga dysponowania lub zatrudnienia osób fizycznych na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę – wyznaczonych do wykonania niezbędnych czynności w trakcie realizacji zamówienia, polegające na wykonywaniu pracy w rozumieniu art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. kodeks pracy (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 917 ze zm.).
2. Wykonawca przy realizacji zamówienia zapewni zatrudnienie ww. osób na cały okres realizacji zamówienia.
3. W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający uprawniony będzie do kontroli Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności w projekcie. Zamawiający uprawniony jest do żądania oświadczeń w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny.
4. Z tytułu niespełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności w projekcie, Zamawiający przewiduje sankcję w postaci obowiązku zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości określonej w Umowie. Niezłożenie przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie żądanych przez Zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę traktowane będzie jako niespełnienie przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących zamówienie.

### Inne wymagania - procedura kontroli zmian

W ramach Stabilizacji Sytemu Wykonawca zobowiązuje się:

1. przekazać procedurę aktualizacji dokumentacji i oprogramowania Systemu;
2. przekazać zestawienie zawierające listę zgłoszonych błędów Systemu, uwag użytkowników zgłoszonych w trakcie trwania okresu Stabilizacji oraz informacją o sposobie ich rozwiązania/uwzględnienia przez Wykonawcę;
3. W ramach okres Stabilizacji Wykonawca opracuje procedurę kontroli zmian w Systemie i standardowym oprogramowaniu systemowym i bazodanowym). Celem procedury jest zapewnienie ciągłości działania Systemu oraz zapewnienie spójności konfiguracji. Procedura kontroli zmian będzie zawierała:
	1. procedurę akceptacji zmian, jakie ma wprowadzić nowa wersja systemu/poprawek oprogramowania (system operacyjny, narzędzia),
	2. procedurę testowania nowej wersji systemu/poprawek oprogramowania (system operacyjny, narzędzia),
	3. procedurę wdrażania nowej wersji systemu/poprawek oprogramowania (system operacyjny, narzędzia), z uwzględnieniem pełnej konfiguracji.
4. W czasie trwania umowy Wykonawca ma obowiązek bezpłatnego dostosowania Systemu do pojawiających się poprawek podnoszących bezpieczeństwo Systemu, natomiast wprowadzanie innych aktualizacji oprogramowania narzędziowego i systemowego wymaga zgody Wykonawcy, a ewentualne dostosowanie Systemu podlega uzgodnieniom.

##  Opieka Informatyczna

Przez zadeklarowany w ofercie okres trwania serwisu gwarancyjnego, Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi Opieki Informatycznej nad ZSSiGM. Zamawiający wymaga by w zakres Opieki Informatycznej wchodziły następujące usługi związane z eksploatacją Systemu :

1. stała telefoniczna pomoc w zakresie usuwania błędów Systemu,
2. usuwanie błędów,
3. aktualizacja Systemu.

### Stała telefoniczna pomoc dla użytkowników

1. Dla celów realizacji usługi Wykonawca wyznaczy linię telefoniczną, adres e-mail oraz adres strony internetowej dedykowanej do obsługi zgłoszeń serwisowych.
2. Zamawiający dopuszcza kontakt serwisowy poprzez formularz elektroniczny udostępniony przez Wykonawcę za pomocą dedykowanego portalu Wykonawcy obsługującego Zgłoszenia Serwisowe. W takim przypadku za ,,Zgłoszenie Błędu” oraz potwierdzenie naprawy można będzie uznać wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu. Zamawiający otrzyma potwierdzenie poza systemem Wykonawcy, że jego zgłoszenie zostało przyjęte wraz z datą, godziną rejestracji oraz treścią tego zgłoszenia. Portal Wykonawcy musi powiadamiać Zamawiającego o zakończeniu realizacji zgłoszenia.
3. Wykonawca powiadomi pisemnie Zamawiającego o udostępnionym numerze telefonicznym, adresie e‑mail oraz adresie strony internetowej dedykowanej do obsługi zgłoszeń serwisowych w ciągu 35 dni od daty podpisania Umowy. Wykonawca będzie każdorazowo powiadamiał pisemnie Zamawiającego o zmianie numeru telefonicznego i/lub adresu e-mail i/lub strony internetowej, najpóźniej na 14 (czternaście) dni przed zmianą.
4. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji konsultacji telefonicznych, zawierającej co najmniej:
	1. numer kolejny konsultacji telefonicznej;
	2. datę i godzinę rozpoczęcia konsultacji;
	3. nazwę modułu, którego dotyczy problem;
	4. imię i nazwisko osoby zgłaszającej problem;
	5. opis zgłoszonego problemu;
	6. imię i nazwisko osoby udzielającej konsultacji;
	7. opis rozwiązania;
	8. datę i godzinę ostatecznego zakończenia rozwiązywania problemu.

### Usuwanie Błędów Systemu

1. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia usług związanych z usuwaniem błędów w działaniu Systemu, według przedstawionych poniżej parametrów czasowych:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria problemu** | **Czas reakcji** | **Czas naprawy** |
| Błąd Krytyczny | do 8 h | do 30 h |
| Błąd Poważny | do 12 h | do 48 h |
| Błąd Niski | do 24 h | do 7 dni roboczych |

* 1. Przy czym czasy reakcji i naprawy liczony będzie w godzinach pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku w wyłączeniem dni wolnych od pracy), co oznacza, że poza godzinami pracy Zamawiającego bieg czasu reakcji i naprawy będzie wstrzymany.
1. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji zgłoszonych Błędów zawierającej co najmniej:
	1. numer kolejny zgłoszenia w danym okresie rozliczeniowym;
	2. datę wpisu;
	3. datę wpływu do Wykonawcy pisemnego zlecenia;
	4. numer zlecenia;
	5. kategorię problemu;
	6. datę zlecenia;
	7. treść merytoryczną zlecenia;
	8. datę wykonania zlecenia;
	9. opis sposobu wykonania zlecenia;
	10. ewentualne uwagi;
2. Zamawiający może zgłaszać nieprawidłowe działanie
3. Zgłoszenie telefoniczne musi być potwierdzone w formie pisemnej (np. pocztą elektroniczną) przez Zamawiącego.

### Aktualizacja Systemu

1. Realizacja usługi będzie polegała na aktualizowaniu Systemu w związku z wprowadzeniem przez Wykonawcę nowej wersji Systemu w przypadku modyfikacji/poprawki lub w związku ze zmianą obowiązujących przepisów prawa w celu dostosowania Systemu do aktualnie obowiązujących przepisów prawa.
2. W przypadku aktualizacji Systemu wynikającej ze zmiany przepisów prawa mają zastosowanie terminy określone w pkt. 2 OPZ.
3. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji przeprowadzonych aktualizacji (zmiany w dokumentacji mogą być dostarczane w postaci suplementu w wersji elektronicznej z zastrzeżeniem, że w przypadku wdrożenia kolejnej wersji oprogramowania zmiany te zostaną zamieszczone w kompletnej dokumentacji) zawierającej co najmniej:
	1. numer kolejny/nr wersji;
	2. oznaczenie, czy jest to aktualizacja Systemu wynikająca ze zamiany przepisów prawa;
	3. nazwa modułu, którego dotyczy aktualizacja;
	4. wskazanie dokumentacji Systemu zaktualizowanej w związku z aktualizacją;
	5. imiona i nazwiska osób ze strony Wykonawcy, z którymi można się kontaktować w celu omówienia szczegółów związanych z wprowadzoną aktualizacją.

**Załączniki**

1. Załącznik 1 do OPZ - Wymagania funkcjonalne ZSSiGM
2. Załącznik 2 do OPZ - Wykaz użytkowanych aplikacji
3. Załącznik 3 do OPZ – Wykaz miast, w których będzie realizowany projekt wraz z mapą lokalizacji

***Załącznik 2 do OPZ - Wykaz użytkowanych aplikacji***

**Wykaz użytkowanych przez jednostki zamawiającego aplikacji:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **nazwa użytkowanego oprogramowania** |
| 1 | BMJ Bogusław Mrzyk |
| 2 | DM Plaza. Moduły: recepcja, magazyn, POS |
| 3 | E - Hurt - Eurocash |
| 4 | E-NOVA Kadry i płace |
| 5 | EWKA SQL |
| 6 | Gastro SQL  |
| 7 | Gastro szef |
| 8 | KC Firma2.99 |
| 9 | KC-Analizy 2.99 |
| 10 | KC-Etykiety 2.99 |
| 11 | KC-Market 2.99 |
| 12 | KC-Serwer 2,99 |
| 13 | MDB ZLECENIA |
| 14 | ODL Kadry i Płace 2016 |
| 15 | Polka ODL |
| 16 | POLKA SQL |
| 17 | Probit LOGISTYKA v9.60.12466 |
| 18 | Probit F-K |
| 19 | PUMA ZETO |
| 20 | SP Detal |
| 21 | SubiektGT |
| 22 | Symfonia Administracja |
| 23 | Symfonia Finanse i księgowość |
| 24 | Symfonia Forte Plus |
| 25 | Symfonia Handel |
| 26 | Symfonia Handel ERP |
| 27 | Symfonia Handel ERP (pulpit zdalny)  |
| 28 | Symfonia Repozytorium |
| 29 | Symfonia Środki Trwałe |
| 30 | Symplex, Small Business 5.2.1814.7946-1 |
| 31 | Virtual, Virtualny HOTEL |
| 32 | Żywienie V7 |

***Załącznik 3 do OPZ – Wykaz miast***

**Wykaz miast, w których będzie realizowany projekt:**

**Wykaz miast, w których będzie realizowany projekt (*Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia miejscowości w których będzie realizowany projek*t)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **Białystok** |
|  | AŚ Białystok, ul. Mikołaja Kopernika 21, 15-001 Białystok |
|  | AŚ Hajnówka, ul. Warszawska 67, 17-200 Hajnówka |
|  | AŚ Suwałki, ul. Wojska Polskiego 29, 16-400 Suwałki |
|  | OZ Giżycko, ul. Warszawska 28A, 11-500 Giżycko |
|  | ZK Białystok, ul. Hetmańska 89, 15-727 Białystok |
|  | ZK Czerwony Bór, ul. Czerwony Bór 2, 18-400 Czerwony Bór |
|  | ZK Grądy Woniecko, Grądy-Woniecko 34, 18-312 Rutki-Kossaki  |
|  | ZK Przytuły Stare, Przytuły Stare 13A, 07-411 Rzekuń |
|  | **Bydgoszcz** |
|  | AŚ Bydgoszcz, ul. Wały Jagiellońskie 4, 85-001 Bydgoszcz |
|  | OZ Bydgoszcz, ul. Toruńska 276, 85-001 Bydgoszcz |
|  | OZ Chełmno, ul. 22 Stycznia 3A, 86-200 Chełmno  |
|  | OZ Chojnice, ul. Pietruszkowa 4, 89-600 Chojnice |
|  | OZ Czersk, ul. Dworcowa 29, 89-650 Czersk |
|  | OZ Potulice, ul. Działkowa 6, 89-120 Potulice |
|  | OZ Strzelewo, ul. Strzelewo 61, 86-014 Sicienko |
|  | OZ Toruń, ul. Piekary 53, 87-100 Toruń |
|  | OZ Zamrzenica, Zamrzenica 1, 89-510 Bysław |
|  | ZK Bydgoszcz Fordon, ul. Rynek 8, 85-790 Bydgoszcz |
|  | ZK Inowrocław, ul. Narutowicza 46, 88-100 Inowrocław |
|  | ZK Koronowo, ul. Bydgoska 27, 86-008 Koronowo |
|  | ZK Nr 1 Grudziądz, Józefa Wybickiego 10/22, 86-302 Grudziądz |
|  | ZK Nr 2 Grudziądz, ul. Generała Sikorskiego 13/17, 86-302 Grudziądz |
|  | ZK Potulice, Aleja Parkowa 1, 89-120 Potulice |
|  | ZK Włocławek, ul. Bartnicka 10, 87-809 Włocławek  |
|  | **Gdańsk** |
|  | AŚ Elbląg, ul. 12 Lutego 4a, 82-300 Elbląg |
|  | AŚ Gdańsk, ul. Kurkowa 12, 80-803 Gdańsk |
|  | AŚ Starogard Gdański, ul. Kościuszki 30A, 83-200 Starogard Gdański |
|  | AŚ Wejherowo, ul. Jana III Sobieskiego 302, 84-200 Wejherowo |
|  | OZ Braniewo, Plac Grunwaldu 2a, 14-500 Braniewo |
|  | ZK Gdańsk Przeróbka, ul. Siennicka 23, 80-001 Gdańsk |
|  | ZK Kwidzyn, ul. Lotnicza 1, 82-500 Kwidzyn  |
|  | ZK Malbork, ul. Poczty Gdańskiej 19, 82-210 Malbork |
|  | ZK Sztum, Feliksa Nowowiejskiego 14, 82-400 Sztum |
|  | **Koszalin** |
|  | AŚ Koszalin, ul. Młyńska 71, 75-052 Koszalin |
|  | AŚ Słupsk, ul. Sądowa 1, 76-200 Słupsk |
|  | OZ Dobrowo, Dobrowo 53, 78-220 Tychowo |
|  | OZ Opatówek, Opatówek, 76-020 Bobolice  |
|  | OZ Szczecinek, ul. Boh.Warszawy 42A, 78-400 Szczecinek |
|  | OZ Ustka, ul. Darłowska 1B, 76-200 Ustka |
|  | OZ Złotów, ul. Plac Kościuszki 3, 77-400 Złotów |
|  | ZK Czarne, ul. Pomorska 1, 77-330 Czarne |
|  | ZK Koszalin, ul. Strefowa 17, 75-001 Koszalin |
|  | ZK Stare Borne, Stare Borne 14, 76-020 Bobolicee  |
|  | ZK Wierzchowo, Szkolna 8, 78-530 Wierzchowo |
|  | **Kraków** |
|  | AŚ Kielce, ul. Zagnańska 155, 25-001 Kielce |
|  | AŚ Kraków, ul. Stefana Czarnieckiego 3, 30-536 Kraków |
|  | **Lublin** |
|  | OZ Zamość, ul. Hrubieszowska 40, 22-400 Zamość |
|  | ZK Hrubieszów, ul. Nowa 64, 22-500 Hrubieszów |
|  | ZK Opole Lubelskie, ul. Owocowa 7, 24-310 Opole Lubelskie |
|  | ZK Włodawa, ul. Żołnierzy WIN 19, 22-200 Włodawa |
|  | ZK Zamość, ul. Okrzei 14, 22-400 Zamość |
|  | **Łódź** |
|  | AŚ Piotrków Trybunalski, ul. Wronia 76/90, 97-300 Piotrków Trybunalski |
|  | OZ Golesze, Golesze Małe 20, 97-320 Golesze Małe |
|  | **Olsztyn**  |
|  | AŚ Działdowo, ul. Wł. Jagiełły 31a, 13-200 Działdowo |
|  | AŚ Olsztyn, Al. marsz. Józefa Piłsudskiego 3, 10-575 Olsztyn |
|  | AŚ Szczytno, ul. Sienkiewicza 10, 12-100 Szczytno |
|  | OZ Kikity, Oddział Zewnętrzny w Kikitach, 11-311 Kolno  |
|  | OZ Olsztyn, ul. Opolska 42, 10-626 Olsztyn |
|  | ZK Barczewo, ul. Klasztorna 7, 11-010 Barczewo |
|  | ZK Dubliny, Dubliny 16, 11-430 Korsze |
|  | ZK Iława, ul. 1 Maja 14, 14-202 Iława |
|  | ZK Kamińsk, ul. Obrońców Westerplatte 1, 11-220 Kamińsk |
|  | **Opole** |
|  | OZ Kędzierzyn- Koźle, ul. Racławicka 10, 47-200 Kędzierzyn-Koźle |
|  | OZ Turawa, ul. Spacerowa 14, 46-045 Turawa |
|  | ZK Kluczbork, ul. Katowicka 4, 46-203 Kluczbork |
|  | ZK Nr 1 Strzelce Opolskie, ul. Karola Miarki 1, 47-100 Strzelce Opolskie |
|  | ZK Nr 2 Strzelce Opolskie, ul. Klonowa 3, 47-100 Strzelce Opolskie |
|  | ZK Sieraków, ul. Cegielniana 13, 42-793 Sieraków Śląski |
|  | **Poznań** |
|  | AŚ Lubsko, ul. Nowa 2, 68-300 Lubsko |
|  | AŚ Ostrów Wielkopolski, ul. Kardynała M. Ledóchowskiego 1, 63-400 Ostrów Wielkopolski |
|  | AŚ Środa Wielkopolska, ul. Garncarska 1, 63-000 Środa Wielkopolska |
|  | OZ Kalisz, ul. 29 Pułku Piechoty, 62-800 Kalisz |
|  | OZ Pobiedziska, ul. Władysława Jagiełły, 62-010 Pobiedziska |
|  | OZ Wałowice, Wałowice 74, 66-620 Gubin |
|  | **Rzeszów** |
|  | ZK Jasło, ul. Warzyce 467, 38-200 Jasło |
|  | ZK Przemyśl, ul. Rokitniańska 1, 37-700 Przemyśl |
|  | **Warszawa** |
|  | OZ Grodzisk Mazowiecki, ul. 1 Maja 27, 05-825 Grodzisk Mazowiecki |
|  | OZ Pionki, 26-670 Pionki |
|  | OZ Płońsk, Warszawska 49, 09-100 Płońsk |
|  | ZK Płock, ul. Henryka Sienkiewicza 24, 09-100 Płock  |
|  | ZK Żytkowice, Żytkowice, 26-930 Garbatka - Letnisko |

**Mapka poglądowa lokalizacji, w których będzie realizowany projekt:**

