

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEMIOU ZAMÓWIENIA

Spis treści

Opis Przedmiotu Zamówienia	2
1. Obecny system Intranet Zamawiającego - Biuletynu Informacji Wewnętrznej.....	3
2. Środowisko systemowo-sprzętowe.....	4
3. Zakres prac	5
4. Zidentyfikowane wymagania.....	5
4.1. Wymagania ogólne.....	6
4.2. Wymagania związane z komunikacją	6
5. Uruchomienie portalu BIW.....	7
5.1. Projekt graficzny	7
5.2. Projekt portalu.....	8
5.3. Projekt techniczny	8
5.4. Budowa środowiska.....	8
5.5. Szkolenia.....	9
5.5.1. Dział komunikacji oraz dysponenci informacji	9
5.5.2. Kadra kierownicza	9
5.5.3. Administratorzy	9
5.6. Dokumentacja	10
5.6.1. Procedury administracyjne.....	11
5.6.2. Procedury backupu i odtworzenia.....	11
5.6.3. Dokumentacja powykonawcza.....	11
6. Weryfikacja produktów i warunki odbioru.....	11
7. Gwarancja i świadczenie usługi wsparcia.....	13
7.1. Gwarancja.....	13
7.2. Wsparcie	14
7.2.1. Wsparcie w zakresie zmian i konfiguracji.....	14
7.2.2. Wsparcie infrastruktury.....	15
7.2.3. Wsparcie aplikacji.....	15
7.2.4. Środowisko serwisowe	15

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest migracja obecnego systemu Intranet Zamawiającego – Biuletynu Informacji Wewnętrznej (dalej BIW) na platformę MS SharePoint oraz implementacja elementów mających na celu usprawnienie komunikacji wewnętrznej. Zamawiający posiada licencje Microsoft SharePoint Server, Microsoft Windows Server, Microsoft SQL oraz licencje dostępowe dla użytkowników Microsoft CoreCAL. Nazwy własne produktów i licencji użytych w niniejszym dokumencie są w posiadaniu Zamawiającego. Zakup dodatkowych narzędzi nie jest przedmiotem niniejszego postępowania. Prace Wykonawcy w ramach niniejszej usługi są związane z konfiguracją oprogramowania Zamawiającego. Wszystkie prace Wykonawca może prowadzić równolegle.

Przedmiot zamówienia obejmuje:

- 1) Zaprojektowanie i wykonanie portalu (instalacja oprogramowania MS SharePoint wraz ze wszystkim wymaganymi komponentami w tym m.in. bazą SQL – środowiska testowe i produkcyjne).
- 2) Przeniesienie zawartości (treści i danych) obecnego serwisu BIW do nowego Intranetu wraz z jego implementacją w oparciu o rozwiązanie SharePoint (zwanego dalej NBIW-SP) na serwerach Zamawiającego.
- 3) Uruchomienie kopii zapasowych systemu i danych zaimplementowanych w rozwiązaniu SharePoint (Zamawiający posiada licencje: Veeam) wraz z przygotowaniem planu backupu i procedurami DR.
- 4) Szkolenie kluczowej grupy użytkowników.
- 5) Przygotowanie i dostarczenie dokumentacji.
- 6) Udzielenie i świadczenie gwarancji.
- 7) Udzielenie i świadczenie wsparcia.

Opracowane koncepcje będą podlegały akceptacji Zamawiającego.

Zamawiający zamierza w przyszłości rozbudowywać dostarczone przez Wykonawcę rozwiązanie, np.: poprzez implementację nowych procesów (np.: kadrowych, elektroniczny obieg dokumentów/wniosków/formularzy), tworzenie nowych witryn, implementację mechanizmów i narzędzi usprawniających komunikację w organizacji.

Zamawiający wymaga przekazania na rzecz Zamawiającego autorskich praw majątkowych do wszystkich składników portalu (w tym wytworzonego oprogramowania, szablonów). Przeniesienie autorskich praw majątkowych do oprogramowania wytworzonego oraz innych utworów wytworzonych w ramach realizacji przedmiotu zamówienia, nastąpi bezwarunkowo z chwilą podpisania przez Strony protokołu odbioru danego produktu (oprogramowania, dokumentacji, testów oprogramowania) bez żadnych uwag czy zastrzeżeń.

Zamawiający wymaga przekazania na rzecz Zamawiającego kodów źródłowych całego rozwiązania. Kody źródłowe wytworzone przez Wykonawcę muszą zostać opisane komentarzami. Nazwy używane w programie opisują rozwiązywany problem i informują o przeznaczeniu danego elementu. Podczas realizowania projektu stosowana ma być ogólnie przyjęta notacja funkcjonująca w środowisku .NET-PascalCase, zaczynając każde ze słów wielką literą. Parametry metod i nazwy zmiennych nazywane mają być według notacji camelCase. Nazwy interfejsów zaczynać się mają od litery „I” (IEnumerable). Metody zwracające wartości typu boolowskiego zaczynać się mają od słowa „Is” (IsValid()). Pozostałe nazwy metod występować mają w formie czasownika w trybie rozkazującym (GetData()).

W terminie 7 dni od dnia podpisania umowy, Wykonawca opracuje szczegółowy harmonogram i sposób realizacji przedmiotu umowy. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany zaakceptowanego szczegółowego Harmonogramu wyłącznie za zgodą Zamawiającego.

Termin realizacji zadania do 21 grudnia 2018 r.

1. Obecny system Intranet Zamawiającego - Biuletynu Informacji Wewnętrznej

Struktura oraz dane zawarte w obecnie użytkowany system dystrybucji informacji BIW zostały przedstawione w załączniku nr 1 Schemat BIW. Schemat BIW zawiera informacje poglądowe do oszacowania pracochłonności migracji do NBIW-SP. Docelowy schemat w NBIW-SP może się różnić od zaproponowanego w załączniku 1, zgodnie z projektem zaproponowanym przez Wykonawcę.

Zamawiający nie posiada wsparcia na obecny system BIW.

Zamawiający nie może zagwarantować, że dane zostaną przeniesione w sposób automatyczny.

Zawartość BIW ma zostać przeniesiona na docelową platformę, odpowiednio przetransformowana zgodnie z wynikami analizy.

Jednym z głównych celów migracji jest usprawnienie mechanizmów wyszukiwania regulaminów, zarządzeń i uchwał. Na portalu jest obecnie około 1400 zarządzeń z czego około 400 zarządzeń to zarządzenie aktualne. Zamawiający posiada zarządzenia w formacie PDF lub Word. W celu wprowadzenia mechanizmów wyszukiwania niezbędne może być opisanie tagami zarządzeń. Zarządzenia mogą być przypasane do kategorii tematycznych przedstawionych poniżej:

- Regulamin Organizacyjny
- Regulamin Wynagradzania
- Regulamin Pracy
- Zamówienia Publiczne
- Instrukcja Kontroli i Obiegu Dowodów Księgowych
- Polityka Rachunkowości
- Kodeks Etyki
- Ocena Pracownicza
- Zatrudnianie Pracowników
- Podnoszenie kwalifikacji zawodowych
- ZFŚS
- Zarządzanie Ryzykiem
- Kontrola Wewnętrzna
- Audyt Wewnętrzny
- Skargi i Wnioski
- Zasady przygotowywania materiałów na posiedzenia Zarządu Województwa
- Systemy informatyczne
- Nadzór nad składnikami majątku
- Instrukcja Kancelaryjna - Archiwum - Archiwizacja
- Korzystanie z środków transportu
- Bezpieczeństwo informacji
- BHP
- System Zarządzania Jakością

- Upoważnienia i pełnomocnictwa
- Kontrola Zarządcza
- Decyzje administracyjne
- Księga stanowisk

Zamawiający wymaga analizy obecnego mechanizmu wyszukiwania w celu jego usprawnienia i implementacji na nowym portalu. Obecnie zarządzenia są opisywane następującymi parametrami:

- Nr zarządzenia
- Data wprowadzenia
- Tytuł
- Stan prawny (Zarządzenie obowiązujące / zmienione / uchylone)
- Uchylono / Zmieniono Zarządzeniem
- Uwagi

Struktura informacyjna oraz używane mechanizmy wyszukiwania mogą ulec zmianie po dokonanej analizie przez Wykonawcę i akceptacji nowych rozwiązań przez Zamawiającego.

Zamawiający wymaga możliwości wyszukiwania po wszystkich powyższych parametrach.

Zamawiający wymaga implementacji mechanizmów publikowania i edycji nowych zarządzeń na portalu dla grupy dysponentów informacji.

W przyszłości Zamawiający planuje uruchomienie przepływów pracy z dokumentami/wnioskami/formularzami zamieszczonymi w systemie.

2. Środowisko systemowo-sprzętowe

Nowy Intranet NBIW-SP powinien zostać uruchomiony na maszynie/ach wirtualnej/nych (VM) na istniejącym u Zamawiającego 3-węzłowym klastrze Hyper-V wersja 3 w działającym w oparciu o system operacyjny Windows Server 2012 R2. Użytkowany przez Zamawiającego klaster posiada moc obliczeniową i przestrzeń wystarczającą do uruchomienia infrastruktury SharePoint. Użytkowany przez Zamawiającego klaster jest rozwiązaniem produkcyjnym, na którym działają inne systemy Zamawiającego. Zamawiający zapewnia warstwę fizyczną (serwery) z zasobami (CPU, RAM, HDD) do realizacji przedmiotu zamówienia. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca skonfigurował i uruchomił serwery wirtualne w technologii Hyper-V z systemem SharePoint i wszystkimi wymaganymi komponentami w tym m.in. bazą SQL. Zakup sprzętu nie jest przedmiotem postępowania.

Zamawiający wymaga, aby środowisko zostało zbudowane w oparciu o najnowsze dostępne wersje oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego, np.: system operacyjny dla VM – Windows Server 2016, SharePoint 2016, MS SQL 2016 chyba, że Wykonawca przedstawi uzasadnione powody wykorzystania wersji starszych.

Zamawiający korzysta z Microsoft Active Directory z serwerami w wersji 2008R2/2012R2 oraz poczty firmowej Microsoft Exchange w wersji 2013/2016 (obecnie w trakcie migracji do wersji 2016).

Szacunkowa liczba pracowników Zamawiającego mających korzystać z portalu intranetowego: 550. Zamawiający dopuszcza możliwość zdalnego dostępu do sieci informatycznej Zamawiającego poprzez VPN oraz możliwość zdalnej instalacji, konfiguracji oraz wprowadzanie poprawek i zmian w okresie trwania umowy.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wykonał i utrzymywał środowisko testowe służące do prowadzenia bieżących prac. Zamawiający będzie akceptować zaproponowane przez Wykonawcę rozwiązania na podstawie ich implementacji w środowisku testowym. Po przeprowadzeniu testów wszelkie zmiany mają zostać przeniesione na docelowe środowisko produkcyjne.

Zamawiający posiada oddzielny dedykowany serwer ze środowiskiem Hyper-V przeznaczony na środowiska testowe, na którym działają inne testowe systemy Zamawiającego.

Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca posiadał własne środowisko developerskie, na którym Wykonawca może prowadzić prace programistyczno-rozwojowe.

Zbudowane strony mają działać poprawnie, w pełnej funkcjonalności Portalu, na najnowszych dostępnych wersjach przeglądarek internetowych:

- FireFox,
- Google Chrome,
- IE 11 oraz Microsoft Edge.

3. Zakres prac

W ramach powyższego Wykonawca wykona prace polegające na:

- 1) Przygotowaniu specyfikacji wymagań oraz projektu technicznego.
- 2) Przygotowaniu projektu graficznego i nawigacji.
- 3) Uruchomieniu i konfiguracji środowiska testowego nowego rozwiązania NBIW-SP.
- 4) Migracji danych z portalu BIW do środowiska testowego NBIW-SP.
- 5) Implementacja podstawowych mechanizmów w obszarze komunikacji.
- 6) Budowy scenariuszy testowych i przeprowadzenie testów.
- 7) Przeniesie rozwiązania ze środowiska testowego na środowisko produkcyjne.
- 8) Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla IT w zakresie pozwalającym na samodzielną administrację, utrzymanie i rozwój portalu.
- 9) Przygotowania i przeprowadzenia szkoleń dla użytkowników – dysponentów informacji.
- 10) Wsparcia dostawcy przy rozruchu portalu oraz na początkowym etapie jego funkcjonowania.
- 11) Zapewnienia wsparcia po ukończeniu wdrożenia, w ramach umowy serwisowej.
- 12) Dostarczenia dokumentacji.
- 13) Świadczenia gwarancji.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia zasobów osobowych zarówno w obszarze dziedzinowym jak i technologicznym projektu. Wdrożone rozwiązanie będzie bazą do dalszego rozwoju pracy grupowej i optymalizacji pracy z wykorzystaniem najnowszych technologii w organizacji Zamawiającego. Dalszy rozwój aplikacji będzie realizowany przez zespół IT Zamawiającego lub przez inne podmiotu świadczącego tego typu usługi.

4. Zidentyfikowane wymagania

Na etapie przygotowania postępowania Zamawiający zidentyfikował wymagania dla obszarów będące przedmiotem projektu. Realizacja wymagań będzie stanowić podstawę do odbioru projektu. Poniżej przedstawiono wymagania w obszarach:

4.1. Wymagania ogólne

- 1) Integracja z istniejącym Active Directory w zakresie automatycznego logowania, blokowania kont i aktualizacji danych o pracownikach. Wymagana jest automatyczna aktualizacja danych na SharePoint na podstawie danych pobieranych z Active Directory. Integracja ma obejmować użytkowników oraz grupy zarejestrowane po stronie Active Directory.
- 2) Integracja z pocztą firmową Microsoft Exchange w zakresie wysyłania i odbierania powiadomień i maili.
- 3) Integracja z systemem komunikacji błyskawicznej Skype for Business.
- 4) Single Sign-On – automatyczne logowanie się do Intranetu poświadczeniami z Active Directory.
- 5) Uruchomienie wyszukiwania pełno tekstowego dla dokumentów i informacji przechowywanych na portalu.
- 6) Portal ma mieć dostępną funkcjonalność „kosza” w którym będą zamieszczone usunięte obiekty (dokumenty, pliki, elementy listy, itp.). Pracownik będzie miał dostępne tylko te obiekty, które samodzielnie usunął. Administrator Portalu ma mieć dostęp do wszystkich usuniętych obiektów. Po 30 dniach od usunięcia obiekt ma być usunięty z Portalu na stałe.
- 7) Możliwość wydruku przeglądanej strony – wydruk ma być zgodny z wyglądem strony.
- 8) Wyszukiwanie po treści danych z formularzy, bibliotekach, załącznikach
Przygotowanie dedykowanego okna umożliwiającego wyszukiwanie po listach, dokumentach MS Office, formularzach oraz innych obiektach z uwzględnieniem uprawnień do tych obiektów SharePoint. W oknie wyszukiwania podajemy treść wyszukiwania oraz opcjonalnie zakres dat, kiedy dany obiekt został utworzony.

4.2. Wymagania związane z komunikacją

- 1) Utworzenie kontaktów zewnętrznych zawierających imię i nazwisko, nazwę firmy/instytucji, telefony, adresy email i strony www, adres, opis, kategorię kontaktu.
- 2) Utworzenie aktualności firmowych umożliwiających publikację informacji przez dział komunikacji a skierowanych do użytkowników. Możliwość publikowania artykułów na wybranych stronach i podstronach. Publikacja będzie możliwa dla osób posiadających odpowiednie uprawnienia do edycji artykułu na stronie głównej lub podstronie.
 - a) Przy publikacji artykułów ma być możliwość wprowadzenia tytułu artykułu, zajawki, miniatury zdjęcia oraz treści artykułu. Dodatkowo ma być możliwość ustawienia okresu publikacji (data i godzina, od kiedy, do kiedy ma być publikacja).
 - b) Do artykułu ma być możliwość dodania między innymi linku do innej strony, pojedynczego zdjęcia, galerii zdjęć, filmu
 - c) Przy edycji artykułów ma być możliwość umieszczenia tabel, formatowania tekstu (zmiana wielkości czcionek, pogrubienia i pochylenia oraz koloru, pozycjonowania tekstu), kopiowania i wklejania tekstu i zdjęć, zastosowania punktowania i numerowania.
 - d) Na bazie artykułu ma być możliwość przeprowadzenia głosowania (opcjonalnie) na publikowane zdjęcia.
 - e) Przy podglądzie artykułu ma być dostępna informacja o osobie publikującej artykuł i dacie publikacji.
 - f) Możliwość zmiany kolejności opublikowanych artykułów przez wybranych redaktorów artykułów
- 3) Utworzenie przestrzeni wymiany informacji pomiędzy pracownikami. Pracownicy powinni mieć m.in. możliwość publikacji własnych ogłoszeń prywatnych. Ogłoszenie może publikować każda osoba mająca dostęp na Portal. Każdy pracownik (poza administratorem) może

modyfikować i usuwać tylko swoje ogłoszenia. Po 60 dniach od publikacji, ogłoszenie ma być automatycznie usuwane z listy ogłoszeń.

- 4) Utworzenia miejsca z przydatnymi linkami do ważnych stron (np.: Fundusze dla Mazowsza, Urząd Marszałkowski, Benefit, itp.). Linki do innych stron mają być w przedstawione postaci graficznej (np. ikony, kafelki, wysuwane menu).
- 5) Zaproponowanie i utworzenie szablonów witryn wydziałowych – przestrzeń dla dokumentów nad którymi pracują wydziały, wewnętrzne informacje, przestrzeń dla integracji wydziału. Implementacja witryn dla wskazanych wydziałów – min 10.
- 6) Utworzenie szablonów obszarów dla grup roboczych. Wszystkie dane i rozmowy prowadzone w jednym miejscu.
- 7) Informacja o nowych informacjach/dokumentach dodanych na portalu.
- 8) Zapewnienie mechanizmów umożliwiających rozpoznawanie zmian w publikowanych dokumentach.

5. Uruchomienie portalu BIW

Celem tej części projektu jest uruchomienie portalu. W ramach tej części projektu do wykonania są następujące elementy:

- Projekt graficzny
- Projekt portalu
- Projekt techniczny
- Budowa środowiska

5.1. Projekt graficzny

W ramach zamówienia Wykonawca powinien opracować trzy różne koncepcje nowej szaty graficznej Intranetu, demonstrujące spójną, ujednoliconą kolorystycznie oraz przejrzystą szatę graficzną, gwarantującą:

- wysoki poziom user experience (UX)
- zgodność z Responsive Web Design (RWD)

Jedna z koncepcji szaty graficznej ma zostać oparta o kolorystykę logo MJWPU.

Na stronie głównej oraz wybranych podstronach Zamawiający przewiduje zastosowanie m.in. kafelek, kalendarium, menu bocznego, web-partu, linków do innych stron oraz artykułów.

Po wybraniu i zaakceptowaniu projektu, Wykonawca przygotowuje pełen prototyp wyglądu i układ stron, który powinien dostosowywać się automatycznie do rozmiaru okna urządzenia, na którym jest wyświetlany dla przeglądarki internetowej.

Logotypy i grafiki MJWPU zostaną dostarczone przez Zamawiającego na potrzeby realizacji Portalu.

Zamawiający wymaga przygotowania i przedstawienia prezentacji projektu graficznego dla Zamawiającego.

5.2. Projekt portalu

Dokument ten zawierać ma minimum następujące elementy:

- Strukturę BIW – organizację rozmieszczenia informacji na portalu (mapa portalu)
- Wykaz funkcjonalności i obiektów implementujących wymagania funkcjonalne opisanych w paragrafie „Komunikacja w Organizacji”
- makiety strony głównej, podstron i szablonów

Zamawiający wymaga przygotowania i przedstawienia prezentacji projektu portalu dla Zamawiającego.

5.3. Projekt techniczny

Projekt techniczny ma zawierać minimum następujące elementy:

- Założenia projektu
- Schemat rozwiązania
- Konfigurację systemów operacyjnych
- Konfigurację warstwy sieciowej
- Konfigurację podsystemu dyskowego
- Konfigurację podsystemu bazy danych
- Konfigurację usług na SharePoint
- Konfigurację backup (Zamawiający posiada licencje Veeam na serwery fizyczne)
- Konta serwisowe
- Konfigurację dodatkowego oprogramowania (np. web party, biblioteki, aktualizacje) planowanego do zastosowania na portalu
- Koncepcje migracji zawartości starego Intranetu BIW
- Migrację ze środowiska testowego na środowisko produkcyjne

Powyższa dokumentacja musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego.

5.4. Budowa środowiska

Po akceptacji projektu technicznego i dokumentacji rozpoczęte zostaną prace instalacyjno-konfiguracyjne zgodnie z zaakceptowanym przez Zamawiającego projektem. Zadanie będzie polegać na:

- Instalacji i konfiguracji SharePoint z wykorzystaniem skryptów;
- Konfigurację usług na SharePoint;
- Implementacja struktury portalu zgodnie z projektem;
- Dostosowanie wyglądu portalu zgodnie z projektem;
- Opracowaniu dokumentacji powykonawczej.

Wykonawca zaimplementuje portal najpierw na środowisku testowym, a po pomyślnym przejściu testów rozwiązaniu zostanie przeniesione na środowisko produkcyjne.

5.5. Szkolenia

Po zakończeniu prac należy opracować, przygotować i przeprowadzić dedykowane warsztaty dla następujących grup użytkowników

- Osoby odpowiedzialne za komunikację w organizacji oraz dysponenci informacji – do 6 osób (Szkolenia prowadzone w siedzibie Wykonawcy).
- Kadra kierownicza – do 70 osób (Szkolenia prowadzone w grupach po 35 osób w siedzibie Zamawiającego).
- Administratorzy systemu – do 6 osób (Szkolenia prowadzone w siedzibie Wykonawcy).

Szkolenia mają zostać zrealizowane w terminie 3 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego.

5.5.1. Dział komunikacji oraz dysponenci informacji

Osoby odpowiedzialne za komunikację i dysponenci informacji zostaną przeszkoleni podczas dedykowanego warsztatu lub kilku warsztatów (min. 1 dzień), którego zakres przedstawiono poniżej:

- Wprowadzenie do technologii SharePoint.
- Metody nadawania uprawnień.
- Sposoby tworzenia zawartości portalu.
- Sposoby publikacji dokumentów.
- Sposób pracy z danymi i metadanymi.
- Zarządzanie komunikacją portalu.
- Analizowanie statystyk i raportów wykorzystania portalu.
- Przygotowanie i analizowanie ankiet.

5.5.2. Kadra kierownicza

Kadra kierownicza zostanie przeszkolona podczas dedykowanego warsztatu lub kilku warsztatów (min. 4 godziny), którego zakres przedstawiono poniżej:

- Wprowadzenie do technologii SharePoint.
- Omówienie integracji produktów MS Office z platformą SharePoint
- Omówienie sposobu pracy platformą.
- Zarządzanie informacją (metadane, wyszukiwanie, organizacja informacji).
- Sposoby publikacji dokumentów.
- Tworzenie własnych widoków i pulpitów.
- Nowoczesne metody pracy z wykorzystaniem MS Outlook, Exchange, Skype for Business, SharePoint

5.5.3. Administratorzy

Administratorzy zostaną przeszkoleni podczas dedykowanego warsztatu lub kilku warsztatów, którego zakres przedstawiono poniżej (min. 2 dni):

- Wprowadzenie do technologii SharePoint.
- Konfiguracja parametrów farmy.
- Architektura rozwiązania.
- Diagnozowanie systemu.
- Podstawowe czynności administracyjne.
- Odzyskiwanie danych z kosza.
- Zakładanie nowych witryny.

- Integracja z Active Directory.
- Backup i restore całego środowiska i poszczególnych komponentów.
- Budowanie procesów i workflowów
- Praca z Sharepoint Designer

5.6. Dokumentacja

Pod pojęciem dokumentacji powykonawczej należy rozumieć dokumentację techniczną wszystkich wykonanych instalacji, opis funkcjonalny zainstalowanego systemu, opis struktur i relacji w bazach danych, wykaz zainstalowanego oprogramowania z instrukcjami obsługi oraz podręczniki użytkownika końcowego, jak również szczegółowe procedury administracyjne.

Dokumentacja opracowana przez Wykonawcę musi zawierać informacje konieczne do zapoznania użytkowników z funkcjonalnością wdrożonego rozwiązania. Dokumentacja musi odzwierciedlać wszelkie aspekty związane z wykorzystaniem przez pracowników mechanizmów udostępnianych przez witrynę intranetową. Dokumentacja składać będzie się z:

- Dokumentacji analitycznej (niezbędny jest dokładny opis wszystkich zaprojektowanych list, bibliotek oraz stron intranetowych).
- Dokumentacji technicznej (wdrożeniowej) wraz z kodami źródłowymi.
- Opisu projektów graficznych rozwiązania.
- Dokumentacji instalacyjnej wraz ze skryptami instalacyjnymi.
- Dokumentacji administracyjnej (dla administratorów rozwiązania).
- Dokumentacji użytkowej (dla użytkowników rozwiązania).
- Procedury administracyjne obejmujące m.in.:
 - utrzymanie (np.: dostęp do systemów, procedury wykonywane cyklicznie, diagnostyka problemów),
 - monitoring systemów (np.: serwery, macierz/SAN, Hyper-V, usługi, sieć) i pojemnościowy (wydajność, przepustowość, miejsce, usterki),
 - instalacja środowiska
- Architektura
- Role i odpowiedzialności w systemie
- Procedury backupu i odtworzenia (Zamawiający posiada środowisko Veeam) obejmujące m.in.:
 - Konceptje uruchomienia systemu Veeam do odtwarzania granularnego obiektów SharePoint oraz na poziomie całych maszyn wirtualnych.
 - Konfigurację systemu Veeam do odtwarzania granularnego obiektów SharePoint oraz na poziomie całych maszyn wirtualnych.
 - Harmonogramu backupu.
 - Scenariusze testowe granularnego odtwarzania obiektów SharePoint oraz na poziomie całych maszyn wirtualnych.
 - Instrukcję wykonywania kopii bezpieczeństwa i konfiguracji Sharepoint oraz kopii bazy danych
 - Zasady archiwizacji, konfiguracji i odtwarzania środowiska aplikacyjnego i bazodanowego

Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji umowy charakteryzowały się wysoką jakością, na którą będą miały wpływ, takie czynniki jak:

- Struktura dokumentu, rozumiana jako podział danego dokumentu na rozdziały, podrozdziały i sekcje, w czytelny i zrozumiały sposób.
- Zachowanie standardów, w tym notacji UML/BPMN, a także sposób pisania, rozumianych jako zachowanie spójnej struktury, formy i sposobu pisania dla poszczególnych dokumentów oraz fragmentów tego samego dokumentu.
- Kompletność dokumentu, rozumiana jako pełne, bez wyraźnych, ewidentnych braków przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego zakresu rozpatrywanego zagadnienia.

Zamawiający wymaga, aby cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji, a także, aby została dostarczona w języku polskim, w wersji elektronicznej w niezabezpieczonym/edytowalnym formacie Word, PDF oraz HTML (na płycie CD-ROM lub innym równoważnym nośniku danych) i drukowanej, co najmniej w 3 egzemplarzach (dopuszcza się inne formaty zapisu dokumentacji np. diagramy UML, należy jednak dołączyć przeglądarkę obsługującą wykorzystane formaty). Diagramy UML sporządzone za pomocą narzędzi CASE powinny być dostarczone w formacie EAP. Dostarczone wykresy Gantta powinny być dostarczone w formacie MPP lub w formacie XLS umożliwiającym import do MS Project.

Dokumentacja ma zostać przekazana w zarówno w formie papierowej i elektronicznej, zapisanej w formacie umożliwiającym odczyt i edycję w Microsoft Office Word / Microsoft Office Excel.

5.6.1. *Procedury administracyjne*

Należy przygotować dokument zawierający wykaz czynności administracyjnych oraz procedur obsługi portalu BIW na platformie SharePoint. Dokument ten ma być podzielony na 2 części:

- Część 1: Wykaz codziennych i okresowych czynności administracyjnych wraz z ich opisem oraz oczekiwanym efektem.
- Część 2: Wykaz i opis procedur administracyjnych

5.6.2. *Procedury backupu i odtworzenia*

Poza procedurami administracyjnymi, Wykonawca opracuje procedury do backupu i odtwarzania środowiska wirtualnych serwerów. Procedury realizowane są w środowisku Veeam. Dodatkowo Wykonawca zaimplementuje ochronę danych systemu SharePoint umożliwiającą granularne odzyskanie pojedynczego obiektu Sharepoint .

5.6.3. *Dokumentacja powykonawcza*

W czasie projektu należy przygotować dokumentację powykonawczą dla wdrażanego systemu. Dokumentacja ta ma zawierać następujące elementy:

- Konfiguracja serwerów z momentu zakończenia wdrożenia.
- Wykaz zainstalowanych komponentów i poprawek.
- Opis i konfiguracja wdrażanej usługi
- Konfiguracja systemu/usługi po wdrożeniu z uwzględnieniem zmian względem projektu technicznego.

6. Weryfikacja produktów i warunki odbioru

Odbiorom podlegają wszelkie produkty wytwarzane i dostarczane w ramach zamówienia, niezależnie od ich formy oraz postaci w szczególności: portal, dokumentacja i szkolenia.

Podstawą do obioru portalu będą przeprowadzone testy.

Odbiór dokumentacji odbędzie się na podstawie protokołu odbioru przygotowanego przez Wykonawcę. Zamawiający ma prawo zgłosić uwagi do dokumentacji, a Wykonawca ma obowiązek ją poprawić i uzupełnić.

Odbiór szkoleń będzie się odbywał na podstawie „Raport z przeprowadzonych szkoleń”. Po przeprowadzeniu szkoleń będących elementem przedmiotu zamówienia, Wykonawca przekazuje Zamawiającemu „Raport z przeprowadzonych szkoleń”. Raport z przeprowadzonych szkoleń musi zawierać następujące elementy:

- lista przeprowadzonych szkoleń (nazwa, czas i miejsce szkolenia);
- liczba osób przeszkolonych na każdym szkoleniu;

Załącznikami do raportu będą kopie list obecności na szkoleniach zawierające dane o uczestnikach szkolenia: imię, nazwisko, dane trenera (imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej)

Odbiór portalu wytworzonego w ramach realizacji zamówienia będzie odbywał się zgodnie z przedstawioną poniżej procedurą.

1. Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość do odbioru produktu.
2. W terminach uzgodnionych pomiędzy stronami Zamawiający przeprowadza testy akceptacyjne. W zależności od potrzeb, testy akceptacyjne mogą odbywać się w kilku turach.
3. Testy akceptacyjne będą prowadzone na podstawie scenariuszy i danych testowych przygotowanych przez Wykonawcę i zatwierdzonych przez Zamawiającego.
4. Scenariusze testowe muszą zostać dostarczone do akceptacji Zamawiającemu co najmniej na 5 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem testów.
5. Zamawiający ma 10 dni roboczych na przeprowadzenie testów i poinformowanie o ich wyniku Wykonawcę.
6. W czasie testów akceptacyjnych nie dokonuje się diagnozowania przyczyny wystąpienia błędu.
7. W każdym momencie podczas testów akceptacyjnych Zamawiający ma prawo przeprowadzić dodatkowe testy według własnych scenariuszy i na własnych danych testowych.
8. Testy akceptacyjne są przeprowadzane przez Zamawiającego lub uprawnionych przedstawicieli Zamawiającego, przy wsparciu przedstawicieli Wykonawcy.
9. Każdorazowo testy kończą się podpisaniem protokołu z przeprowadzonych testów, przedstawiającego zakres przeprowadzonych testów oraz informacje o ewentualnych wykrytych błędach wraz z ich kategoryzacją.
10. W przypadku jeśli wykryto w testach błędy strony określają termin ich usunięcia. Po usunięciu błędów, testami objęte są jedynie elementy funkcjonalności, które uległy modyfikacji. Jeśli usunięcie błędów spowodowało modyfikację elementów modułu wykorzystywanych przez wiele wspólnych elementów funkcjonalności, konieczne jest przeprowadzenie ponownego pełnego odbioru całego oprogramowania.

7. Gwarancja i świadczenie usługi wsparcia

7.1. Gwarancja

Na wykonane usługi i czynności Wykonawca udzieli gwarancji w okresie min. 12 miesięcy, zgodnie z ofertą Wykonawcy, licząc od dnia podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru końcowego.

Jako gwarancję Zamawiający rozumie, usługę polegającą na zapewnieniu, że w określonych ramach czasowych (zgodnie z ofertą Wykonawcy), produkt będzie sprawny, a wszystkie funkcjonalności będą zachowywać się zgodnie z wymaganiami. Błędy podlegające gwarancji to uszkodzenia istniejących w momencie odbioru funkcjonalności. Jeśli funkcjonalność lub jej fragment przestaje działać, zdarzenie takie jest traktowane jako błąd w ramach gwarancji.

W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca na swój koszt dokona diagnozy i identyfikacji źródła problemu oraz zapewni naprawę wszystkich zgłoszonych usterek lub objawów nieprawidłowego działania systemów. Warunki gwarancji:

- Termin rozpoczęcia gwarancji liczony jest od następnego dnia po podpisaniu protokołu odbioru końcowego;
- Dostępność rozwiązania komunikacyjnego oznacza czas, w którym możliwe będzie korzystanie z rozwiązania bez błędów krytycznych w godzinach od 8 do 16 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Błąd krytyczny strony rozumieją jako nieprawidłowe działanie rozwiązania powodujące całkowity brak możliwości korzystania z rozwiązania albo takie ograniczenie możliwości korzystania z rozwiązywania, które spowodować będzie, że przestanie on spełniać swoje podstawowe funkcje, np.: błędem krytycznym w szczególności będzie niemożność uruchomienia rozwiązania, brak możliwości odczytu bazy danych, z których korzystać będzie system, brak możliwości wyświetlenia treści, które są zawarte w systemie.
- Wszystkie pozostałe błędy są błędami niekrytycznymi.
- Naprawa błędu polegać będzie na całkowitym i skutecznym usunięciu zgłoszonego błędu i jego przyczyny, które skutkować będzie przywróceniem pełnej funkcjonalności rozwiązania komunikacyjnego.
- Strony przewidują następujące czasy reakcji i naprawy:

Kategoria błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd krytyczny	2 godziny	24 godziny
Błąd niekrytyczny	4 godziny	120 godzin

- Czas reakcji i naprawy liczone są od momentu zgłoszenia błędu. Do czasu naprawy nie wlicza się sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
- Wykonawca zobowiązuje się przyjmować zgłoszenia od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 16 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Zgłoszenia złożone poza ww. godzinami traktowane będą jako zgłoszone kolejnego dnia kalendarzowego, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- W zgłoszeniu Zamawiający określi kategorię błędu. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że kategoria błędu została przez Zamawiającego określona nieprawidłowo, niezwłocznie poinformuje o tym Zamawiającego, a ten ma prawo zmienić kategorię zgłoszonego błędu.
- Pod pojęciem okna serwisowego strony rozumieją działania podejmowane przez Wykonawcę, mające na celu wykonanie niezbędnych prac związanych z rozwiązaniem, w szczególności związanych z modernizacją systemu lub polepszeniem świadczonej usługi, które mogą

skutkować niedostępnością systemu dla Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza okna serwisowe w dni robocze po godzinie 16, jak również w soboty i dni ustawowo wolne od pracy. Wykonawca każdorazowo ma obowiązek poinformować Zamawiającego o planowanych pracach w ramach okna serwisowego i uzyskać akceptację Zamawiającego.

- W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się bezpłatnie do:
 - analizy i usuwania wykrytych usterek i błędów
 - usuwania przyczyn oraz skutków usterek i błędów

7.2. Wsparcie

Warunki i zakres świadczonego wsparcia powdrożeniowe w od dnia podpisania protokołu odbioru do dnia końca obowiązywania okresu gwarancji.

Przez wsparcie Zamawiający rozumie usługę polegającą na zapewnieniu, że w określonych ramach czasowych (zgodnie z ofertą Wykonawcy), produkt oraz wszystkie komponenty od których zależy jego działanie (np. serwery lub środowisko, od którego zależy działanie aplikacji) będzie sprawny, a wszystkie funkcjonalności będą zachowywać się zgodnie z wymaganiami. Wykonawca w ramach wsparcia będzie realizował zadania związane z utrzymaniem produktu wraz ze środowiskiem oraz pomocą Zamawiającemu przy zmianie i rozwoju portalu. Zamawiający w ramach wsparcia ma prawo dokonywać samodzielnie modyfikacji i zmian produktu lub zlecać takie modyfikacje i zmiany Wykonawcy. Wykonawca zapewni, że wprowadzane modyfikacje, zmiany i rozwój nie spowodują awarii produktu. Jeśli wprowadzona zmiana lub modyfikacja spowoduje, że funkcjonalność lub jej fragment przestaje działać, zdarzenie takie jest traktowane jako problem w ramach wsparcia.

Wszystkie prace w ramach wsparcia nie powodują utraty gwarancji lub niedotrzymania jej warunków.

Na wszystkie prace wykonane w ramach wsparcia Wykonawca udzieli gwarancji na zasadach opisanych powyżej.

7.2.1. Wsparcie w zakresie zmian i konfiguracji

1. Wsparcie będzie świadczone zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego, mieszczącej się przy ulicy Jagiellońskiej 74 w Warszawie lub w innych miejscu wskazanym przez Zamawiającego na terenie Warszawy w godzinach roboczych 8-16. Zgłoszenia złożone poza ww. godzinami traktowane będą jako zgłoszone kolejnego dnia kalendarzowego, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
2. Czas reakcji i naprawy liczone są od momentu zgłoszenia błędu. Do czasu naprawy nie wlicza się sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Czas reakcji na zgłoszony problem to maksymalnie 4 godziny od zgłoszenia.
4. Czas naprawy wynosi nie więcej niż 120 godzin.
5. Wsparciu podlega cały zakres projektu/całość rozwiązania wykonanego przez Wykonawcę.
6. Wsparcie obejmuje rozwiązywanie problemów i pomoc przy zmianach wdrożonego rozwiązania.
7. Pod pojęciem okna serwisowego strony rozumieją działania podejmowane przez Wykonawcę, mające na celu wykonanie niezbędnych prac związanych z rozwiązaniem komunikacyjnym, w szczególności związanych z modernizacją systemu lub polepszeniem świadczonej usługi, które mogą skutkować niedostępnością systemu dla Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza okna serwisowe w dni robocze po godzinie 16, jak również w soboty i dni ustawowo wolne od pracy. Wykonawca każdorazowo ma obowiązek poinformować Zamawiającego o planowanych pracach w ramach okna serwisowego i uzyskać akceptację Zamawiającego.

W ramach wsparcia realizowane będą następujące obszary:

- Wsparcie infrastruktury
- Wsparcie aplikacji

7.2.2. Wsparcie infrastruktury

Wsparcia infrastruktury obejmuje diagnozę oraz naprawę elementów infrastruktury wdrożonego rozwiązania, w tym m.in.:

- SharePoint
- SQL
- Windows Server
- System do odtwarzania granularnego obiektów SharePoint
- Veeam
- Hyper-V

7.2.3. Wsparcie aplikacji

W ramach wsparcia aplikacji obejmuje modyfikacje wdrożonych rozwiązań aplikacyjnych w ramach projektu obejmującymi m.in.:

- Strukturę portalu BIW
- Napisane aplikacje w ramach projektu (np.: baza kontaktów zewnętrznych)

Wsparcie ma być świadczone przez osoby wskazane w ofercie lub przez inne osoby, które posiadają wiedzę, umiejętności i kwalifikację nie mniejsze niż wskazane w ofercie.

7.2.4. Środowisko serwisowe

Podczas realizowania projektu wykonawca zapewni środowisko serwisowe w celu zgłaszania i obsługi błędów zgłaszanych przez Zamawiającego. System ten ma być dostępny przez przeglądarkę z sieci Internet. Powinien umożliwić zalogowanie się pracownikom Zamawiającego i umożliwiać zarówno zgłaszanie błędów, jak również śledzenie postępów realizacji zgłoszenia.