

**Opis przedmiotu zamówienia pn.
„Świadczenie serwisu pogwarancyjnego, usług wsparcia i rozwoju
systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS)”**

1. Cel zamówienia publicznego	2
2. Definicje	2
3. Świadczenie serwisu pogwarancyjnego systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS)....	3
4. Świadczenie usług wsparcia systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS).....	4
5. Świadczenie usług rozwoju systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS)	6
6. Kody źródłowe	8
7. Gwarancja	9
8. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) do systemu ZDiS	10
9. Prawo opcji	11
10. Załączniki do OPZ	11

1. Cel zamówienia publicznego

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie serwisu pogwarancyjnego, usług wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS) w okresie od dnia 07.07.2021 r. do dnia 06.07.2022 r. oraz usług rozwoju systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS) w okresie od dnia 07.07.2021 r. do dnia 06.07.2022 r. lub do wyczerpania przewidzianej dla nich liczby roboczogodzin.

W sytuacji, gdy umowa zostanie podpisana po dniu 07.07.2021 r. świadczenie serwisu pogwarancyjnego, usług wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS) oraz usług rozwoju systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS) będzie realizowane od dnia podpisania umowy, przez okres jednego roku.

W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, o którym mowa w pkt. 9, okresy świadczenia ww. usług zostaną odpowiednio wydłużone.

2. Definicje

- 2.1. Asysta - Zdalna pomoc udzielana użytkownikom lub administratorom systemu w rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem Systemu za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji;
- 2.2. Awaria - Problem w prawidłowym funkcjonowaniu Systemu wynikający z przyczyn technicznych niezależnych od Wykonawcy, jak np. problemy wniesione przez elementy współpracujące z Oprogramowaniem i nie wchodzące w skład Systemu, błędy użytkownika, wirusy komputerowe itd.
- 2.3. Błędy dzieli się w następujący sposób:
 - 2.3.1. Błąd zwykły - brak lub uszkodzenie obniżające wartość Systemu, lub nieprawidłowość powodująca utrudnienia w korzystaniu z systemu wpływające w sposób istotny na funkcjonalność systemu;
 - 2.3.2. Błąd krytyczny - błąd uniemożliwiający użytkownikom korzystanie z systemu lub jego fragmentu lub naruszenie bezpieczeństwa systemu (dostęp do danych lub funkcji systemu z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń);
 - 2.3.3. Usterka - brak lub uszkodzenie obniżające wartość Systemu lub nieprawidłowość powodujące nieistotne utrudnienia w korzystaniu z Systemu, nie wpływające w sposób istotny na funkcjonalność systemu;
 - 2.3.4. Ilekcio w dalszej części opisu przedmiotu zamówienia jest mowa o błędzie bez wyróżnienia jego kategorii, wówczas uznaje się, że mamy do czynienia z każdym rodzajem błędu: błąd zwykły, błąd krytyczny i usterka.
- 2.4. Czas Reakcji Serwisu - Czas liczony od momentu Zgłoszenia do reakcji serwisu, obejmującej co najmniej kontakt zwrotny z Zamawiającym, potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia, wstępną analizę problemu i przedstawienie planu dalszych działań;
- 2.5. Dokumentacja Systemu - Utrwalona w formie pliku elektronicznego i w postaci papierowej wszelka dokumentacja użytkowa i techniczna dotycząca funkcjonowania, korzystania, obsługi oraz konstrukcji Systemu i ich powiązań z oprogramowaniem narzędziowym oraz systemami funkcjonującymi w ramach Infrastruktury, obejmująca w szczególności projekt techniczny systemu i dokumentację powykonawczą oraz dokumenty potwierdzające prawa Zamawiającego do korzystania ze wszelkiego oprogramowania składającego się na System;
- 2.6. Interwencja - Wizyta serwisowa w miejscu instalacji Systemu związana z:
 - a) naprawą Awarii
 - b) pracami nie objętymi serwisem pogwarancyjnym

- 2.7. Kod Źródłowy - Struktury, słowniki, skrypty, definicje, pliki źródłowe bazy danych, jak również biblioteki, algorytmy oraz jakiegokolwiek inne symboliczne lub konwencjonalne przedstawienie zapisu informacji, niezbędne do kompilacji, wykonania i utrzymania, funkcjonowania i utrzymania Systemu, z wyłączeniem Oprogramowania narzędziowego;
- 2.8. Okno Serwisowe - Zaplanowany z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem i w uzgodnieniu z Zamawiającym czas wyłączenia Systemu z eksploatacji celem wykonania niezbędnych prac w Systemie;
- 2.9. System (System ZDiS) - System Zarządzania Dokumentami i Sprawami wraz z jego komponentami będącymi integralną częścią systemu niezbędnymi do prawidłowej pracy Systemu;
- 2.10. Zgłoszenie - Dokonane przez Użytkownika udokumentowane powiadomienie (telefonicznie, faxem, mailem lub przez internetowy system zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę) o problemie związanym z nieprawidłowym funkcjonowaniem Systemu;
- 2.11. Ilekróć jest mowa o "dniach roboczych", należy przez to rozumieć dni: od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem przypadających w dni wolne od pracy, określone w art. 1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920).

3. Świadczenie serwisu pogwarancyjnego systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS)

- 3.1. Wykonawca w okresie obowiązywania umowy obejmie serwisem pogwarancyjnym System, wszelkie oprogramowanie oraz niematerialne składniki tworzące System, wszystkie wykonane do dnia rozpoczęcia realizacji niniejszej umowy prace, modyfikacje i aktualizacje Systemu oraz te elementy Systemu, które są powiązane z dokonaną zmianą, w taki sposób, aby funkcjonalność, jakość i wydajność Systemu była nie gorsza niż w momencie zawarcia niniejszej umowy oraz, aby System funkcjonował nie powodując błędów w infrastrukturze teleinformatycznej Zamawiającego.
- 3.2. Wykonawca odpowiada za zachowanie integralności i ciągłości pracy Systemu:
 - 3.2.1. w związku z wykonywanymi w ramach serwisu pogwarancyjnego pracami,
 - 3.2.2. w przypadku usunięcia błędów (Błąd krytyczny, Błąd zwykły lub Usterka),
 - 3.2.3. instalacji aktualizacji,
 - 3.2.4. jakichkolwiek poprawek lub innych zmian w Systemie, dokonywanych w celu usunięcia błędu w Systemie.
- 3.3. Serwis pogwarancyjny wykonywany będzie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania usługi zdalnie, za pośrednictwem łącz transmisyjnych danych na zasadach i warunkach określonych w pkt 8.
- 3.4. Serwis pogwarancyjny świadczony będzie przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia.
- 3.5. W ramach serwisu pogwarancyjnego Wykonawca zobowiązuje się bez żadnych dodatkowych kosztów do:
 - 3.5.1. analizy i usuwania wykrytych błędów (Błąd krytyczny, Błąd zwykły lub Usterka),
 - 3.5.2. usuwania przyczyn oraz skutków błędów (Błąd krytyczny, Błąd zwykły lub Usterka),
 - 3.5.3. dostarczania, instalacji (po uzyskaniu zgody Zamawiającego), konfiguracji łatek i poprawek dla Systemu, oraz związanych z tym aktualizacji Dokumentacji Systemu i Kodów Źródłowych, związanych z:
 - a) dostosowywaniem Systemu do zmian aktów prawnych mających wpływ na dostarczony System i realizowaną przez niego funkcjonalność.
 - b) usuwaniem wykrytych lub zgłoszonych błędów (Błąd krytyczny, Błąd zwykły lub Usterka), oraz ich przyczyn i skutków

- c) dostosowaniem Systemu do wydanych aktualizacji (nowych wersji) dla komponentów firm trzecich wchodzących w skład Systemu (np. Java, systemy operacyjne, systemy bazodanowe, serwery aplikacyjne, itp.)
- 3.6. Do zgłaszania zdarzeń uprawnieni są wyznaczeni pracownicy Zamawiającego. Osoby uprawnione do zgłaszania zdarzeń są uprawnione do korzystania z usług zdalnej pomocy świadczonej przez Wykonawcę. Zamawiający ma obowiązek powiadomienia Wykonawcy o zmianie osób uprawnionych do zgłaszania zdarzeń.
- 3.7. Zgłoszenia przyjmowane będą przez Wykonawcę pod podanym w umowie:
 - a) numerem telefonu, faksu,
 - b) adresem e-mail,
 - c) adresem www internetowego systemu zgłoszeniowego.
- 3.8. Czas Reakcji Serwisu na otrzymane zgłoszenie nie może być dłuższy niż 2 godziny. Brak potwierdzenia we wskazanym czasie oznacza iż zgłoszenie zostało przyjęte i po upływie 2 godzin od momentu zgłoszenia rozpoczyna się bieg terminu skutecznej naprawy.
- 3.9. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do analizy zaistniałej sytuacji i podejmie działania zmierzające do usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości w działaniu Systemu.
- 3.10. Czas skutecznej naprawy Błędu krytycznego to maksymalnie 2 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 3.11. Czas skutecznej naprawy Błędu zwykłego to maksymalnie 24 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 3.12. Czas skutecznej naprawy Usterki to maksymalnie 96 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 3.13. W przypadku wystąpienia błędu i stwierdzenia przez Wykonawcę niemożności jego usunięcia lub naprawienia w odpowiednim dla danej kategorii błędu czasie, Wykonawca bezzwłocznie, jednak przed upływem odpowiedniego czasu na usunięcie błędu, zaproponuje do akceptacji Zamawiającego (poprzez system zgłoszeniowy lub e-mailem) zastosowanie procedur zastępczych umożliwiających sprawną realizację podstawowych funkcji Systemu i określi czas niezbędny do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności. W przypadku akceptacji Zamawiającego danej procedury zastępczej Zamawiający nie będzie naliczał przewidzianych umową kar umownych, pod warunkiem usunięcia błędu w terminie określonym w przyjętej procedurze zastępczej.
- 3.14. W przypadku niezrealizowania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z serwisu pogwarancyjnego w terminach określonych w pkt 3.10, 3.11 i 3.12, Zamawiający ma prawo, bez dodatkowego wzywania Wykonawcy, zlecenia usunięcia błędu lub realizację Interwencji wybranemu przez Zamawiającego podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy.
- 3.15. W przypadku niezrealizowania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z serwisu pogwarancyjnego w terminach określonych w pkt 3.10, 3.11 i 3.12 naliczane będą kary umowne z uwzględnieniem przypadku opisanego w pkt 3.13.
- 3.16. Obowiązków wynikających z serwisu pogwarancyjnego Wykonawca nie może powierzyć innemu podmiotowi bez uprzedniej pisemnej akceptacji Zamawiającego.
- 3.17. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do internetowego systemu zgłoszeniowego, w którym będą dokumentowane zlecane usługi serwisu pogwarancyjnego (data zgłoszenia, , treść zgłoszenia, status, data rozwiązania).

4. Świadczenie usług wsparcia systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS).

- 4.1. Świadczenie usług wsparcia systemu zarządzania dokumentami i sprawami obejmuje:
 - 4.1.1. Świadczenie Asysty.

- 4.1.2. Analizę problemów zgłaszanych przez użytkowników Systemu.
- 4.1.3. Asystę przy określaniu i usuwaniu przyczyn oraz skutków Awarii.
- 4.1.4. Dostarczanie, instalację (po uzyskaniu zgody Zamawiającego) i konfigurację uaktualnień i nowych wersji systemu lub jego komponentów w przypadku zmian i aktualizacji oraz związaną z tym aktualizację Dokumentacji Systemu i Kodów Źródłowych.
- 4.1.5. Przeprowadzenie jednego przeglądu Systemu (w terminie ustalonym z Zamawiającym) poprzez wykonanie co najmniej następujących czynności:
- a) Weryfikacja poprawności działania oraz optymalizacja konfiguracji wszystkich komponentów wchodzących w skład Systemu (systemy operacyjne, bazy danych, oprogramowania narzędziowe, oprogramowanie Systemu itp.),
 - b) Analiza logów wszystkich komponentów Systemu i podjęcie działań naprawczych w razie potrzeby,
 - c) Aktualizacja (w razie potrzeby i po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego) wersji poszczególnych komponentów wchodzących w skład Systemu.
- 4.1.6. Przeprowadzanie Interwencji na żądanie Zamawiającego.
- 4.1.7. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca po zrealizowaniu w systemie czynności (instalacja, konfiguracja, modyfikacja, itp.) sporządzi protokół zawierający m.in. powód przeprowadzonych prac, ich szczegółowy zakres oraz czas rozpoczęcia i zakończenia prac.
- 4.1.8. Termin każdorazowego wyłączenia Systemu musi zostać uzgodniony z Zamawiającym minimum na 1 dzień roboczy przed planowanym rozpoczęciem prac (termin nie dotyczy czynności wynikającej z naprawy błędu).
- 4.1.9. W ramach Asysty Wykonawca zapewni wsparcie w postaci konsultacji telefonicznych i e-mailowych dotyczące Systemu w dni robocze w godzinach 8-16 pod podanym w umowie numerem telefonu i adresem e-mail w średnim miesięcznym wymiarze minimum 8¹ roboczogodzin tygodniowo przy czym jeden e-mail traktowany jest jak 15 min rozmowy telefonicznej.
- 4.1.10. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Interwencji na żądanie Zamawiającego w średnim kwartalnym wymiarze minimum 16² roboczogodzin miesięcznie przez cały czas trwania serwisu. Do czasu Interwencji nie wlicza się czasu dojazdów. W przypadku wykorzystania roboczogodzin przeznaczonych na Interwencję, Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania w takiej sytuacji roboczogodzin z limitu przewidzianego na usługi rozwoju Systemu.
- 4.1.11. Zgłoszenia Zamawiającego obsługiwane przez Wykonawcę w ramach serwisu pogwarancyjnego nie zmniejszają wymiaru roboczogodzin określonego w pkt. 4.1.9 i 4.1.10
- 4.1.12. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o wykorzystaniu 80% roboczogodzin oraz o wyczerpaniu limitu roboczogodzin:
- a) w średnim miesięcznym wymiarze w przypadku Asysty
 - b) w średnim kwartalnym wymiarze w przypadku Interwencji
- 4.1.13. Po wykorzystaniu 80% roboczogodzin lub po wyczerpaniu limitu Zamawiający ma prawo żądać raportu z zestawieniem wykonanych usług. Po otrzymaniu takiego żądania od Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia raportu z zestawieniem wykonanych usług wsparcia systemu zawierającego minimum: datę zgłoszenia, opis zgłoszenia, liczbę roboczogodzin poświęconych na rozwiązaniu zgłoszenia, opis wykonanych prac, datę zamknięcia zgłoszenia.
- 4.1.14. Zgłoszenie przyjmowane będą przez Wykonawcę pod podanym w umowie:
- a) numerem telefonu, faksu,
 - b) adresem e-mail,

¹ Zapis zostanie dostosowany zgodnie z ofertą Wykonawcy

² Zapis zostanie dostosowany zgodnie z ofertą Wykonawcy

- c) adresem www internetowego systemu zgłoszeniowego.
- 4.1.15. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do analizy zaistniałej sytuacji i podejmie działania zmierzające do usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości w działaniu Systemu.
- 4.1.16. Czas podjęcia Interwencji maksymalnie 2 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i maksymalnie 4 godziny od momentu wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego.
- 4.1.17. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp fizyczny do elementów Systemu w celu wykonania prac niezbędnych dla serwisowania Systemu.
- 4.1.18. Okno Serwisowe wynosić będzie 12 godzin w miesiącu dla miejsca instalacji Systemu.
- 4.1.19. Usługa wykonywana będzie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania usługi zdalnie za pośrednictwem łączy transmisji danych na zasadach i warunkach określonych w pkt 8.
- 4.1.20. Zamawiający zastrzega sobie prawo rejestrowania w postaci zapisu audio/video wszystkich czynności wykonywanych przez Wykonawcę, zarówno w przypadku prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego jak i zdalnie, w związku z realizacją umowy.
- 4.1.21. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do internetowego systemu zgłoszeniowego, w którym będą dokumentowane zlecone usługi asysty technicznej oraz usługi wsparcia (data zgłoszenia, treść zgłoszenia, status, data rozwiązania).

5. Świadczenie usług rozwoju systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS)

- 5.1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania zlecanych przez Zamawiającego usług rozwoju systemu ZDiS wg podanej w ofercie stawki za roboczogodzinę z limitu określonego w pkt 5.3. po wcześniejszym ustaleniu i zatwierdzeniu przez Zamawiającego zakresu prac oraz ich pracochłonności w roboczogodzinach i przekazaniu Wykonawcy zlecenia realizacji usług.
- 5.2. Świadczenie usług rozwoju systemu ZDiS obejmuje:
 - 5.2.1. wykonanie zleconych przez Zamawiającego modyfikacji systemu, zarówno programistycznych jak i konfiguracyjnych,
 - 5.2.2. realizacja zleconych przez Zamawiającego szkoleń z zakresu użytkowania, obsługi, administracji i rozwoju systemu ZDiS,
 - 5.2.3. wykonanie zleconych przez Zamawiającego prac analitycznych i prac projektowych,
 - 5.2.4. realizacja Interwencji zleconych przez Zamawiającego w przypadku wykorzystania limitu roboczogodzin określonych w pkt 4.1.10
- 5.3. Limit roboczogodzin: 700.
- 5.4. Usługi rozwoju systemu ZDiS wykonywane będą w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania usług zdalnie za pośrednictwem łączy transmisji danych na zasadach i warunkach określonych w pkt 4.1.8 oraz pkt. 8.
- 5.5. Zamawiający zastrzega sobie prawo rejestrowania w postaci zapisu audio/video wszystkich czynności wykonywanych przez Wykonawcę, zarówno w przypadku prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego jak i zdalnie, w związku z realizacją przedmiotu zamówienia.
- 5.6. Usługi rozwoju systemu ZDiS będą świadczone przez Wykonawcę na każdorazowe zlecenie Zamawiającego złożone na stosownym formularzu zgodnym ze wzorem zawartym w załączniku do OPZ.
- 5.7. Przed zamówieniem usługi rozwoju systemu Wykonawca będzie brał udział w analizie potrzeb, jeżeli Zamawiający zgłosi mu taką potrzebę.
- 5.8. Każde zlecenie będzie podlegało oszacowaniu pracochłonności (w roboczogodzinach) przez Wykonawcę i będzie ono zamieszczane w treści zlecenia.

- 5.9. Oszacowanie pracochłonności obejmuje efektywny czas realizacji zamówionej usługi i w szczególności nie wlicza się do niego czasu analizy działania systemu (zakładamy posiadanie przez pracowników Wykonawcy stosownej wiedzy na temat systemu ZDiS) ani czasu ewentualnych dojazdów do siedziby i ośrodka szkoleniowego Zamawiającego.
- 5.10. W przypadku pojawienia się wątpliwości Zamawiającego odnośnie oszacowanego przez Wykonawcę wymiaru pracochłonności Wykonawca dostarczy Zamawiającemu na jego prośbę szczegółowe opracowanie wskazujące elementy składowe szacowanej pracochłonności przygotowywanego zlecenia.
- 5.11. Termin wykonania danej usługi rozwoju systemu ZDiS będzie każdorazowo uzgadniany przez Zamawiającego z Wykonawcą i będzie wpisywany w treść danego zlecenia.
- 5.12. Zlecenie będzie zawierało szczegółowy opis sposobu realizacji zamawianych usług rozwoju systemu ZDiS.
- 5.13. Po uzgodnieniu zakresu i warunków zlecanej usługi rozwoju systemu przedstawiciel Wykonawcy stawi się w siedzibie Zamawiającego w celu podpisania zlecenia wraz z przedstawicielem Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza podpisanie zlecenia usługi rozwoju systemu drogą elektroniczną z zastosowaniem podpisu kwalifikowanego przez obie strony.
- 5.14. Po przygotowaniu zamówionych modyfikacji systemu Wykonawca, przed każdym przekazaniem ich Zamawiającemu, powinien zweryfikować ich poprawność poprzez testy wewnętrzne we własnym środowisku testowym.
- 5.15. Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego przeprowadzania testów regresyjnych systemu przed przekazaniem Zamawiającemu modyfikacji lub nowych funkcjonalności systemu do odbioru w ramach realizacji usługi rozwoju systemu lub po wykonaniu naprawy systemu w wyniku zgłoszenia błędu lub usterki.
- 5.16. Po pozytywnej weryfikacji w testach wewnętrznych Wykonawca, w zależności od decyzji Zamawiającego, dostarczy Zamawiającemu przygotowane modyfikacje w uzgodnionej z Zamawiającym postaci lub wprowadzi je bezpośrednio do wskazanych przez Zamawiającego instancji systemu.
- 5.17. Po wykonaniu usług rozwoju Systemu ZDiS przez Wykonawcę będą one podlegały odbiorowi Zamawiającego zgodnie z procedurą odbioru określoną w 5.24.
- 5.18. Jeżeli odbiory przeprowadzane są z wykorzystaniem danych Zamawiającego Wykonawca odpowiedzialny jest za to, aby dane nie uległy zniszczeniu lub zniekształceniu. W razie zniszczenia lub zniekształcenia danych Wykonawca zobowiązany jest do ich pełnego odtworzenia lub poniesienia kosztów ich odtworzenia.
- 5.19. Po odebraniu usługi rozwoju systemu przez Zamawiającego Wykonawca wprowadzi wykonane w ramach tej usługi modyfikacje do instancji produkcyjnej systemu Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
- 5.20. Wykonawca ma obowiązek dostarczenia Zamawiającemu zaktualizowanych Kodów Źródłowych systemu zmodyfikowanych przez Wykonawcę w ramach realizacji usług rozwoju systemu w terminie do 2 tygodni od dnia podpisania przez strony protokołu odbioru usługi bez uwag.
- 5.21. Wykonawca ma obowiązek sporządzenia i dostarczenia Zamawiającemu stosownej dokumentacji lub aktualizacji istniejącej Dokumentacji Systemu za zgodą Zamawiającego dla wprowadzonych zmian systemu ZDiS w terminie do 2 tygodni od dnia podpisania przez strony protokołu odbioru usługi bez uwag.
- 5.22. Zamawiający udostępni zainteresowanym Wykonawcom w swojej siedzibie do wglądu Dokumentację Systemu ZDiS.
- 5.23. W przypadku usługi rozwoju systemu dotyczącej pkt 5.2.3. Wykonawca ma obowiązek sporządzenia i dostarczenia Zamawiającemu stosownej dokumentacji analitycznej i projektowej.
- 5.24. Procedura odbioru

- 5.24.1. Przedstawiciel Wykonawcy zgłasza gotowość przekazania usługi rozwoju systemu do odbioru do przedstawiciela Zamawiającego co najmniej 3 dni przed przekazaniem przedmiotu odbioru, określając przy tym zakres i godzinę dostawy oraz wskazując ewentualnie niezbędne czynności, które wykonać powinien Zamawiający, o ile Zamawiającego do ich wykonania zobowiązuje niniejsza umowa.
- 5.24.2. Wraz z przedmiotem odbioru Wykonawca dostarczy Zamawiającemu uzgodnione z nim wcześniej przypadki i scenariusze testowe.
- 5.24.3. Wykonawca jest odpowiedzialny za przygotowanie danych testowych i właściwą konfigurację środowiska testowego Zamawiającego. Wykonawca prowadzi prace przygotowawcze do testów w środowisku testowym Zamawiającego po akceptacji Zamawiającego.
- 5.24.4. Najpóźniej w następnym dniu roboczym po przekazaniu przedmiotu odbioru lub w innym terminie ustalonym przez Strony rozpoczynany jest jego odbiór.
- a) Wykonawca zobowiązany jest do czynnego uczestnictwa w odbiorach,
 - b) Zamawiający ma prawo zapraszania do udziału w odbiorach wybranych przez siebie specjalistów, których uczestnictwu Wykonawca nie może się sprzeciwić.
- 5.24.5. Po zakończenia odbioru przedstawiciele Zamawiającego i Wykonawcy podpisują protokół odbioru. Zamawiający dopuszcza podpisanie protokołu odbioru drogą elektroniczną z zastosowaniem podpisu kwalifikowanego przez obie strony.
- 5.24.6. W przypadku podpisania protokołu odbioru z uwagami Zamawiającego, Wykonawca wprowadza niezbędne poprawki i uzupełnienia do przedmiotu odbioru i zgłasza gotowość przekazania go do ponownego odbioru na co najmniej 1 dzień przed ponownym przekazaniem przedmiotu odbioru. Krok ten jest powtarzany aż do uzyskania podpisanego protokołu odbioru bez uwag Zamawiającego.
- 5.24.7. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania do odbioru zleconych usług rozwoju systemu z odpowiednim wyprzedzeniem, tak aby zapewnić niezbędny czas na weryfikację/odbiór przez Zamawiającego (minimum 5 dni roboczych), wprowadzenie niezbędnych poprawek i uzupełnienie przez Wykonawcę przed ponownym przedstawieniem do odbioru oraz czas na ponowny odbiór dla Zamawiającego (każdorazowo minimum 3 dni robocze).
- 5.24.8. W przypadku przekroczenia terminu odbioru usługi rozwoju systemu, tj. podpisania protokołu odbioru bez uwag po terminie wskazanym w formularzu zlecenia, lub dostarczeniu zaktualizowanych kodów źródłowych lub stosownej dokumentacji po terminie 2 tygodni od dnia odbioru usługi, naliczane będą kary umowne.
- 5.24.9. Punktów 5.24.2. i 5.24.3. nie stosuje się do zleconych usług rozwoju systemu z pkt 5.2.2., pkt 5.2.3. oraz 5.2.4.
- 5.25. W związku z pkt. 5.2.2. termin, czas trwania, liczebność grupy uczestników szkolenia i miejsce szkolenia Zamawiający uzgodni z Wykonawcą z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
- 5.25.1. Program każdego szkolenia musi być zgodny z programem zleconym przez Zamawiającego i musi obejmować całość zagadnień zleconych przez Zamawiającego.
- 5.25.2. Językiem wykładowym szkolenia powinien być język polski.

6. Kody źródłowe

- 6.1. Zamawiający posiada kody źródłowe systemu ZDiS i udostępni je Wykonawcy na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia.
- 6.2. Wykonawca nie będzie tych danych rozpowszechniał, a będzie ich używał jedynie w procedurach mających na celu realizację przedmiotu zamówienia.
- 6.3. Każda modyfikacja systemu ZDiS przez Wykonawcę musi skutkować przekazaniem Zamawiającemu aktualnej udokumentowanej wersji kodów źródłowych.

7. Gwarancja

- 7.1. Wykonawca obejmie 12 miesięczną gwarancją wszystkie wykonywane prace, modyfikacje i aktualizacje Systemu realizowane w ramach niniejszej umowy oraz te elementy Systemu, które są powiązane z dokonaną zmianą, w taki sposób, aby System spełniał wymogi funkcjonalne, jakościowe, wydajnościowe i funkcjonował nie powodując błędów w infrastrukturze teleinformatycznej Zamawiającego.
- 7.2. Wykonawca obejmie gwarancją także modyfikacje wykonane przez Zamawiającego, o ile zostały wcześniej autoryzowane (wyrażona zgoda) przez Wykonawcę.
- 7.3. Wykonawca odpowiada za zachowanie integralności i ciągłości pracy Systemu:
 - 7.3.1. w związku z pracami wykonywanymi w ramach realizacji przedmiotu zamówienia,
 - 7.3.2. w przypadku usunięcia błędów (Błąd krytyczny, Błąd zwykły lub Usterka),
 - 7.3.3. instalacji aktualizacji,
 - 7.3.4. jakichkolwiek poprawek lub innych zmian w Systemie, dokonywanych w celu usunięcia błędu w Systemie.
- 7.4. Serwis gwarancyjny wykonywany będzie w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania usługi zdalnie, za pośrednictwem łącz transmisji danych na zasadach i warunkach określonych w pkt 8.
- 7.5. Serwis gwarancyjny świadczony będzie przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia.
- 7.6. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się bez żadnych kosztów do:
 - a) analizy i usuwania wykrytych błędów (Błąd krytyczny, Błąd zwykły lub Usterka) wynikających z wykonanych przez Wykonawcę usług będących przedmiotem zamówienia,
 - b) usuwania przyczyn oraz skutków błędów (Błąd krytyczny, Błąd zwykły lub Usterka) wynikających z wykonanych przez Wykonawcę usług będących przedmiotem zamówienia,
 - c) dostarczania, instalacji (po uzyskaniu zgody Zamawiającego) i konfiguracji latek i poprawek dla Systemu, w związku z wykonanymi przez Wykonawcę usługami będącymi przedmiotem zamówienia.
- 7.7. Do zgłaszania zdarzeń uprawnieni są wyznaczeni pracownicy Zamawiającego. Osoby uprawnione do zgłaszania zdarzeń są uprawnione do korzystania z usług zdalnej pomocy świadczonej przez Wykonawcę. Zamawiający ma obowiązek powiadomienia Wykonawcy o zmianie osób uprawnionych do zgłaszania zdarzeń.
- 7.8. Zgłoszenia przyjmowane będą przez Wykonawcę pod podanym w umowie:
 - a) numerem telefonu, faksu,
 - b) adresem e-mail,
 - c) adresem www internetowego systemu zgłoszeniowego.
- 7.9. Czas Reakcji Serwisu na otrzymane zgłoszenie nie może być dłuższy niż 2 godziny. Brak potwierdzenia we wskazanym czasie oznacza iż zgłoszenie zostało przyjęte i po upływie 2 godzin od momentu zgłoszenia rozpoczyna się bieg terminu skutecznej naprawy.
- 7.10. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do analizy zaistniałej sytuacji i podejmie działania zmierzające do usunięcia zgłoszonych nieprawidłowości w działaniu systemu.
- 7.11. Czas skutecznej naprawy Błędu krytycznego to maksymalnie 2 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 7.12. Czas skutecznej naprawy Błędu zwykłego to maksymalnie 24 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- 7.13. Czas skutecznej naprawy Usterki to maksymalnie 96 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.

- 7.14. W przypadku wystąpienia błędu i stwierdzenia przez Wykonawcę niemożności jego usunięcia lub naprawienia w odpowiednim dla danej kategorii błędu czasie, Wykonawca bezzwłocznie, jednak przed upływem odpowiedniego czasu na usunięcie błędu, proponuje do akceptacji Zamawiającego (poprzez system zgłoszeniowy lub e-mailem) zastosowanie procedur zastępczych umożliwiających sprawną realizację podstawowych funkcji Systemu i określi czas niezbędny do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności. W przypadku akceptacji Zamawiającego danej procedury zastępczej Zamawiający nie będzie naliczał przewidzianych umową kar umownych, pod warunkiem usunięcia Błędu w terminie określonym w przyjętej procedurze zastępczej.
- 7.15. W przypadku niezrealizowania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z gwarancji w terminach określonych w pkt 7.11, 7.12 i 7.13, Zamawiający ma prawo, bez dodatkowego wzywania Wykonawcy, zlecenia usunięcia Błędu lub realizację Interwencji wybranemu przez Zamawiającego podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy.
- 7.16. W przypadku niezrealizowania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z gwarancji w terminach określonych w pkt 7.11, 7.12 i 7.13 naliczane będą kary umowne z uwzględnieniem przypadku opisanego w pkt 7.14.
- 7.17. Niezależnie od sposobu usunięcia wady, nieprawidłowości lub błędu przedmiotu serwisu gwarancyjnego, okres trwania gwarancji zostaje przedłużony o okres wymiany, naprawy lub usunięcia Błędu.
- 7.18. Obowiązków wynikających z gwarancji Wykonawca nie może powierzyć innemu podmiotowi bez uprzedniej pisemnej akceptacji Zamawiającego.

8. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) do systemu ZDiS

- 8.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.
- 8.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.
- 8.3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu listę pracowników wraz z niezbędnymi danymi określonymi każdorazowo przez Zamawiającego (w szczególności: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego oraz dane jednoznacznie identyfikujące komputer z którego będzie uzyskiwany dostęp) do konfiguracji zdalnego dostępu.
- 8.4. Zamawiający przekaze Wykonawcy warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu; warunki te mogą być przez Zamawiającego modyfikowane w trakcie realizacji umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.
- 8.5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób którym przyznany zostanie zdalny dostęp.
- 8.6. Pracownicy Wykonawcy którym przyznany został zdalny dostęp zobowiązani są do nie przekazywania danych umożliwiających jego uzyskanie (w szczególności są to: adres systemu, login, hasło, kody jednorazowe) osobom trzecim.
- 8.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 8.8. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikające z niniejszej umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy, w siedzibie Zamawiającego.
- 8.9. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.
- 8.10. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań, w tym organizacyjnych i technicznych, mających na celu zabezpieczenie sprzętu za pomocą, którego pracownicy Wykonawcy będą realizowali prace za pośrednictwem zdalnego dostępu.

9. Prawo opcji

- 9.1. W przypadku skorzystania z prawa opcji Wykonawca zapewni świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego, usług wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS) oraz usług rozwoju systemu zarządzania dokumentami i sprawami (ZDiS) i gwarancji na wykonane prace na kolejny okres, maksymalnie do 12 miesięcy, licząc od następnego dnia po terminie zakończenia obowiązywania umowy wskazanym w pkt 1. na identycznych warunkach, jak opisane w pkt. 2-8 niniejszego dokumentu.
- 9.2. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji w krótszym niż 12 miesięcy okresie, przy czym najkrótszy okres świadczenia usług opcjonalnych to kwartał. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji maksymalnie czterokrotnie, (tak, aby łączny czas świadczenia usług w ramach prawa opcji nie przekroczył 12 miesięcy), lub zrezygnować z prawa opcji.
- 9.3. Liczba roboczogodzin przeznaczonych na usługi rozwoju systemu ZDiS do wykorzystania w kolejnym, wynikającym z prawa opcji, okresie umowy będzie obliczana proporcjonalnie, w zależności od długości okresu, w którym Zamawiający będzie korzystał z prawa opcji.
- 9.4. W przypadku zastosowania prawa opcji, Zamawiający wyśle Wykonawcy – nie później niż na 3 miesiące przed zakończeniem świadczenia usług pierwsze zgłoszenie zamiaru skorzystania z prawa opcji, określając przy tym, czy skorzysta z tego prawa w całości, czy w części i w jakim wymiarze.
- 9.5. W przypadku zamiaru skorzystania z prawa opcji kilkakrotnie Zamawiający wyśle Wykonawcy kolejne zgłoszenie nie później niż na 3 miesiące przed zakończeniem świadczenia dotychczasowych usług.

10. Załączniki do OPZ

- 10.1. Wzór zlecenia wykonania Usług Rozwoju Systemu.
- 10.2. Wzór protokołu odbioru.
- 10.3. Podstawowe informacje dotyczące Systemu ZDiS

(wzór)

Zlecenie Wykonania Usług Rozwoju Systemu

Zamawiający zleca Wykonawcy wykonanie Usług Rozwoju Systemu w zakresie:

.....
.....
.....
.....

(określenie przedmiotu zlecenia)

Wykonawca i Zamawiający wspólnie określają, że usługi w ww. zakresie zostaną zrealizowane w ciągu roboczogodzin świadczenia Usługi Rozwoju.

Wykonawca i Zamawiający wspólnie określają, że usługi w ww. zakresie zostaną zrealizowane w terminie do dnia r. (do tego dnia dokonany zostanie odbiór poprzedzony testami, zgodnie z umową).

Uwagi i dodatkowe uzgodnienia:

.....
.....
.....
.....

Zlecenie sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający:

.....

Wykonawca:

.....

WZÓR

Protokół odbioru*)

Na podstawie umowy z dnia20.. r.

..... zwan(y/a) dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci:

.....
.....
.....
.....

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami **)**:

.....
.....
.....
.....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Warszawa dnia20...r.

Odbierający (NIK)	Przekazujący
..... (czytelny podpis) (czytelny podpis)

*) wpisać rodzaj protokołu odbioru np. odbioru/odbioru końcowego/odbioru usługi, itp.

**) niepotrzebne skreślić

Podstawowe informacje dotyczące Systemu ZDiS

System Zarządzania Dokumentami i Sprawami (ZDiS) zbudowany jest w oparciu o elektroniczne repozytorium dokumentów i spraw (Office Object Document Manager), realizujące większość działań na dokumentach, sprawach i teczkach dostępnych dla użytkownika. Drugim głównym filarem systemu jest moduł definiowania, wykonania, monitorowania i wizualizacji procesów (Office Object Workflow), który realizuje przepływ zadań pomiędzy właściwymi wykonawcami zapewniając ich właściwą kontrolę i wizualizację. Pozostałe moduły systemu pełnią funkcje niezwiązane bezpośrednio z samym obiegiem dokumentów, lecz udostępniają szereg pomocniczych usług, które wspomagają pracowników w wykonywaniu bieżących zadań (np. terminarz) lub pozwalają na retrospektywną analizę danych zawartych w systemie (np. generowanie raportów).

Zamawiający posiada kody źródłowe Systemu ZDiS oraz prawa autorskie do nich.

System jest zbudowany lub wykorzystuje następujące technologie: Java 6, Java 7, Oracle 11g, OO® Document Manager, OO® Ontology Manager, OO® ICM BCM, OO® ICM FTS, OO® Workflow, OO® OCR, OO® e-Forms, OO® Guvnor, OO® ServiceBroker, HAProxy, JBOSS, Abbyy FineReader Engine 9.0, Liferay, PWPW Sigillum Sign, VMWare, ProFTPD, BCM.

Orientacyjna liczba linii kodu wynosi: 918 tys.

Dane w Systemie ZDiS są przechowywane w bazie danych Oracle 12.2.0.1 (orientacyjny rozmiar bazy danych 409 GB) oraz w systemie plików zarządzanym przez Apache FTS (orientacyjny rozmiar 6,4 TB)

System ZDiS jest użytkowany codziennie, liczba aktywnych użytkowników wynosi ok. 900 osób.

System ZDiS jest zintegrowany za pomocą webservice'ów oraz bezpośrednich połączeń z bazy danych z zewnętrznymi systemami takimi jak: Microsoft Active Directory, E-Puap, Comarch Egeria, Pilot (System rejestracji informacji o planach i wykonaniu kontroli), AISA (System obsługi archiwum zakładowego).

W skład Systemu ZDiS wchodzi 3 środowiska: produkcyjne, testowe i szkoleniowe.

W skład środowiska testowego wchodzi 5 serwerów wirtualnych, z systemem SUSE Linux Enterprise 11 64-bit.

Pełniona funkcja	Liczba serwerów
serwer topicmap, serwer reguły drools, fileviewer, moduł bcm, lucile fts	1
serwery aplikacyjne, obsługa skanów, moduł rejestracji korespondencji z email	2
service broker (pobieranie i rejestracja korespondencji z epuap)	1
serwer www, loadbalancer haproxy	1

W skład środowiska szkoleniowego wchodzi 7 serwerów wirtualnych, z systemem SUSE Linux Enterprise 11 64-bit.

Pełniona funkcja	Liczba serwerów
serwer topicmap, serwer reguły drools, fileviewer, moduł bcm, lucile fts	1
serwery aplikacyjne, obsługa skanów, moduł rejestracji korespondencji z email	3
service broker (pobieranie i rejestracja korespondencji z epuap)	1

serwer www, loadbalancer haproxy	1
----------------------------------	---

W skład środowiska produkcyjnego wchodzi 14 serwerów wirtualnych, z systemem SUSE Linux Enterprise 11 64-bit.

Pełniona funkcja	Liczba serwerów
serwer topicmap, serwer reguły drools, fileviewer, moduł bcm	1
lucile fts	1
moduł ocr	1
serwery aplikacyjne	6
obsługa skanów, moduł rejestracji korespondencji z email	3
service broker (pobieranie i rejestracja korespondencji z epuap)	1
serwer www, loadbalancer haproxy	1

W skład Systemu ZDiS wchodzi również serwery wspólne dla wszystkich środowisk:

Pełniona funkcja	Liczba serwerów	Uwagi
serwer konwersji dokumentów office do formatu pdf i pdf/a	2	serwery wirtualne z systemem operacyjnym Microsoft Windows Server 2012 64-bit
Baza danych Oracle 11.2.0.3 RAC	2	serwery fizyczne z system operacyjnym SUSE Linux Enterprise 11 64-bit, baza danych Oracle 11.2.0.3 RAC, w trakcie migracji do serwerów wirtualnych z system operacyjnym SUSE Linux Enterprise 12 SP4 64-bit i bazą danych Oracle 12.2.0.1 RAC

Orientacyjne statystyki zgłoszeń serwisowych dla Systemu ZDiS w latach 2018-2020 przedstawiają się następująco:

rok	2020*	2019	2018
błąd krytyczny	0	2	3
błąd	0	6	5
usterka	104	150	162
pozostałe zgłoszenia (pytania, helpdesk, konfiguracja itp.)	100	94	137
razem	204	252	307

* - dane do 10 października 2020 r.