

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Świadczenie usług i wykonywanie prac w ramach asysty technicznej dla systemu udostępniającego dzienniki urzędowe (System PAP)

Spis treści

1.	Słownik pojęć	3
2.	Przedmiot zamówienia	3
3.	Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia	4
3.1.	Wymagania w zakresie Asysty Technicznej	4
3.2.	Wymagania w zakresie dokumentacji	5
3.3.	Wymagania w zakresie odbioru Zleceń	5
3.4.	Wymagania w zakresie zarządzania projektem	6
3.5.	Wymagania w zakresie gwarancji	7
4.	Terminy realizacji	7
5.	Załączniki	8

1. Słownik pojęć

Słownik pojęć znajduje się w załączniku nr 1 do umowy.

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług i wykonywanie prac przez Wykonawcę w ramach Asysty Technicznej dla Systemu udostępniającego dzienniki urzędowe (System PAP) na podstawie Zleceń. W zakres Asysty Technicznej wchodzi:

1. Modyfikacje,
2. Wsparcie Techniczne,
3. dokonywanie zmian konfiguracji Oprogramowania Standardowego i Oprogramowania Aplikacyjnego Systemu,
4. instalowanie wyższych wersji Oprogramowania Standardowego Systemu (upgrade/update, patche) dostarczonych przez Zamawiającego,
5. dokonywanie zmian konfiguracji sprzętu komputerowego i urządzeń sieciowych Systemu,
6. wykonywanie migracji danych Systemu,
7. aktualizacje dokumentacji Systemu,
8. przeprowadzanie szkoleń i udzielanie konsultacji Zamawiającemu.

Asysta Techniczna realizowana będzie w okresie od dnia zawarcia Umowy do dnia 31 grudnia 2014 roku lub do wyczerpania przyjętego limitu roboczogodzin w wymiarze do 3500 roboczogodzin (gdzie jedna roboczogodzina rozumiana jest jako 60 minut pracy realizowanej przez jedną osobę).

Ponadto Wykonawca jest zobowiązany do:

- 1) przeniesienia na Skarb Państwa – Zamawiającego i MAiC autorskich praw majątkowych oraz prawa zezwalania na wykonywanie praw zależnych do Utworów wytworzonych na podstawie Zleceń udzielonych w ramach Asysty Technicznej i w okresie świadczenia serwisu gwarancyjnego;
- 2) udzielenia gwarancji oraz świadczenia serwisu gwarancyjnego na dostarczone usługi i prace w ramach Asysty Technicznej przez okres miesięcy, licząc od dnia podpisania przez Strony odpowiedniego Protokołu Odbioru Zlecenia, na podstawie którego odbierane są dane usługi lub prace.

3. Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia

3.1. Wymagania w zakresie Asysty Technicznej

Kod wymagania	Opis wymagania
AT.1	Wykonawca realizował będzie zlecenia udzielone w ramach Asysty Technicznej na terenie Warszawy we wskazanych przez Zamawiającego lokalizacjach bądź w siedzibie Wykonawcy w zależności od rodzaju zleconych prac.
AT.2	Prace lub usługi w ramach Asysty Technicznej, o której mowa w AT.1, zamawiane będą na formularzu Zlecenia, którego treść będzie podlegać zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
AT.3	Termin realizacji prac określany będzie w formularzu Zlecenia.
AT.4	Wykonawca musi przekazać Zamawiającemu na nośniku CD komplet kodów źródłowych Modyfikacji obejmujących dokonane w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Systemu zmiany w ramach udzielanych Zleceń.
AT.5	Wykonawca musi dokonywać niezbędnych zmian i aktualizacji w dokumentacji Systemu w związku ze zmianami wprowadzonymi do Systemu w ramach udzielonych zleceń.
AT.6	Podstawą odbioru prac wykonanych w ramach Zlecenia, będzie podpisanie przez strony protokołu odbioru Zlecenia.
AT.7	Wykonawca zobowiązany jest do planowania prac związanych z realizacją i wdrażaniem zleconych zmian w środowisku produkcyjnym Systemu.
AT.8	Wszelkie zaplanowane przez Wykonawcę prace związane z wdrażaniem zmian w środowisku produkcyjnym Systemu wymagają pisemnej formy uzgodnienia i akceptacji przez Zamawiającego.
AT.9	Zlecone zmiany wdrażane przez Wykonawcę w środowisku produkcyjnym Systemu muszą być poprzedzone testami wewnętrznymi realizowanymi przez Wykonawcę a ich wyniki muszą być przekazane Zamawiającemu.
AT.10	Wykonawca zobowiązany jest do przygotowywania planów wycofania każdej zmiany ze środowiska produkcyjnego.
AT.11	Każda zmiana w środowisku produkcyjnym musi być przez Wykonawcę odpowiednio udokumentowana. Dokumentacja zmian musi być przekazana do akceptacji Zamawiającemu.
AT.12	Wprowadzane przez Wykonawcę zmiany w środowisku produkcyjnym Systemu muszą być realizowane zgodnie z najlepszą wiedzą i praktykami w dziedzinie technologii informatycznych, w szczególności muszą uwzględniać możliwie najkrótsze czasy przywrócenia Systemu według stanu przed zmianami.
AT.13	Wykonawca musi zapewnić niezbędne siły i środki do realizacji Asysty Technicznej Systemu, w szczególności niezbędne kompetencje zespołu i jego dostępność do realizacji zleceń.
AT.14	Zespół Wykonawcy musi dysponować specjalistami realizującymi co najmniej poniższe role: a. Administrator systemów Microsoft b. Administrator baz danych Microsoft c. Inżynier ds. sieci d. Analityk e. Architekt f. Projektant/Programista g. Tester h. Specjalista ds. bezpieczeństwa IT

AT.15	Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontroli jakości świadczonych usług i wykonywanych prac w ramach Asysty Technicznej w szczególności prawo do audytu, który może być realizowany przez podmioty trzecie.
AT.16	Zamawiający wymaga od Wykonawcy, aby osoby wykonujące czynności związane z fizycznym ich przebywaniem i wykonywaniem prac w ośrodku przetwarzania Systemu posiadały poświadczenia bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych, co najmniej na poziomie „poufne” w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych wraz z aktualnym zaświadczeniem o odbytym przeszkoleniu w zakresie ochrony informacji niejawnych.

3.2. Wymagania w zakresie dokumentacji

Poniższa tabela przedstawia wymagania wobec Wykonawcy związane z dostarczaniem dokumentacji (przy tworzeniu dokumentacji zaleca się wykorzystanie notacji UML 2.0 lub nowszej).

Kod wymagania	Opis wymagania
DOC 1	Zamawiający wymaga, aby przygotowywana lub aktualizowana przez Wykonawcę dokumentacja była zgodna z ogólnie akceptowalnymi standardami w dziedzinie dokumentowania.
DOC 2	Zamawiający wymaga, aby dokumentacja dostarczana przez Wykonawcę została przygotowana w oparciu o dostarczone przez Zamawiającego szablony dokumentów.
DOC 3	Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji przedsięwzięcia charakteryzowały się wysoką jakością, na którą będą miały wpływ, takie czynniki jak: 1. Struktura dokumentu, rozumiana jako podział danego dokumentu na rozdziały, podrozdziały i sekcje, w czytelny i zrozumiały sposób. 2. Zachowanie standardów, a także sposób pisania, rozumianych jako zachowanie spójnej struktury, formy i sposobu pisania dla poszczególnych dokumentów oraz fragmentów tego samego dokumentu. 3. Kompletność dokumentu, rozumiana jako pełne, bez wyraźnych, ewidentnych braków przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego zakresu rozpatrywanego zagadnienia. 4. Spójność i niesprzeczność dokumentu, rozumianych jako zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w dokumencie, jak i brak logicznych sprzeczności pomiędzy informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych dokumentach oraz we fragmentach tego samego dokumentu.

3.3. Wymagania w zakresie odbioru Zleceń

Kod wymagania	Opis wymagania
OD.1	Prace i usługi dostarczane w ramach Asysty Technicznej będą podlegały określonym w Umowie procedurom odbiorczym.
OD.2	Odbiór zrealizowanego przez Wykonawcę przedmiotu Zlecenia odbędzie się Protokołem Odbioru Zlecenia na podstawie przeprowadzonych procedur weryfikacji wykonania Zlecenia.
OD.3	W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych odbiorów danego Zlecenia (np. w zakresie testów akceptacyjnych, odbiorów jakościowych, odbiorów

Kod wymagania	Opis wymagania
	częściowych) poprzedzających procedurę odbioru Zlecenia procedura dodatkowych odbiorów zostanie opisana w formularzu Zlecenia.
OD.4	W pracach związanych z dokonywaniem czynności odbiorczych zobowiązany jest uczestniczyć przedstawiciel Wykonawcy. Nieobecność osoby upoważnionej do czynności odbiorczych ze strony Wykonawcy nie wstrzymuje czynności odbiorczych dokonywanych przez Zamawiającego i upoważnia do dokonania przez Zamawiającego odbioru jednostronnego.
OD.5	Zamawiający zastrzega sobie prawo do udziału w prowadzonych przez Wykonawcę testach, przeprowadzenia własnych testów akceptacyjnych lub powtórzenia procedur dostarczonych przez Wykonawcę.

3.4. Wymagania w zakresie zarządzania projektem

Kod wymagania	Opis wymagania
MGN.01	Wymaga się od Wykonawcy aby: - Organizacja przedsięwzięć związanych z przedmiotem zamówienia i jego etapów, - Procesy kierujące przedsięwzięciem, - Struktura i zawartość planów projektu, - Techniki zarządzania projektem, - Zestaw elementów sterujących zarządzaniem i jakością, w tym cała tworzona dokumentacja, oparł o ogólnie znaną metodykę projektową lub własną uwzględniającą konkretne techniki, narzędzia i notacje, a także zapewniającą osiągnięcie zamierzonych celów jakościowych.
MGN.02	W przypadku wykorzystywania przez Wykonawcę własnej metodyki zarządzania przedsięwzięciem wymaga się, aby uwzględniała ona co najmniej następujące elementy: - Sposób zarządzania projektem, w tym proces kontroli postępu prac w zakresie kosztów, pracochłonności i zgodności z harmonogramem, a także częstotliwość punktów kontrolnych, raportowanie o postępach w realizacji projektu oraz sposób zarządzania problemami w realizacji projektu, - Proces przygotowania planu realizacji przedsięwzięcia i planu jakości przedsięwzięcia, - Politykę jakości przedsięwzięcia zawierającą wymagania jakościowe oraz kryteria jakości (np. związane z testowaniem). - Analizę ryzyka przed rozpoczęciem projektu i zarządzanie ryzykiem w trakcie jego realizacji, - Kontrolę jakości, w tym audyty wewnętrzne i zewnętrzne projektu oraz przeglądy projektu, - Sposób zarządzania konfiguracją, w tym identyfikacja elementów konfiguracji, kontrola wersji, informowanie o zmianach, - sposób zarządzania zmianami, w tym rodzaje modyfikacji (poprawki, aktualizacje, rozbudowa, udoskonalenia) oraz procedury kontroli zmian, - Analizę ryzyka przed rozpoczęciem projektu i zarządzanie ryzykiem w trakcie jego realizacji, - Bezpieczeństwo realizacji projektu, w tym poufność - dokumenty wrażliwe, deklaracje poufności dla uczestników projektu oraz sposób rejestracji dostępu do dokumentów wrażliwych.
MGN.03	W przypadku wykorzystywania przez Wykonawcę własnej metodyki zarządzania przedsięwzięciem Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć jej dokumentację w celu zapoznania się przez Zamawiającego, najpóźniej w dniu podpisania Umowy. Dokumentacja metodyki Wykonawcy musi być sporządzona w języku polskim, w

Kod wymagania	Opis wymagania
	wersji elektronicznej, w formacie Word i/lub PDF (na płycie CD-ROM lub innym równoważnym nośniku danych, dopuszcza się inne formaty zapisu należy jednak dołączyć przeglądarkę obsługującą wykorzystane formaty).

3.5. Wymagania w zakresie gwarancji.

Kod wymagania	Opis wymagania
GW.01	Wykonawca udzieli co najmniej 24 miesięcznej gwarancji na dostarczone usługi i prace w ramach Asysty Technicznej, liczonej od dnia podpisania protokołu odbioru Zlecenia, na podstawie którego odbierane są dane usługi i prace. Gwarancja i serwis gwarancyjny nie dotyczą świadczonych na podstawie Zleceń usług szkoleniowych i konsultacyjnych.
GW.02	Jeśli w ramach Gwarancji wystąpi konieczność aktualizacji Modyfikacji, z chwilą dostarczenia aktualizacji Wykonawca jest zobowiązany do przeniesienia autorskich praw majątkowych oraz prawa do zezwalania na wykonywanie praw zależnych do aktualizacji Modyfikacji na Zamawiającego i MAiC na warunkach określonych w Umowie.
GW.03	Błędy, w zależności od ich kategorii, wykryte w okresie gwarancji muszą zostać usunięte w czasie nieprzekraczającym: • kat. A: 24 godzin • kat. B: 5 dni roboczych • kat. C: 7 dni roboczych Czasy usunięcia błędów liczone są od momentu zarejestrowania przez Zamawiającego błędu w elektronicznym systemie przyjmowania zgłoszeń (GW.04).
GW.04	Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu dostęp do elektronicznego systemu zgłaszania błędów gwarancyjnych pracującego w reżimie 24/7/365. Przyjęcie każdego zgłoszenia musi zostać potwierdzone przez system w czasie nie dłuższym niż 1 godzina, w postaci e-maila lub SMS, który zawierać będzie: • identyfikator zgłoszenia • godzinę przyjęcia zgłoszenia • treść zgłoszenia.
GW.05	W przypadku braku dostępności elektronicznego systemu zgłaszania błędów Wykonawca musi wskazać dedykowaną osobę do kontaktów wraz z numerem telefonu, pod którym będzie przyjmować zgłoszenia do realizacji.
GW.06	Wykonawca będzie ponosił wszelkie koszty związane z dostępem i obsługą elektronicznego systemu zgłaszania błędów gwarancyjnych (GW.03) oraz obsługą numeru telefonicznego na potrzeby obsługi zgłoszeń gwarancyjnych (GW.05).
GW.07	Wykonawca w ramach gwarancji jest zobowiązany do aktualizacji Dokumentacji.

4. Terminy realizacji

1. Świadczenie usług Asysty Technicznej w okresie od dnia zawarcia Umowy do dnia 31 grudnia 2014 r. lub do wyczerpania przyjętego limitu roboczogodzin w wymiarze do 3500

roboczogodzin (gdzie jedna roboczogodzina rozumiana jest jako 60 minut pracy realizowanej przez jedną osobę).

2. Udzielenie gwarancji oraz świadczenie serwisu gwarancyjnego na dostarczone usługi i prace w ramach Asysty Technicznej – nie mniej niż 24 miesiące i nie więcej niż 60 miesięcy, liczone od dnia podpisania przez Strony odpowiedniego Protokołu Odbioru Zlecenia, na podstawie którego odbierane są dane usługi lub prace.

5. Załączniki

Załącznik nr 1 do OPZ – Dokumentacja techniczna i powykonawcza Systemu PAP