

Załącznik 1

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wdrożenie aplikacji do Elektronicznego zarządzania dokumentami i e-usług

zamówienie realizowane w ramach projektu :

„rawski eUrząd -

wdrożenie elektronicznych usług w Urzędzie Miasta Rawa Mazowiecka”

I. Cel realizacji

Celem realizacji zamówienia jest zwiększenie dostępności e-usług publicznych oraz wzrost liczby mieszkańców korzystających z e-usług w mieście Rawa Mazowiecka oraz sprawne zarządzanie miastem.

II. Przedmiot zamówienia

II.1 Zadanie częściowe 1:

1. **Elektroniczne zarządzanie dokumentami**, według wymagań opisanych w Załączniku 1 do OPZ
2. **Portal podatkowy**, według wymagań opisanych w Załączniku 2 do OPZ
3. **Elektroniczne biuro interesanta**, według wymagań opisanych w Załączniku 3 do OPZ
4. **Informacje przestrzenne**, według wymagań opisanych w Załączniku 4 do OPZ

II.2 Zadanie częściowe 2:

5. **e-rada**, według wymagań opisanych w Załączniku 5 do OPZ

II.2 W ramach realizacji Zamawiający wymaga :

1. Udzielenia licencji na korzystanie z oprogramowania stanowiącego przedmiot zamówienia.
2. Instalacji i konfiguracji dostarczonego oprogramowania na serwerach udostępnionej przez Zamawiającego.
3. Integracja systemów podatkowych użytkowanych przez Zamawiającego z dostarczonym oprogramowaniem stanowiącym przedmiot niniejszego zamówienia na warunkach opisanych szczegółowo w rozdziale VIII.
4. Przeprowadzenie instruktażu z obsługi i administrowania oprogramowaniem stanowiącym przedmiot niniejszego zamówienia
5. Świadczenie serwisu gwarancyjnego i asysty technicznej przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy (zgodnie z ofertą Wykonawcy) od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.

II.3 Warunki dla licencjonowania dla dostarczanego oprogramowania:

1. W ramach wynagrodzenia za wykonanie niniejszego zamówienia, Wykonawca udzieli Zamawiającemu na czas nieoznaczony licencji na oprogramowanie stanowiące przedmiot niniejszego zamówienia, (zwane dalej Systemem), nieograniczonej terytorialnie, na polach eksploatacji uprawniających Zamawiającego do:
 - 1.1. korzystania z Systemu w sposób wynikający ze Opisu Przedmiotu Zamówienia,
 - 1.2. korzystania z Systemu w celu przetwarzania wszelkich danych dla potrzeb prowadzonej przez Zamawiającego działalności,
 - 1.3. trwałego lub czasowego utrwalania lub zwielokrotniania Systemu w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym wprowadzanie do pamięci komputera oraz trwałego lub czasowego utrwalania lub zwielokrotniania takich zapisów, włączając w to sporządzanie ich kopii, oraz kopii zapasowej, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z programu komputerowego,
 - 1.4. zwielokrotniania kodu lub tłumaczenia jego formy, jeżeli jest to niezbędne do uzyskania informacji koniecznych do osiągnięcia współdziałania Systemu z innymi programami komputerowymi, pod warunkiem że zostaną spełnione łącznie przesłanki określone poniżej:
 - 1.4.1. czynności te dokonywane będą przez Zamawiającego lub przez osobę działającą w jego imieniu i na jego rzecz,
 - 1.4.2. czynności te odnoszą się wyłącznie do tych części Systemu, które są niezbędne do osiągnięcia współdziałania,
 - 1.5. czasowej eksploatacji Systemu na innym serwerze, aniżeli przedstawiony do instalacji, w okresie napraw tego serwera,
 - 1.6. korzystania z uaktualnień Systemu oraz nowych funkcjonalności pojawiających się w ramach ewolucji Systemu.
2. Licencja, o której mowa w pkt. 1 będzie umożliwiać pracownikom Zamawiającego i jego jednostek organizacyjnych oraz użytkownikom wskazanych przez Zamawiającego, jednoczesne korzystanie z oprogramowania przez czas nieoznaczony, na nieskończonej liczbie stanowisk, bez ograniczeń co do

ilości wprowadzanych rekordów, bez konieczności ponoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat.

3. W przypadku oprogramowania stron trzecich, Wykonawca w ramach wynagrodzenia:
 - 3.1. zapewni udzielenie licencji (sublicencji lub pośredniczenie w zawarciu umowy licencyjnej) na standardowych warunkach producenta tego oprogramowania, z tym że: licencje te nie mogą zawierać ograniczeń polegających na tym, że dane oprogramowanie może być używane wyłącznie z innym oprogramowaniem lub może być wdrażane, serwisowane, utrzymywane itp. wyłącznie przez określony podmiot lub grupę podmiotów, nie mogą być ograniczone czasowo,
 - 3.2. licencje zostaną przekazane Zamawiającemu,
 - 3.3. licencje muszą upoważniać Zamawiającego do korzystania z oprogramowania od dnia dokonania odbioru oprogramowania. Przekazanie przez Wykonawcę dokumentacji licencyjnej będzie stanowiło warunek podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu umowy.
4. Mając na uwadze nadrzędność celu, jakim jest uruchomienie Systemu, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć wszelkie niezbędne oprogramowanie i licencje wskazane w pkt. 1, które będą konieczne do osiągnięcia zakładanej jakości i funkcjonalności Systemu.
5. Udzielenie licencji, o której mowa w pkt. 1 i 3, nastąpi z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.

III. Termin wykonania umowy

Zamawiający dla każdego z Zadań częściowych wymaga realizacji zamówienia w terminie do dnia 15 listopada 2020 roku.

Zamawiający dopuszcza szybsze wykonanie Umowy.

IV. Wymagania prawne.

Przedmiot zamówienia musi być zgodny z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie systemów informatycznych wykorzystywanych przez jednostki publiczne, w tym między innymi spełniać wymagania następujących aktów prawnych:

1. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/37/UE z dnia 26 czerwca 2013 r. zmieniająca dyrektywę 2003/98/WE w sprawie ponownego wykorzystywania informacji sektora publicznego.
2. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej,
3. Rozporządzenie 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,
4. Rozporządzenie 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. z 2004 r. nr 100, poz. 1024).

V. Sposób obliczenia ceny oferty

W cenie oferty Wykonawca winien skalkulować wszelkie koszty jakie poniesie w związku z realizacją zamówienia, w tym w szczególności: czasu pracy, wykorzystanych materiałów, sprzętu i urządzeń, czynności konserwacyjnych, wymaganego oznaczenia, dokonania odbiorów, gwarancji, koszty licencji, koszty instalacji, konfiguracji, wdrożenia oprogramowania oraz migracji danych oraz koszty wymaganych prawem opłat i podatków, koszty ubezpieczenia, a także wszystkie inne dodatkowe koszty, które powstaną w trakcie realizacji zamówienia.

W przypadku oferowania produktów w modelu „aplikacja – jako serwis” wymagany minimalny czas trwania takiej usługi to pięć lat. Cena oferty powinna zawierać koszt świadczenia takiej usługi w okresie min 5 lat.

VI. Wymagania informacyjne w zakresie promocji dofinansowania

Projekt „rawski eUrząd -wdrożenie elektronicznych usług w Urzędzie Miasta Rawa Mazowiecka” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014 – 2020, Osi Priorytetowej

VII: Infrastruktura dla usług społecznych, Działania VII.1 Technologie informacyjno-komunikacyjne, Poddziałanie VII.1.1 Technologie informacyjno-komunikacyjne – ZIT, na podstawie umowy o dofinansowanie nr UDA- RPLD.07.01.02-10-0019/17-00 z dnia 1 grudnia 2017 roku.

Do obowiązku Wykonawcy należy oznakowanie oprogramowania zgodnie z wymaganiami Instytucji Zarządzającej RPO WŁ na lata 2014-2020. Wszystkie działania promocyjne projektu muszą być zgodne z „Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjanta programów polityki spójności 2014 -2020 w zakresie informacji i promocji” oraz z wymogami, o których mowa w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 roku, Załączniku II do rozporządzenia Wykonawczego Komisji (UE) nr 821/2014 z dnia 28 lipca 2014 roku oraz innymi obowiązującymi regulacjami odwołującymi się do kwestii związanych z promocją.

VII. Stan aktualny

VII.1 Użytkowane oprogramowanie

Zamawiający obecnie używa następujących systemów wymiarowych:

1. Podatki (osoby fizyczne , osoby prawne) - Oprogramowanie autorstwa firmy U.I.INFO - SYSTEM sp.j.
2. Dzierżawy - Oprogramowanie autorstwa firmy U.I.INFO - SYSTEM sp.j.
3. Użytkowanie wieczyste - Oprogramowanie autorstwa firmy U.I.INFO - SYSTEM sp.j.
4. Opłaty lokalne - Oprogramowanie autorstwa firmy U.I.INFO - SYSTEM sp.j.
5. Auta - Oprogramowanie autorstwa firmy U.I.INFO - SYSTEM sp.j.
6. GOMiG Odpady - Oprogramowanie autorstwa firmy ARISCO Sp. z o.o.

i nadal nie zamierza wymieniać tego oprogramowania. Zamawiający nie dopuszcza możliwości wymiany dotychczas używanego oprogramowania.

VII.2 Zasoby sprzętowe

Zamawiający posiada zasoby sprzętowe i systemowe konieczne do uruchomienia oprogramowania stanowiącego przedmiot niniejszego zamówienia i udostępni je Wykonawcy po uprzednim uzgodnieniu projektu technicznego instalacji.

VIII. Dostawa, instalacja, konfiguracja oraz integracje

1. Elementem realizacji zamówienia jest udzielenie licencji na korzystanie z oprogramowania stanowiącego przedmiot niniejszego zamówienia oraz jego instalacja, konfiguracja, migracja danych (wtedy gdy jest konieczna) oraz produkcyjne uruchomienie.
2. Oprogramowania zgodne z wymaganiami określonymi w rozdz. II musi zostać dostarczone do siedziby Zamawiającego.
3. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone Zamawiającemu, innym użytkownikom lub osobom trzecim w związku z realizacją zamówienia.
4. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących przepisów i instrukcji obowiązujących w miejscu instalacji. Wykonawca zobowiązany jest do zapoznania się z odpowiednimi przepisami i instrukcjami.
5. Podczas prac instalacyjnych Wykonawca musi zachować następującą kolejność prac:
 - 5.1. powiadomić administratora Zamawiającego na minimum 5 dni przed rozpoczęciem prac instalacyjnych
 - 5.2. zainstalować i skonfigurować oprogramowanie
 - 5.3. dokonać weryfikacji poprawności działania oprogramowania.
6. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca ma obowiązek zintegrowania użytkowanych przez Zamawiającego systemów podatkowych, opisanych w rozdziale VII z zaoferowanymi systemami elektronicznego zarządzania dokumentami, elektronicznego biura interesanta oraz portalem podatkowym.

IX. Dokumentacja

1. Wykonawca w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji zamówienia dostarczy Zamawiającemu Dokumentację obejmującą w szczególności:
 - 1.1. podręcznik Administratora opisujący administrowanie systemem z poziomu każdego komponentu składowego Systemu,
 - 1.2. podręcznik Użytkownika opisujący funkcje każdego dostarczonego w ramach zamówienia oprogramowania,
 - 1.3. Dokumentację Powykonawczą
2. Dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim chyba, że dotyczy kodów źródłowych, języka SQL, fragmentów kodów oprogramowania.
3. Każda Dokumentacja powstała w wyniku realizacji zamówienia i przekazana Zamawiającemu przez Wykonawcę stanowi własność Zamawiającego. Zamawiający ma prawo udostępniać Dokumentację osobom trzecim w sposób nie naruszający praw autorskich.
4. Aktualizacja Dokumentacji następuje po wprowadzeniu przez Wykonawcę zmian w rozwiązaniu, lecz nie częściej niż raz na kwartał,
5. Wykonawca dostarczy Dokumentację komponentów firm trzecich użytych w dostarczonym Systemie, w tym także dostarczaną przez ich producentów. Dokumentacja ta może występować w języku angielskim, jeśli nie ma tłumaczenia na język polski.
6. Dokumentacja musi być dostarczona w jednym egzemplarzu w formie papierowej i elektronicznej (.pdf, .doc) na nośniku elektronicznym, w postaci umożliwiającej uzyskanie jej wydruku przy pomocy powszechnie używanych narzędzi.
7. Dokumentacja musi gwarantować kompletność dokumentu rozumianą jako pełne, bez wyraźnych i ewidentnych braków, przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego rozpatrywanego zakresu zagadnienia.
8. Zawartość Dokumentacji musi być zgodna z wytworzonym Rozwiązaniem.
9. Dokumentacja Administratora:
 - 9.1. Dokumentacja Administratora musi opisywać kolejność czynności i zakres możliwych danych do wprowadzenia oraz sposób postępowania w sytuacjach szczególnych i awaryjnych.
 - 9.2. Dokumentacja Administratora rozwiązania powinna być dostępna w postaci elektronicznej umożliwiającej przeszukiwanie oraz odnajdywanie konkretnych tematów.
 - 9.3. Dokumentacja Administratora rozwiązania obejmować będzie, co najmniej:
 - 9.3.1. szczegółową (krok po kroku) instrukcję instalacji i konfiguracji Rozwiązania;
 - 9.3.2. opis parametrów instalacyjnych i konfiguracyjnych rozwiązania wraz z opisem dopuszczalnych wartości i ich wpływem na działanie rozwiązania;
 - 9.3.3. szczegółową (krok po kroku) instrukcję wgrywania nowych wersji rozwiązania;
 - 9.3.4. szczegółowy opis możliwych do zastosowania ról i uprawnień wraz z ich wpływem na działania rozwiązania.
10. Dokumentacja użytkownika:
 - 10.1. Wykonawca dostarczy Dokumentację użytkownika oraz opis ścieżek postępowania.
 - 10.2. Dokumentacja użytkownika musi zawierać opis pełnej funkcjonalności oprogramowania w sposób przejrzysty umożliwiający samodzielne użytkowanie oprogramowania.
 - 10.3. Dokumentacja musi opisywać kolejność czynności i zakres możliwych danych do wprowadzenia oraz sposób postępowania w sytuacjach szczególnych.
 - 10.4. Dostarczona przez Wykonawcę Dokumentacja użytkownika, w tym ścieżki postępowania zostaną przygotowane w sposób umożliwiający Zamawiającemu dodanie ich, jako odrębnych artykułów do bazy wiedzy.
11. Dokumentacja Powykonawcza (dalej jako DP) wykonanego przedmiotu zamówienia musi zawierać:
 - 11.1. Informacje podstawowe o projekcie
 - 11.2. Wykaz dostarczonego oprogramowania wraz z:
 - 11.2.1. numerami licencji,
 - 11.2.2. wykonawcą gwarancji i opieki aktualizacyjnej ,
 - 11.2.3. czasem gwarancji oraz opieki aktualizacyjnej

- 11.3. Terminy i skróty specyficzne dla rozwiązania, skróty technologiczne.
- 11.4. Rodzaje środowisk rozwiązania.
- 11.5. Projekty poszczególnych środowisk.
- 11.6. Architektura rozwiązania (opisy wraz ze szczegółowymi schematami graficznymi).
- 11.7. Architektura sieciowa Rozwiązania.
- 11.8. Wymagania komunikacyjne dla sieci LAN.
- 11.9. Adresacja interfejsów sieciowych komponentów rozwiązania.
- 11.10. Połączenia wymagane podczas eksploatacji rozwiązania.
- 11.11. Platforma aplikacyjna rozwiązania.
- 11.12. Zależność pomiędzy wszystkimi elementami rozwiązania.
- 11.13. Usługi: aplikacyjne, bazodanowe, systemy operacyjne.
- 11.14. Dodatkowe oprogramowanie wymagane w rozwiązaniu;
 - 11.14.1. urządzenia klienckie i peryferyjne w rozwiązaniu,
 - 11.14.2. rodzaje użytkowników rozwiązania,
 - 11.14.3. stacje klienckie,
 - 11.14.4. oprogramowanie,
 - 11.14.5. urządzenia peryferyjne.
- 11.15. System backup'u:
 - 11.15.1. koncepcja rozwiązania,
 - 11.15.2. wymagania środowiska dla systemu backupowego,
 - 11.15.3. wymagania na polityki tworzenia kopii bezpieczeństwa,
 - 11.15.4. zabezpieczane elementy środowiska,
 - 11.15.5. system zabezpieczeń danych,
 - 11.15.6. koncepcja rozwiązania,
 - 11.15.7. wymagania środowiska dla systemu zabezpieczeń danych,
 - 11.15.8. sposób odtwarzania poszczególnych składników rozwiązania.
- 11.16. Sposób instalacji i konfiguracji rozwiązania:
 - 11.16.1. wykaz parametrów Systemu wraz z podaniem możliwych ich wartości z określeniem konsekwencji ich ustawienia,
 - 11.16.2. szczegóły ustawień parametrów środowiska dla rozwiązania,
 - 11.16.3. sposób zmiany ustawień parametrów środowiska rozwiązania.

X. Szkolenia

X.1 Szkolenia użytkowników

- 1. W ramach prac wdrożeniowych Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia szkoleń pracowników Zamawiającego z użytkowania oprogramowania stanowiącego przedmiot niniejszego postępowania.
- 2. Szkolenia zostaną przeprowadzone w lokalizacji Zamawiającego lub w uzasadnionych przypadkach w innych lokalizacjach ustalonych przez Strony, w terminach ustalonych między Stronami.
- 3. Szkolenia obejmą całą funkcjonalność oprogramowania w podziale zgodnym z realizowanymi zadaniami przez użytkowników.
- 4. W ramach szkoleń Zamawiający przewiduje przeszkolenie pracowników w liczbie:
 - 4.1. 71 osób z zakresu oprogramowania Elektronicznego zarządzania dokumentami, o którym mowa w Załączniku 1 do OPZ;
 - 4.2. 5 osób z zakresu oprogramowania Portal podatkowy, o którym mowa w Załączniku 22 do OPZ;
 - 4.3. 5 osób z zakresu oprogramowania Elektroniczne biuro interesanta, o którym mowa w Zał. 3 OPZ;
 - 4.4. 21 osób z zakresu oprogramowania e-rada, o którym mowa w Załączniku 4 do OPZ;
 - 4.5. 9 osób z zakresu oprogramowania Informacje przestrzenne, o którym mowa w Załączniku 5 OPZ;
- 5. Wykonawca zapewni, aby szkolenie przeprowadzone zostało przez wykwalifikowaną kadrę szkoleniową posiadającą wiedzę teoretyczną i praktyczną z zakresu przedmiotu szkolenia.
- 6. Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania i pokrycia wszelkich kosztów związanych z przeprowadzeniem szkoleń.

7. Wykonawca zapewni przeprowadzenie szkolenia przy zachowaniu odpowiedniej wielkości grupy (maksymalnie 15 osób).
8. Liczba komputerów musi odpowiadać liczbie osób szkolonych w danej grupie. Jednorazowo szkolenie nie może przekroczyć 8 godzin szkoleniowych (należy przyjąć, że godzina szkoleniowa to 45 min).
9. Wykonawca opracuje plany szkoleń zawierające szczegółowy zakres tematyczny, liczbę i skład uczestników szkoleń, na co najmniej 5 dni przed planowanym szkoleniem chyba, że ustalony zostanie krótszy termin.
10. Szkolenia będą przeprowadzane w języku polskim i bez udziału tłumacza na język polski.
11. Wykonawca dostarczy w formie papierowej i elektronicznej (na elektronicznym nośniku danych, w formie gotowej do wydruku) stosowne materiały i pomoce szkoleniowe w niezbędnej ilości, w terminie 5 dni przed planowanym szkoleniem.
12. Materiały i pomoce szkoleniowe muszą być napisane w prosty, przejrzysty sposób, ułatwiający zrozumienie i wykorzystanie oprogramowania do pożądaných celów oraz szybkiego i skutecznego wyszukiwania rozwiązania wyjścia z problematycznych sytuacji.
13. Fakt przeprowadzenia szkolenia musi zostać potwierdzony Listami obecności na szkoleniu z podpisami osób biorących udział w szkoleniu.

X.2 Szkolenia dla Administratorów

1. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do przeszkolenia pracowników Zamawiającego – Administratorów IT co najmniej w zakresie samodzielnej instalacji, aktualizacji, wykonywania raportów, analiz działania oraz tworzenia kopii bezpieczeństwa.
2. Wykonawca przeprowadzi szkolenia w zakresie możliwości integracji wdrożonego rozwiązania z systemami zewnętrznymi.

XI. Odbiory

1. Warunkiem zgłoszenia umowy do odbioru jest dostarczenie Zamawiającemu zatwierdzonej przez Zamawiającego kompletnej Dokumentacji Powykonawczej.
2. Odbiór przedmiotu zamówienia zostanie dokonany poprzez przeprowadzenie Testów Akceptacyjnych.
3. Testy Akceptacyjne (TA) mają na celu zweryfikowanie w rzeczywistych warunkach pracy osiągnięcie wymaganej w OPZ funkcjonalności.
4. Plan Testów Akceptacyjnych (PTA) przygotuje Wykonawca i przedstawi Zamawiający na minimum 5 dni przed planowaną datą przeprowadzenia TA
5. Warunkiem przystąpienia do TA jest zatwierdzona przez Zamawiającego DP oraz zatwierdzony PTA.
6. Procedura akceptacji DP oraz PTA
 - 6.1. Zamawiający w terminie do 5 dni od dnia otrzymania DP / PTA sprawdzi ich kompletność oraz poprawność merytoryczną, oceni dokument i dokona jego akceptacji lub odrzuci, przekazując jednocześnie Wykonawcy swoje zastrzeżenia,
 - 6.2. W przypadku, gdy Zamawiający odrzuci DP / PTA, Wykonawca w terminie kolejnych 5 dni od przekazania zastrzeżeń do DP / PTA, dokona zmian w DP / PTA, zgodnie z uwagami Zamawiającego i prześle kolejną wersję DP / PTA do oceny Zamawiającego.
 - 6.3. Zamawiający po otrzymaniu kolejnej wersji DP/PTA, w terminie kolejnych 5 dni dokona oceny przekazanej DP/PTA i dokona jej odbioru lub odrzuci, przekazując zastrzeżenia Wykonawcy.
 - 6.4. Procedura opisana w punktach 6.2 do 6.3 będzie powtarzana aż do przyjęcia DP / PTA, przy czym po przekroczeniu terminu realizacji zamówienia, określonego w rozdziale III, Wykonawcy zostaną naliczone stosowne kary umowne określone w Umowie.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia TA przy pomocy wyspecjalizowanej w tego typu usługach firmy zewnętrznej.
8. Testy bezpieczeństwa.
 - 8.1. Celem przeprowadzenia testów bezpieczeństwa jest umożliwienie Zamawiającemu zweryfikowania, czy zainstalowane oprogramowanie spełnia wymagania w zakresie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa m.in. bezpieczeństwo w zakresie tworzenia kopii zapasowych jak i w zakresie gwarantującym eksploatację systemów w sposób zapewniający bezpieczeństwo informacji rozumiane jako: poufność, integralność i dostępność, przy

uwzględnieniu autentyczności, rozliczalności, niezaprzeczalności i niezawodności). Pozwolą one zatem zweryfikować m.in. procedury zabezpieczenia danych (backup i przywrócenie danych) przed ich wdrożeniem produkcyjnym.

- 8.2. Testy bezpieczeństwa zostaną przeprowadzone poprzez wykonanie przygotowanych przez Wykonawcę scenariuszy testowych z poziomu wdrażanych systemów. Dostarczone scenariusze obejmą m.in. testy sprawdzające odporność systemu na nieautoryzowaną ingerencję w treść przechowywanych dokumentów, oraz poprawność działania narzędzi do backupu i przywracania danych, zarówno w formie backupu pełnego jak i przyrostowego.
- 8.3. Wykaz scenariuszy testowych:
 - 8.3.1. Próba wielokrotnego zalogowania się błędnymi danymi przez użytkownika.
 - 8.3.2. Próba zmiany treści pisma przychodzącego podpisanego certyfikatem.
 - 8.3.3. Weryfikacja procedury backupu danych - backup pełny.
 - 8.3.4. Próba usunięcia użytkownika oraz próby ponownego utworzenia o tym samym loginie.
 - 8.3.5. Zmiana danych konfiguracyjnych (połączenie do bazy danych) oraz próba połączenia się do Systemu.
 - 8.3.6. Próba ataku metodą SQL Injection.
 - 8.3.7. Reakcja na dane nieodpowiednie do typu pól oraz przepełnienie bufora danych.
 - 8.3.8. Utworzenie skompresowanej kopii zapasowej.
9. Warunkiem przystąpienia do odbioru końcowego przedmiotu umowy jest dostarczenie Zamawiającemu:
 - 9.1. protokołu potwierdzającego prawidłowość wykonania Testów Akceptacyjnych
 - 9.2. zatwierdzonej przez Zamawiającego kompletnej Dokumentacji Powykonawczej,
 - 9.3. kompletu Podręczników Użytkownika
 - 9.4. kompletu Podręczników Administratora
 - 9.5. kompletu List obecności na szkoleniu
 - 9.6. kompletu dokumentów licencyjnych
 - 9.7. kompletu dokumentów potwierdzających warunki i termin udzielonej gwarancji i rękojmi
10. Potwierdzeniem wykonania zamówienia będzie podpisany przez Zamawiającego bezusterkowy Protokół Odbioru Końcowego.

XII. Warunki gwarancji i asysty technicznej

Całe zaoferowane oprogramowanie musi zostać objęte gwarancją i asystą techniczną zgodnie z następującymi zasadami:

1. Czas trwania gwarancji i asysty technicznej będzie liczony od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Końcowego (zgodnie z okresem zaoferowanym w ofercie przez Wykonawcę)
2. Usługi gwarancyjne muszą być świadczone przez producenta oprogramowania bądź przez podmiot świadczący usługi serwisu gwarancyjnego, który jest autoryzowany przez producenta w obszarze usług serwisu gwarancyjnego w języku polskim.
3. Wykonawca udzieli gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie oprogramowania, polegającej na rozwiązywaniu i usuwaniu problemów wynikających z wykonanych przez Wykonawcę prac.
4. Wykonawca udzieli wsparcia oraz asysty technicznej na wdrożony system. W okresie asysty technicznej tym Zamawiający będzie miał dostęp do aktualizacji wdrożonego oprogramowania.
5. Wykonawca zapewni również infrastrukturę, miejsce na serwerach oraz hosting w obszarach niezbędnych dla prawidłowego działania systemu. Czas reakcji na zgłoszenie w formie e-mail może wynieść maksymalnie 4 godziny.
6. Szczegółowe wymagania dotyczące gwarancji:
 - 6.1. Wykonawca zobowiązuje się w ramach gwarancji nieodpłatnie do dostarczania wolnych od wad kolejnych wersji Systemu.
 - 6.2. Wykonawca zapewni wystarczającą ilość konsultantów do zapewnienia ciągłości usługi gwarancji.
 - 6.3. Wykonawca w ramach gwarancji nieodpłatnie zapewni wszelkie modyfikacje wynikające ze zmian przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
 - 6.4. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnej:

- 6.4.1. usuwania błędów z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę będących konsekwencją wystąpienia: błędu w Systemie, błędu lub wady fizycznej pakietu aktualizacyjnego lub instalacyjnego, błędu w dokumentacji administratora lub w dokumentacji użytkownika, błędu w wykonaniu usług przez Wykonawcę;
- 6.4.2. Usuwanie błędów związanych z realizacją usługi wdrożenia Systemu;
- 6.4.3. Usuwanie błędów spowodowanych aktualizacjami Systemu.
- 6.5. Obsługa gwarancyjna nie obejmuje:
 - 6.5.1. Usuwanie błędów powstałych w wyniku niewłaściwej eksploatacji Systemu przez Zamawiającego;
 - 6.5.2. Dokonywania modyfikacji Systemu na życzenie Zamawiającego, jeśli modyfikacje takie nie są związane ze zmianami w przepisach prawa powszechnie obowiązującego związanych bezpośrednio z jego funkcjonowaniem.
- 6.6. Wykonawca musi informować Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach i poprawkach
- 6.7. Wykonawca zapewni dostosowanie do powszechnie obowiązujących przepisów nie później niż w dniu ich wejścia w życie, o ile *vacatio legis* dla tych przepisów nie będzie krótsze niż 30 dni, chyba że strony ustalą inaczej.
- 6.8. Zgłoszenia będą klasyfikowane na Błędy: Krytyczne, Poważne i Inne:
 - 6.8.1. Błąd Krytyczny – oznacza sytuację, w której co najmniej jedna komórka organizacyjna urzędu w ogóle nie może realizować swojej funkcji statutowej przy pomocy Systemu, lub żadna z funkcji statutowych urzędu nie może być w pełni zrealizowana przy pomocy Systemu na skutek ujawnienia się błędu.
 - 6.8.2. Błąd Poważny – oznacza sytuację, w której co najmniej jedna komórka organizacyjna urzędu napotyka w Systemie na ograniczenia ilościowe lub funkcjonalne uniemożliwiające realizację pełnego zakresu jej funkcji statutowej przewidzianego do realizacji przy pomocy Systemu na skutek ujawnienia się błędu.
 - 6.8.3. Błąd Inny – oznacza sytuację, w której przeprowadzenie określonych operacji w Systemie jest niemożliwe, lub daje niepoprawny rezultat na skutek ujawnienia się błędu, jednak nie uniemożliwia realizacji funkcji statutowych przez komórki organizacyjne lub cały urząd).
- 6.9. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędów w następujących terminach:
 - 6.9.1. Błąd Krytyczny – przystąpienie do usuwania błędu, w tym przedstawienie sposobu działania w ciągu 24 godzin, a usunięcie błędu w ciągu 4 Dni od chwili zaakceptowania przez strony sposobu działania.
 - 6.9.2. Błąd Poważny – przystąpienie do usuwania błędu, w tym przedstawienie sposobu działania w ciągu 48 godzin, a usunięcie błędu w ciągu 10 Dni od chwili zaakceptowania przez strony sposobu działania.
 - 6.9.3. Błąd Inny – rozwiązanie nie później niż w ciągu 3 miesięcy od zgłoszenia błędu.
- 6.10. W każdym przypadku Zamawiający i Wykonawca mogą uzgodnić inny czas dostarczenia rozwiązania niż określono w warunkach gwarancji. W takim przypadku niezbędne jest potwierdzenie ustalonego terminu w formie pisemnej, faksem lub e-mailem.
7. Szczegółowe wymagania dotyczące asysty technicznej:
 - 7.1. Wykonawca zapewni usługę wsparcia użytkowników udostępniając:
 - 7.1.1. Usługę typu helpdesk, udostępnioną pod adresem
 - 7.1.2. e-mail, numerem telefonu i numerem faksu,
 - 7.1.3. portal typu helpdesk – dostępny on-line w trybie 356/7/24, gdzie będą publikowane statusy zgłoszeń.
 - 7.2. Przez portal typu helpdesk będą mogły być dokonywane zgłoszenia błędów.
 - 7.3. Wsparcie użytkowników obejmuje świadczenie usługi wsparcia technicznego, merytorycznego oraz konsultacji w celu utrzymania poprawnej pracy systemu zgodnego z wymaganiami zamówienia.
 - 7.4. W ramach usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na pytania Użytkowników i Administratorów związane z bieżącą eksploatacją Systemu.
8. W celu wykonania zobowiązań wynikających z udzielonej Gwarancji i Asysty Technicznej Wykonawca zapewni w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze dostępność specjalistów mających niezbędną wiedzę

i doświadczenie z zakresu eksploatacji dostarczonego w ramach niniejszego zamówienia oprogramowania.

XIV. Załączniki do OPZ

Załącznik 1 – Wymagania na wdrożenie oprogramowania Elektronicznego zarządzania dokumentami

Załącznik 2 – Wymagania na wdrożenie oprogramowania Portal podatkowy

Załącznik 3 – Wymagania na wdrożenie oprogramowania Elektroniczne biuro interesanta

Załącznik 4 – Wymagania na wdrożenie oprogramowania Informacje przestrzenne

Załącznik 5 – Wymagania na wdrożenie oprogramowania e-rada