

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa wsparcia technicznego i opieki powdrożeniowej Zintegrowanego Systemu Informatycznego w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach, z podziałem na części:

Część 1 - Usługa opieki powdrożeniowej i wsparcia technicznego systemu SIMPLE.ERP

Na potrzeby opisu przedmiotu zamówienia ustala się definicje i nadaje znaczenie niżej wymienionym pojęciom:

- 1) Administrator ZSI - Użytkownik ZSI, posiadający wiedzę i kompetencje w zakresie administrowania systemem w wdrożonym u Zamawiającego,
- 2) Aktualizacja – zestaw zmian do danej wersji systemu ZSI lub jego części, dostarczany przez producenta systemu lub jego części, zawierający poprawki usterek lub/i modyfikacje wynikające z uregulowań ustawowych i zmian przepisów prawa, udostępniane w terminach wynikających z przepisów – obowiązek monitorowania zmian przepisów ciąży na Wykonawcy,
- 3) Awaria - uszkodzenie systemu lub jego części uniemożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z niezbędnych elementów systemu, a uzyskanie terminowych i oczekiwanych efektów biznesowych jest zagrożone,
- 4) Błąd - ograniczenie możliwości realizacji funkcjonalności, spadek wydajności, przerwy w działaniu systemu, błędne wyniki generowane przez system oraz wymuszenie dodatkowych nakładów pracy użytkownika, jak również błędy baz danych, w tym brak spójności i integralności danych,
- 5) Usterka - uszkodzenie lub błędne działanie systemu, utrudniające lub ograniczające jego użytkowanie,
- 6) Czas naprawy – czas od chwili zgłoszenia serwisowego do chwili całkowitego usunięcia awarii/błędu/usterki, potwierdzonego stosownym raportem, zawierającym opis zastosowanego rozwiązania; zgłoszona awaria/błąd/usterka jest usunięta, jeśli sposób rozwiązania zgłoszonego problemu nie ma negatywnego wpływu na funkcjonowanie pozostałych elementów Zintegrowanego Systemu Informatycznego Zamawiającego, a uszkodzone lub utracone dane zostały odzyskane,
- 7) Czas obejścia – czas od zgłoszenia serwisowego do chwili przywrócenia funkcjonowania ZSI poprzez zminimalizowanie uciążliwości awarii/błędu/usterki i doprowadzenie ZSI do działania bez usunięcia przyczyny problemu; rozwiązanie zastępcze -obejście - nie stanowi naprawy problemu,
- 8) Czas reakcji - czas od chwili zgłoszenia serwisowego do chwili przystąpienia do usunięcia awarii/błędu/usterki,
- 9) Dane - wszelkie dane i informacje, pochodzące od Zamawiającego, bez względu na ich treść, sposób i formę utrwalenia, jak również informacje, które nie zostały utrwalone, ale przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego lub pozyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją zamówienia,
- 10) Dzień roboczy - dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 11) Godziny robocze - od 8.00 do 16.00 w dni robocze,
- 12) Efekt biznesowy - działanie/proces, zobowiązanie publiczno-prawne, których niewykonanie w danym czasie lub określonym terminie zagraża skutkami finansowymi lub niewłaściwym wizerunkiem Uniwersytetu. Jako efekt biznesowy należy w szczególności uznać efekt będący skutkiem działania/zaniechania działania, do którego realizacji Zamawiający zobowiązany jest przepisami prawa, jak np.:
 - a. sprawozdania i plany wymagane przez instytucje nadrzędne (np. MNiSW, MF, GUS, US, UKS),
 - b. prawidłowe generowanie przelewów bankowych,

DP/2310/64/16

- c. sprawozdawczość POL-on,
 - d. wypłaty stypendiów,
 - e. wypłaty wynagrodzeń zgodnie z przyjętym corocznym terminarzem odrębnie dla różnych grup pracowniczych,
 - f. złożenie deklaracji, JPK i płatności VAT,
 - g. złożenie deklaracji i płatności ZUS,
- 13) Koordynator - osoba dedykowana przez Wykonawcę, która zna środowisko eksploatacji ZSI u Zamawiającego i jest uprawniona do kontaktów w zakresie prawidłowej realizacji zobowiązań określonych w umowie oraz właściwego przepływu informacji i rozwiązywania problemów eksploatacyjnych,
- 14) System serwisu - informatyczny, dostępny przez WWW, system rejestracji i monitorowania realizacji zgłoszeń, obejmujący zakres wszystkich modułów ZSI, wdrożonych u Zamawiającego, umożliwiający użytkownikom wgląd i śledzenie przez aplikację serwisową czasu i sposobu rozwiązania oraz historii każdego zgłoszenia,
- 15) Uniwersytet/Uczelnia - Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach wraz z jego jednostkami organizacyjnymi,
- 16) Użytkownik - osoba fizyczna zatrudniona na podstawie stosunku pracy lub stosunku cywilnoprawnego przez Zamawiającego, uprawniona przez Zamawiającego do używania ZSI w ramach wykonywania obowiązków wynikających z takiego uprawnienia,
- 17) Użytkownik kluczowy - Użytkownik ZSI, przeszkolony w zakresie obsługi systemu/modułu, wskazany przez Zamawiającego do współpracy z Wykonawcą w zakresie funkcjonalności systemu/modułu,
- 18) ZSI - oznacza zintegrowany system informatyczny, wspomagający zarządzanie Uniwersytetem, obejmujący system klasy ERP SIMPLE i System Obsługi Toku Studiów Uczelnia.XP, składający się z modułów wraz ze szczegółowymi funkcjonalnościami w obszarach: finanse księgowość z JPK, personel, majątek trwały, obrót towarowy, budżetowanie, repozytorium danych, integracje z systemem obsługi toku studiów, dorobkiem naukowym i rozliczaniem projektów firmy Partners in Progress, Uczelnia.XP z podmodułami: dziekanat, stypendia, akademiki, rozliczenia ze studentami, planowanie zajęć i rozliczanie dydaktyki, rekrutacja, Wirtualna Uczelnia, sylabusy, wybory przedmiotów/specjalności/zapisy na zajęcia, dyplomowanie z antyplagiatem, ankiety i egzaminy, PIPServ.Mail, dorobek naukowy, rozliczanie projektów, system informowania kierownictwa, ELS i ELD w zakresie zleceń i przedłużania ważności, Akademickie Biuro Karier, POL-on, integracje z SIMPLE.ERP, POL-on, ALEPH, SOWA, Antyplagiat, ORPD, OPTeam.

II. Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia technicznego i opieki powdrożeniowej Zintegrowanego Systemu Informatycznego Wspomagającego Zarządzanie Uczelnią w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach w części SIMPLE.ERP, zapewniająca prawidłowe, nieograniczone czasowo i funkcjonalnie działanie ZSI, zmierzające do osiągnięcia określonych efektów biznesowych, poprzez:

- 1) diagnozowanie i usuwanie awarii, błędów i usterek ZSI oraz ich skutków w gwarantowanym czasie reakcji i naprawy; Wykonawca usunie zgłoszone problemy w następujących przedziałach czasowych:
 - a. awaria - czas reakcji 2 godziny robocze, czas naprawy 1 dzień roboczy,
 - b. błąd – czas reakcji 1 dzień roboczy, czas naprawy 2 dni robocze,
 - c. usterka – czas reakcji 2 dni robocze, czas naprawy 10 dni roboczych,
 - d. w uzasadnionych przypadkach strony mogą uzgodnić inny czas naprawy zgłoszonego problemu lub zastosowanie rozwiązania zastępczego – obejścia, w czasie o połowę krótszym niż czas naprawy;

- 2) udostępnianie aktualizacji ZSI - zmiany ZSI, wynikające z zainstalowanych aktualizacji znajdujących odzwierciedlenie w dokumentacji - podręczniku użytkownika w wersji elektronicznej;
- 3) zapewnienie możliwości generowania wymaganych w ramach obsługi modułów POL-on i JPK raportów i sprawozdań zgodnie z szablonami plików w zakresie zestawów danych i ich formatu oraz umożliwienie przygotowania raportu o błędach;
- 4) zapewnienie komunikacji użytkowników z systemem serwisu Wykonawcy i przyjmowanie oraz obsługa zgłoszeń w czasie dostępności systemu serwisu w dni robocze w godzinach roboczych. W przypadku przerwy/zakłócenia funkcjonowania systemu serwisu trwającej dłużej niż 4 godziny robocze, niezależnie od przyczyny przerwy/zakłócenia, Wykonawca zapewni inny kanał przyjmowania zgłoszeń Zamawiającego do czasu przywrócenia pełnej sprawności systemu serwisu;
- 5) utrzymywanie parametrów wydajnościowych ZSI oraz przeprowadzenie co najmniej dwa razy do roku w terminach uzgodnionych z Zamawiającym wizyt serwisowych/przebiegów technicznych ZSI w zakresie bezpieczeństwa, wydajności, monitorowania obciążeń, diagnostyki błędów;
- 6) udostępnienie w ramach wynagrodzenia ryczałtowego pakietu 100 godzin (1 godzina = 60 minut) do wykorzystania przez Zamawiającego w okresie trwania umowy. W ramach pakietu Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia na rzecz Zamawiającego następujących usług: szkoleń użytkowników, migracji danych, modyfikacji systemu oraz ich integracji z systemami informatycznymi Zamawiającego; udzielania telefonicznej i za pomocą systemu serwisu pomocy i konsultacji w zakresie wszystkich obszarów ZSI oraz realizacja prac o charakterze pomocy technicznej help desk; zapytania kierowane mogą być przez administratorów i użytkowników kluczowych ZSI w godzinach roboczych; rozwiązanie skierowanego zapytania winno być udzielone nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od jej zarejestrowania w systemie serwisu;
- 7) wskazanie Koordynatora i zapewnienie stałej komunikacji telefonicznej z nim Administratorów ZSI lub innych osób wskazanych przez Zamawiającego;
- 8) udostępnienie kwartalnego rozliczenia wykupionych w ramach umowy ryczałtowego pakietu godzin;
- 9) udostępnienie kwartalnego rozliczenia czasów reakcji i czasów naprawy zgłoszonych awarii/błędów/usterek pod kątem weryfikacji zgodności z umową;
- 10) zobowiązanie się Wykonawcy do współpracy z dostawcą pozostałych elementów Zintegrowanego Systemu Informatycznego w zakresie diagnozowania i usuwania awarii/błędów/usterek w obszarze integracji obszarów oraz rozwoju ZSI.

III. Bezpieczeństwo świadczenia usług:

- 1) W celu realizacji przez Wykonawcę świadczenia usług wsparcia technicznego i opieki powdrożeniowej Zamawiający zapewni zdalny dostęp do ZSI poprzez indywidualne konta VPN wskazanym pracownikom Wykonawcy, którzy uzyskując w jakiegokolwiek formie dostęp do systemów informatycznych Zamawiającego, zobowiązani są zachować najwyższą staranność w zakresie reguł bezpieczeństwa i zapobiegania nieuprawnionemu dostępowi. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania swoich pracowników i podwykonawców, za pośrednictwem których uzyskuje dostęp do systemów informatycznych Zamawiającego i zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy oraz poufnego traktowania i nie przekazywania osobom trzecim informacji uzyskanych w związku z realizacją usług, w tym o jego pracownikach, studentach i klientach.
- 2) W celu realizacji przez Wykonawcę świadczenia usług wsparcia technicznego i opieki powdrożeniowej Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zbiorach znajdujących się w obszarze ZSI poprzez zastosowanie właściwych zapisów w

umowie. Wykonawca przetwarzał będzie powierzone dane osobowe wyłącznie w zakresie wynikającym z realizacji zobowiązań wynikających z umowy, a po jej wygaśnięciu/rozwiązaniu zobowiązany będzie do niezwłocznego zaprzestania przetwarzania powierzonych danych, o ile nie nastąpi konieczność dalszego ich przetwarzania wynikająca z przepisów odrębnych.

Część 2 - Usługa opieki powdrożeniowej i wsparcia technicznego Uczelnia.XP

Na potrzeby opisu przedmiotu zamówienia ustala się definicje i nadaje znaczenie niżej wymienionym pojęciom:

- 1) Administrator ZSI - Użytkownik ZSI, posiadający wiedzę i kompetencje w zakresie administrowania systemem w wdrożonym u Zamawiającego,
- 2) Aktualizacja – zestaw zmian do danej wersji systemu ZSI lub jego części, dostarczany przez producenta systemu lub jego części, zawierający poprawki usterek lub/i modyfikacje wynikające z uregulowań ustawowych i zmian przepisów prawa, udostępniane w terminach wynikających z przepisów – obowiązek monitorowania zmian przepisów ciąży na Wykonawcy,
- 3) Awaria - uszkodzenie systemu lub jego części uniemożliwiający Użytkownikowi korzystanie z niezbędnych elementów systemu, a uzyskanie terminowych i oczekiwanych efektów biznesowych jest zagrożone,
- 4) Błąd - ograniczenie możliwości realizacji funkcjonalności, spadek wydajności, przerwy w działaniu systemu, błędne wyniki generowane przez system oraz wymuszenie dodatkowych nakładów pracy użytkownika, jak również błędy baz danych, w tym brak spójności i integralności danych,
- 5) Usterka - uszkodzenie lub błędne działanie systemu, utrudniające lub ograniczające jego użytkowanie,
- 6) Czas naprawy – czas od chwili zgłoszenia serwisowego do chwili całkowitego usunięcia awarii/błędu/usterki, potwierdzonego stosownym raportem, zawierającym opis zastosowanego rozwiązania; zgłoszona awaria/błąd/usterka jest usunięta, jeśli sposób rozwiązania zgłoszonego problemu nie ma negatywnego wpływu na funkcjonowanie pozostałych elementów Zintegrowanego Systemu Informatycznego Zamawiającego, a uszkodzone lub utracone dane zostały odzyskane,
- 7) Czas obejścia – czas od zgłoszenia serwisowego do chwili przywrócenia funkcjonowania ZSI poprzez zminimalizowanie uciążliwości awarii/błędu/usterki i doprowadzenie ZSI do działania bez usunięcia przyczyny problemu; rozwiązanie zastępcze -obejście - nie stanowi naprawy problemu,
- 8) Czas reakcji - czas od chwili zgłoszenia serwisowego do chwili przystąpienia do usunięcia awarii/błędu/usterki,
- 9) Dane - wszelkie dane i informacje, pochodzące od Zamawiającego, bez względu na ich treść, sposób i formę utrwalenia, jak również informacje, które nie zostały utrwalone, ale przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego lub pozyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją zamówienia,
- 10) Dzień roboczy - dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- 11) Godziny robocze - od 8.00 do 16.00 w dni robocze,
- 12) Efekt biznesowy - działanie/proces, zobowiązanie publiczno-prawne, których niewykonanie w danym czasie lub określonym terminie zagraża skutkami finansowymi lub niewłaściwym wizerunkiem Uniwersytetu. Jako efekt biznesowy należy w szczególności uznać efekt będący skutkiem działania/zaniechania działania, do którego realizacji Zamawiający zobowiązany jest przepisami prawa, jak np.:
 - a. sprawozdania i plany wymagane przez instytucje nadrzędne (np. MNiSW, MF, GUS, US, UKS),
 - b. prawidłowe generowanie przelewów bankowych,
 - c. sprawozdawczość POL-on,
 - d. wypłaty stypendiów,

- e. wypłaty wynagrodzeń zgodnie z przyjętym corocznym terminarzem odrębnie dla różnych grup pracowniczych,
 - f. złożenie deklaracji, JPK i płatności VAT,
 - g. złożenie deklaracji i płatności ZUS,
- 13) Koordynator - osoba dedykowana przez Wykonawcę, która zna środowisko eksploatacji ZSI u Zamawiającego i jest uprawniona do kontaktów w zakresie prawidłowej realizacji zobowiązań określonych w umowie oraz właściwego przepływu informacji i rozwiązywania problemów eksploatacyjnych,
- 14) System serwisu - informatyczny, dostępny przez WWW, system rejestracji i monitorowania realizacji zgłoszeń, obejmujący zakres wszystkich modułów ZSI, wdrożonych u Zamawiającego, umożliwiający użytkownikom wgląd i śledzenie przez aplikację serwisową czasu i sposobu rozwiązania oraz historii każdego zgłoszenia,
- 15) Uniwersytet/Uczelnia - Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach wraz z jego jednostkami organizacyjnymi,
- 16) Użytkownik - osoba fizyczna zatrudniona na podstawie stosunku pracy lub stosunku cywilnoprawnego przez Zamawiającego, uprawniona przez Zamawiającego do używania ZSI w ramach wykonywania obowiązków wynikających z takiego uprawnienia,
- 17) Użytkownik kluczowy - Użytkownik ZSI, przeszkolony w zakresie obsługi systemu/modułu, wskazany przez Zamawiającego do współpracy z Wykonawcą w zakresie funkcjonalności systemu/modułu,
- 18) ZSI - oznacza Zintegrowany System Informatyczny Wspomagający Zarządzanie Uczelnią, obejmujący system klasy ERP SIMPLE i System Obsługi Toku Studiów Uczelnia.XP, składający się z modułów wraz ze szczegółowymi funkcjonalnościami w obszarach: finanse księgowość z JPK, personel, majątek trwały, obrót towarowy, budżetowanie, repozytorium danych, integracje z systemem obsługi toku studiów, dorobkiem naukowym i rozliczaniem projektów firmy Partners in Progress, Uczelnia.XP z podmodułami: dziekanat, stypendia, akademiki, rozliczenia ze studentami, planowanie zajęć i rozliczanie dydaktyki, rekrutacja, Wirtualna Uczelnia, sylabusy, wybory przedmiotów/specjalności/zapisy na zajęcia, dyplomowanie z antyplagiatem, ankiety i egzaminy, PIPServ.Mail, dorobek naukowy, rozliczanie projektów, system informowania kierownictwa, ELS i ELD w zakresie zleceń i przedłużania ważności, Akademickie Biuro Karier, POL-on, integracje z SIMPLE.ERP, POL-on, ALEPH, SOWA, Antyplagiat, ORPD, OPTeam.

II. Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia technicznego i opieki powdrożeniowej Zintegrowanego Systemu Informatycznego Wspomagającego Zarządzanie Uczelnią w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach w części Uczelnia.XP, zapewniająca prawidłowe, nieograniczone czasowo i funkcjonalnie działanie ZSI, zmierzające do osiągnięcia określonych efektów biznesowych, poprzez:

- 1) diagnozowanie i usuwanie awarii, błędów i usterek ZSI oraz ich skutków w gwarantowanym czasie reakcji i naprawy; Wykonawca usunie zgłoszone problemy w następujących przedziałach czasowych:
 - a. awaria - czas reakcji 2 godziny robocze, czas naprawy 1 dzień roboczy,
 - b. błąd – czas reakcji 1 dzień roboczy, czas naprawy 2 dni robocze,
 - c. usterka – czas reakcji 2 dni robocze, czas naprawy 10 dni roboczych,
 - d. w uzasadnionych przypadkach strony mogą uzgodnić inny czas naprawy zgłoszonego problemu lub zastosowanie rozwiązania zastępczego – obejścia, w czasie o połowę krótszym niż czas naprawy;
- 2) udostępnianie aktualizacji ZSI - zmiany ZSI, wynikające z zainstalowanych aktualizacji znajdują odzwierciedlenie w dokumentacji - podręczniku użytkownika w wersji elektronicznej;

- 3) zapewnienie możliwości generowania wymaganych w ramach obsługi modułów POL-on i JPK raportów i sprawozdań zgodnie z szablonami plików w zakresie zestawów danych i ich formatu oraz umożliwienie przygotowania raportu o błędach;
- 4) zapewnienie komunikacji użytkowników z systemem serwisu Wykonawcy i przyjmowanie oraz obsługa zgłoszeń w czasie dostępności systemu serwisu w dni robocze w godzinach roboczych. W przypadku przerwy/zakłócenia funkcjonowania systemu serwisu trwającej dłużej niż 4 godziny robocze, niezależnie od przyczyny przerwy/zakłócenia, Wykonawca zapewni inny kanał przyjmowania zgłoszeń Zamawiającego do czasu przywrócenia pełnej sprawności systemu serwisu;
- 5) utrzymywanie parametrów wydajnościowych ZSI oraz przeprowadzenie co najmniej dwa razy do roku w terminach uzgodnionych z Zamawiającym wizyt serwisowych/przebiegów technicznych ZSI w zakresie bezpieczeństwa, wydajności, monitorowania obciążeń, diagnostyki błędów;
- 6) udostępnienie korzystania przez Zamawiającego w okresie trwania umowy. W ramach pakietu Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia rzecz Zamawiającego następujących usług: szkoleń użytkowników, migracji danych, modyfikacji i rozbudowy systemu o nowe funkcjonalności oraz ich integrację z systemami informatycznymi Zamawiającego; udzielania telefonicznej i za pomocą systemu serwisu pomocy i konsultacji w zakresie wszystkich obszarów ZSI oraz realizacja prac o charakterze pomocy technicznej help desk; zapytania kierowane mogą być przez administratorów i użytkowników kluczowych ZSI w godzinach roboczych; rozwiązanie skierowanego zapytania winno być udzielone nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od jej zarejestrowania w systemie serwisu;
- 7) wskazanie Koordynatora i zapewnienie stałej komunikacji telefonicznej z nim Administratorów ZSI lub innych osób wskazanych przez Zamawiającego;
- 8) udostępnienie kwartalnego rozliczenia wykupionych w ramach umowy ryczałtowego pakietu godzin;
- 9) udostępnienie kwartalnego rozliczenia czasów reakcji i czasów naprawy zgłoszonych awarii/błędów/usterek pod kątem weryfikacji zgodności z umową;
- 10) zobowiązanie się Wykonawcy do współpracy z dostawcą pozostałych elementów Zintegrowanego Systemu Informatycznego w zakresie diagnozowania i usuwania awarii/błędów/usterek w obszarze integracji obszarów oraz rozwoju ZSI.

III. Bezpieczeństwo świadczenia usług:

- 1) W celu realizacji przez Wykonawcę świadczenia usług wsparcia technicznego i opieki powdrożeniowej Zamawiający zapewni zdalny dostęp do ZSI poprzez indywidualne konta VPN wskazanym pracownikom Wykonawcy, którzy uzyskując w jakiejkolwiek formie dostęp do systemów informatycznych Zamawiającego, zobowiązani są zachować najwyższą staranność w zakresie reguł bezpieczeństwa i zapobiegania nieuprawnionemu dostępowi. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania swoich pracowników i podwykonawców, za pośrednictwem których uzyskuje dostęp do systemów informatycznych Zamawiającego i zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy oraz poufnego traktowania i nie przekazywania osobom trzecim informacji uzyskanych w związku z realizacją usług, w tym o jego pracownikach, studentach i klientach.
- 2) W celu realizacji przez Wykonawcę świadczenia usług wsparcia technicznego i opieki powdrożeniowej Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zbiorach znajdujących się w obszarze ZSI poprzez zastosowanie właściwych zapisów w umowie. Wykonawca przetwarzać będzie powierzone dane osobowe wyłącznie w zakresie wynikającym z realizacji zobowiązań wynikających z umowy, a po jej wygaśnięciu/rozwiązaniu

DP/2310/64/16

zobowiązany będzie do niezwłocznego zaprzestania przetwarzania powierzonych danych, o ile nie nastąpi konieczność dalszego ich przetwarzania wynikająca z przepisów odrębnych.