

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi wsparcia dla Zintegrowanego Systemu Informatycznego (część nr 2).

### Część nr 2.

#### Zintegrowany System Informatyczny ULC (ZSI)

##### § 1. Definicje

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

- Moduł Licencjonowania 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 dnia 30 czerwca 2021 r. wsparcia w wymiarze maksymalnie 86 godzin miesięcznie.** Niewykorzystane godziny z każdego miesiąca będą możliwe do wykorzystania w okresie wskazanym przez Wykonawcę w formularzu ofertowym (Termin rozliczania przez Zamawiającego godzin pracy Wykonawcy).

##### § 3. Zakres wsparcia

Wykonawca zobowiązany jest do:

- zmiany funkcjonalności aplikacji zgodnie z § 7. Zakres prac,
- monitorowania poprawności pracy platformy aplikacyjnej systemów,
- zapewnienia pełnej kompatybilności aplikacji z nową wersją jPalio,

- o 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.
7. W trakcie trwania umowy odbędzie się około 14 sesji egzaminacyjnych trwających po minimum 14 dni kalendarzowych z czego część z sesji może zostać przedłużona do 21 dni kalendarzowych. Odstępy pomiędzy sesjami będą wynosić po dwa tygodnie, a w przypadku przedłużenia sesji, odstępy zmniejszą się do jednego tygodnia. Wszystkie problemy z systemem egzaminowania występujące w trakcie trwania sesji są problemami krytycznymi.

Roczny Plan egzaminów teoretycznych zamieszczony jest na stronie internetowej Urzędu: <http://www.ulc.gov.pl/pl/personel-lotniczy/komisja-egzaminacyjna/egzaminy-teoretyczne/3962-egzaminy-teoretyczne>,

#### **§ 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 zamówienia, aby zapewnić poprawne działanie całości systemu.
2. Wykonawca udzieli 12 miesięcznej gwarancji na zrealizowane prace, liczone od daty sporządzenia i podpisania protokołu odbioru końcowego.
3. Warunki realizacji gwarancji będą zgodne z zapisami umowy (załącznik nr 6 B do SIWZ).

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

1. Aktualizacja istniejących raportów i szablonów licencji, świadectw kwalifikacji, orzeczeń lotniczo-lekarskich oraz tworzenie nowych;
2. Wprowadzenie nowej bazy pytań ECQB 2020;
3. Aktualizacja bazy pytań w zakresie ECQB oraz Krajowego Banku Pytań oraz zarządzanie bazą pytań;
4. Aktualizacja szablonów ról użytkowników ZSI;
5. Opieka serwisowa, usuwanie błędów, nagłe awarie systemu;
6. Stworzenie narzędzia umożliwiającego aktualizowanie bazy pytań i zarządzanie bazą pytań;
7. Modyfikacje istniejących funkcji ZSI w zakresie dodawania nowych uprawnień członków personelu lotniczego;
8. Ujednoczenie systemu zdawania egzaminów na różne uprawnienia lotnicze;
9. Budowa rejestru egzaminatorów praktycznych i teoretycznych z zakresem ich upoważnień, po wprowadzeniu/uaktualnieniu informacji w ZSI;
10. Stworzenie osobnego rejestru dla osób, które nie będą członkami personelu lotniczego;
11. Aktualizacja ZSI w części egzaminów teoretycznych o funkcje związane z sesjami papierowymi wraz z raportami;
12. Aktualizacja nowej bazy pytań oraz nowego systemu egzaminacyjnego mechaników wspólnego z niektórymi organizacjami Part-147; ;
13. Utrzymanie systemu umożliwiającego wypełnianie protokołów egzaminacyjnych przez egzaminatorów teoretycznych i praktycznych oraz informowania o planowanych egzaminach w poprzez szablon notyfikacji;
14. Stworzenie możliwości podglądu do aktualnych informacji o opłatach za egzaminy państwowe dokonane przez kandydatów;
15. Stworzenie możliwości pobierania danych do skierowań na egzaminy z istniejących formularzy skierowań;
16. Podniesienie wersji platformy jPalio;
17. Przygotowanie opracowania koniecznych do wdrożenia zmian dostosowujących architekturę systemu do nowych wymagań prawnych, zarówno krajowych jak i zagranicznych (EASA, ICAO) dotyczących bezpieczeństwa systemu i przetwarzanych w nim informacji, wraz z określeniem ilości godzin niezbędnych do realizacji każdej zidentyfikowanej zmiany;
18. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany priorytetów i kolejności wykonywanych prac na skutek wyników opracowania wynikającego z pkt 15 w ramach ogólnej ilości godzin wynikającej z umowy.