

Załącznik nr 3f do SIWZ

Wdrożenie systemu oraz asysta techniczna

Prze przystąpieniem do prac Wykonawca opracuje i uzgodni z Zamawiającym oraz Inżynierem Kontraktu szczegółowy plan wdrożenia co najmniej w następującym zakresie:

1. Harmonogram wdrożenia w zakresie systemów informatycznych oraz infrastruktury technicznej.
2. Analizę przedwdrożeniową w zakresie dostarczanej infrastruktury technicznej w zakresie zakładanej konfiguracji, parametryzacji oraz podłączenia z istniejącą u Zamawiającego infrastrukturą techniczną.
3. Analizę przedwdrożeniową zawierającą szczegółowy opis funkcjonalności systemów informatycznych objętych wdrożeniem wraz z przedstawieniem wyglądu formularzy i przedstawieniem sposobu realizacji wymaganych w SIWZ funkcjonalności systemów informatycznych.
4. Plan testów wdrażanych systemów informatycznych
5. Plan szkoleń użytkowników.

Wdrożenie obejmować będzie instalację i konfigurację oprogramowania na serwerze: dostawę licencji i udzielenie licencji na czas nieokreślony, instalację i konfigurację, przygotowanie serwera/ów.

Po zakończeniu wdrożenia Wykonawca opracuje i uzgodni z Zamawiającym oraz Inżynierem Kontraktu dokumentację powdrożeniową obejmującą co najmniej:

1. Dokumentacją powdrożeniową dostarczonej infrastruktury technicznej zawierającej szczegółową konfigurację, adresację, nazewnictwo elementów infrastruktury, powiązania z istniejącą przed wdrożeniem infrastrukturą techniczną.
2. Dokumentacją powdrożeniową dostarczonych systemów informatycznych dla użytkownika, instruktora oraz administratora systemów.
3. Instrukcję eksploatacji w zakresie wszystkich dostarczonych elementów infrastruktury technicznej.
4. Instrukcję eksploatacji w zakresie wszystkich dostarczonych systemów informatycznych.

Szkolenia użytkowników

- Do każdego modułu wspomagającego obsługę obszarów działalności urzędu, Zamawiający wskaże osoby, które zostaną przeszkolone.
- Zamawiający wymaga przeprowadzenia maksymalnie 50 roboczodni szkoleń, przy czym wszystkie osoby wskazane do szkoleń przez Zamawiającego mają zostać przeszkolone w stopniu umożliwiającym im samodzielną pracę z systemem.
- Szkolenia będą realizowane w pomieszczeniach i na sprzęcie udostępnionym przez urząd.
- Nie przewiduje się przeprowadzania szkoleń typu e-learning w zastępstwie szkoleń tradycyjnych.
- Dopuszcza się po uzgodnieniu z Zamawiającym przeprowadzenie szkoleń grupowych w wybranych obszarach tematycznych.

W ramach usługi zostaną zrealizowane szkolenia administratorów (1 administrator) i użytkowników (łącznie 20 użytkowników):

1. zakres szkoleń dla administratorów:
 - a. koncepcja i działanie wdrażanego systemu,
 - b. szczegółowa architektura rozwiązania,



- c. integracja z innymi systemami,
 - d. sposób instalacji systemu,
 - e. sposób instalacji nowych wersji systemu oraz poprawek do systemu,
 - f. monitorowanie poszczególnych warstw architektury: aplikacje, bazy danych, systemy operacyjne,
 - g. budowa widoków,
 - h. analiza historyczna zebranych danych,
 - i. tworzenie raportów i analiz,
 - j. interfejs graficzny poszczególnych modułów systemu,
 - k. możliwości rozszerzenia i rozwoju,
 - l. obsługa serwisowa systemu.
2. zakres szkoleń dla użytkowników:
- a. interfejs graficzny systemu,
 - b. szczegółowe funkcjonalności wybranych modułów systemu,
 - c. szczegółowy instruktaż stanowiskowy,
 - d. tworzenie raportów i analiz,
 - e. zgłaszanie błędów i usterek w działaniu systemu.

Szkolenia zostaną przeprowadzone w pomieszczeniach udostępnionych przez Zamawiającego.

Asysta techniczna

Usługi asysty technicznej mają ułatwić pracę użytkownikom systemu i zapewnić prawidłowe działanie systemu pod względem funkcjonalnym i jakościowym w okresie trwania projektu. Usługi asysty technicznej obejmować będą:

- a) świadczenie pomocy technicznej typu „HELP DESK”,
- b) świadczenie usług utrzymania i konserwacji dla dostarczonego oprogramowania,
- c) dostarczanie nowych wersji oprogramowania będących wynikiem wprowadzenia koniecznych zmian w funkcjonowaniu systemu związanych z wejściem w życie nowych przepisów,
- d) przekazywanie w terminach uprzedzających datę wejścia w życie znowelizowanych lub nowych przepisów prawa nowych wersji oprogramowania, włącznie z koniecznym w tym zakresie udzieleniem licencji do nowej wersji systemu,
- e) dostarczanie nowych, ulepszonych wersji oprogramowania lub innych komponentów systemu będących konsekwencją wykonywania w nich zmian wynikłych ze stwierdzonych niedoskonałości technicznych,
- f) zdalną instalację nowych wersji oprogramowania i aktualizacji bibliotek oprogramowania,
- g) dostarczanie nowych wersji dokumentacji użytkownika oraz dokumentacji technicznej zgodnych co do wersji jak i również zakresu zaimplementowanych i działających funkcji z wersją dostarczonego oprogramowania aplikacyjnego,
- h) świadczenie telefonicznie usług doradztwa i opieki w zakresie eksploatacji systemu lub na miejscu, jeżeli wymagają tego kwestie techniczne lub organizacyjne, a nie jest to spowodowane brakiem wiedzy lub przeszkolenia pracowników, a brak podjęcia takiego działania przez Wykonawcę może spowodować nieprawidłową eksploatację systemu lub czasowe jej wstrzymanie,
- i) podejmowanie czynności związanych z diagnozowaniem problemów oraz usuwaniem przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania dostarczonego rozwiązania z wykorzystaniem zdalnego dostępu przez tunelowane połączenie typu VPN lub innego bezpiecznego, zdalnego dostępu do infrastruktury teleinformatycznej.
- j) Zamawiający wymaga 60-miesięcznego okresu asysty technicznej.
- k) asysta techniczna jak i gwarancja mogą być świadczone w sposób zdalny, w szczególności za pomocą uzgodnionego z Zamawiającym oprogramowania typu VPN.

Gwarancja

1. Zamawiający wymaga co najmniej 60-miesięcznego okresu gwarancji.
2. Gwarancja udzielana przez Wykonawcę obejmuje usuwanie wszelkich wad i usterek wykrytych przez użytkowników Zamawiającego uniemożliwiających wykorzystywanie funkcji systemu, przy czym:
 - a. awaria rozumiana jest jako niepoprawne działanie oprogramowania, które uniemożliwia prawidłową eksploatację systemu i powoduje konieczność wstrzymania jego eksploatacji,
 - b. usterka to nieprawidłowe lub niezgodne z dokumentacją wykonywanie funkcji systemu, niepowodujące jednak konieczności wstrzymania eksploatacji systemu.
3. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania zgodności systemu z wymaganiami prawa.