

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi wsparcia i modyfikacji dla Zintegrowanego Systemu Informatycznego (zadanie B):

### Zadanie B.

#### Zintegrowanego Systemu Informatycznego ULC (ZSI-ULC)

#### § 1. Definicje

**ZSI-ULC** – Zintegrowany System Informatyczny ULC składający się z modułów:

- Moduł Certyfikacji Personelu Lotniczego
- Moduł Egzaminowania Personelu Lotniczego
- Moduł Wydawania Orzeczeń Lotniczo-Lekarskich
- Moduł Statystyk Przewozowych

**CTO** - zatwierdzony ośrodek szkolenia lotniczego

**FSTD** – Flight Simulation Training Device (szkoleniowe urządzenie symulacji lotu)

**Part-ATCO** – Part-Air Traffic Controller (Część – kontroler ruchu lotniczego)

**EASA** – European Aviation Safety Agency (Europejska Agencja Bezpieczeństwa Lotniczego)

**ATCL** – Air Traffic Controller License (licencja kontrolera ruchu lotniczego)

**S-ATCL** – Student- Air Traffic Controller License (licencja ucznia-kontrolera ruchu lotniczego)

**ECQB** – European Central Question Bank (Europejski Centralny Bank Pytań)

**Czas reakcji** – przekazanie użytkownikowi zgłaszającemu problem informacji o statusie problemu.

**Czas naprawy** – ilość godzin od momentu zgłoszenia problemu do momentu usunięcia problemu.

**Poziom ważności 1 [krytyczny]** – problem uniemożliwiający funkcjonowanie systemu i / lub pracę użytkowników, wymagający szybkiej reakcji.

**Poziom ważności 2 [istotny]** – problem powoduje poważne trudności w funkcjonowaniu systemu, ale nie zakłóca pracy wszystkich użytkowników i dalsze działanie systemu jest możliwe.

**Poziom ważności 3 [zwykły]** – problem stwarzający niewielkie lub minimalne utrudnienia.

#### § 2. Czas wsparcia

Wykonawca udzieli w okresie od dnia podpisania umowy do 31 grudnia 2017 r. wsparcia w wymiarze 86 godzin miesięcznie. Niewykorzystane godziny z każdego miesiąca będą możliwe do wykorzystania w okresie wskazanym przez Wykonawcę w formularzu ofertowym.

### **§ 3. Zakres wsparcia**

Wykonawca zobowiązany jest do:

- zmiany funkcjonalności i modyfikacji funkcjonalności aplikacji zgodnie z § 7. **Zakres prac,**
- monitorowania poprawności pracy platformy aplikacyjnej systemów,
- podniesienia wersji serwera jPalio do nowej wersji (raz w okresie umowy),
- zapewnienia pełnej kompatybilności aplikacji z nową wersją jPalio,
- reagowania na błędy w funkcjonowaniu systemów oraz rozwiązywania problemów wynikających z awarii systemów.

### **§ 4. Warunki realizacji wsparcia**

1. Zdarzenia będą zgłaszane Wykonawcy przez upoważnionych pracowników Zamawiającego w dni powszednie w godzinach 7:00 – 18:00.
2. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie wynosi maksymalnie do 2 godzin.
3. Czas rozwiązania przez Wykonawcę problemu krytycznego wynosi maksymalnie do 12 godzin.
4. Czas rozwiązania przez Wykonawcę problemu istotnego wynosi maksymalnie do 7 dni kalendarzowych.
5. Czas rozwiązania przez Wykonawcę problemu zwykłego wynosi maksymalnie do 14 dni kalendarzowych.
6. Wykonawca zobowiązany jest do oddelegowania pracownika do pracy raz w tygodniu w siedzibie Zamawiającego, w godzinach 8:15 – 16:15, w ramach której będą wykonywane te obowiązki związane z realizacją umowy, których nie można rozwiązać poprzez zdalny dostęp do systemów.

### **§ 5. Przekazywanie informacji / zlecenie prac**

1. Wymiana informacji i korespondencja będą przekazywane w formie : papierowej, elektronicznej lub telefonicznej.
2. Po podpisaniu umowy Wykonawca w terminie do 14 dni uzgodni z Zamawiającym harmonogram ramowy wprowadzenia modyfikacji do systemu wymienionych w § 7.
3. Na początku każdego miesiąca strony będą uzgadniać zakres prac do wykonania w danym miesiącu.
4. Czasochłonność wykonania oraz kategoria dokonywanych modyfikacji przez Wykonawcę będzie każdorazowo przedmiotem konsultacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
5. Modyfikacje i poprawki najpierw będą wprowadzane przez Wykonawcę do testowej wersji systemu w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
6. Po sprawdzeniu i zaakceptowaniu modyfikacji i poprawek na wersji testowej systemu przez Zamawiającego, będą one wprowadzane przez Wykonawcę w uzgodnionym terminie do wersji produkcyjnej systemu.
7. Wszelkie modyfikacje dokonywane w systemie przez Wykonawcę niezgłoszone przez Zamawiającego, muszą być wcześniej uzgadniane i akceptowane przez upoważnionych pracowników Zamawiającego.
8. Na koniec każdego miesiąca Wykonawca będzie przekazywał protokół zawierający listę wykonanych prac (lista modyfikacji, naprawionych awarii, zakres prac itd.) wraz z ich czasochłonnością. Po akceptacji protokołu przez upoważnionych pracowników

Zamawiającego będzie realizowana płatność na rzecz Wykonawcy po przedłożeniu faktury.

## **§ 6. Gwarancja**

1. Wykonawca zobowiązany jest do takiego wykonania modyfikacji aby zapewnić poprawne działanie całości systemu.
2. Wykonawca udzieli 12 miesięcznej gwarancji na zrealizowane modyfikacje, liczone od daty sporządzenia i podpisania protokołu odbioru końcowego.
3. Warunki realizacji gwarancji będą zgodne z zapisami umowy (załącznik do SIWZ).

## **§ 7. Zakres prac do SIWZ realizowanych w okresie trwania umowy**

1. Modyfikacja istniejących raportów i szablonów licencji, świadectw kwalifikacji oraz tworzenie nowych;
2. Modyfikacja oraz tworzenie nowych szablonów ról użytkowników ZSI;
3. Opieka serwisowa, usuwanie błędów, nagłe awarie systemu;
4. Stworzenie narzędzia umożliwiającego aktualizowanie bazy pytań i zarządzanie bazą pytań;
5. Modyfikacje istniejących funkcji ZSI w zakresie dodawania nowych uprawnień członków personelu lotniczego;
6. Ujednoczenie systemu zdawania egzaminów na różne uprawnienia lotnicze;
7. Budowa rejestru egzaminatorów praktycznych i teoretycznych z zakresem ich upoważnień, po wprowadzeniu/uaktualnieniu informacji w ZSI;
8. Stworzenie osobnego rejestru dla osób, które nie będą członkami personelu lotniczego;
9. Rozbudowa ZSI w części egzaminatorów teoretycznych o funkcje związane z sesjami papierowymi wraz z raportami;
10. Wprowadzenie nowej bazy pytań oraz nowego systemu egzaminacyjnego mechaników wspólnego z niektórymi organizacjami Part-147;
11. Budowa systemu umożliwiającego wypełnianie wniosków i protokołów egzaminacyjnych przez egzaminatorów praktycznych oraz informowanie o planowanych egzaminach;
12. Stworzenie możliwości podglądu do aktualnych informacji o opłatach za egzaminy państwowe dokonane przez kandydatów;
13. Stworzenie możliwości pobierania danych do skierowań na egzaminy z istniejących formularzy skierowań.
14. Podniesienie wersji platformy jPalio.