

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi wsparcia dla Systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów (część nr 1).

Część nr 1.

System Elektronicznego Obiegu Dokumentów (SEOD)

§1. Definicje

SEOD – System Elektronicznego Obiegu Dokumentów Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

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 01.09.2020 r. do dnia 30.06.2021 r. wsparcia Zamawiającemu w wymiarze minimalnym 30 godzin miesięcznie. Jednocześnie Zamawiający określa całkowitą pulę godzin wsparcia na maksimum 300 godzin. Wcześniejsze wykorzystanie powyższego limitu przez Zamawiającego spowoduje zakończenie czasu trwania wsparcia.

§3. Zakres wsparcia:

Wykonawca zobowiązany jest do:

- wykonania prac w zakresie opisanym w §7 Zakres prac,
- monitorowania poprawności pracy platformy aplikacyjnej systemów,
- zapewnienia pełnej kompatybilności aplikacji z nową wersją jPalio,
- reagowania na błędy w funkcjonowaniu aplikacji SEOD i błędy baz danych niezbędnych do jej działania oraz rozwiązywania problemów wynikających z ich awarii.
- wsparcie w rozwiązywaniu problemów związanych z wydajnością aplikacji jak i zachowaniem jej ciągłości działania.

§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 od daty i godziny zgłoszenia
3. Czas rozwiązania przez Wykonawcę problemu krytycznego wynosi maksymalnie do 12 godzin od czasu podjęcia reakcji na zgłoszenie
4. Czas rozwiązania przez Wykonawcę problemu istotnego wynosi maksymalnie do 7 dni kalendarzowych od czasu podjęcia reakcji na zgłoszenie.
5. Czas rozwiązania przez Wykonawcę problemu zwykłego wynosi maksymalnie do 14 dni kalendarzowych od czasu podjęcia reakcji na zgłoszenie.

§5. Przekazywanie informacji / zlecanie 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 prac wymienionych w § 7 w podziale na zadania ciągłe i planowane (z zastrzeżeniem możliwości dokonywania zmian harmonogramu po zakończeniu każdego z miesiąca).
3. Na początku każdego miesiąca strony będą uzgadniać zakres prac do wykonania w danym miesiącu.
4. Czasochłonność wykonania oraz kategoria dokonywanych poprawek przez Wykonawcę będzie każdorazowo przedmiotem konsultacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
5. Poprawki najpierw będą wprowadzane przez Wykonawcę do testowej i / lub developerskiej wersji systemu w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
6. Po sprawdzeniu i zaakceptowaniu poprawek na wersji testowej systemu przez Zamawiającego, będą one wprowadzane przez Wykonawcę w uzgodnionym terminie do wersji produkcyjnej systemu.
7. Wszelkie poprawki 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 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 poprawek, aby zapewnić poprawne działanie całości systemu.
2. Wykonawca udzieli 12 miesięcznej gwarancji na zrealizowane poprawki, liczone od daty sporządzenia i podpisania protokołu odbioru końcowego.
3. Warunki realizacji gwarancji będą zgodne z zapisami umowy (załącznik nr 6 A do SIWZ)-

§7. Zakres prac realizowanych w okresie trwania umowy

1. Zmiany procedur istniejących w systemie wynikające z aktualizacji przepisów, sposobu prowadzenia spraw lub optymalizacji procedur);
2. Zmiany procedur wymiany danych pomiędzy systemami (Webservices) – w zależności od potrzeb, nie więcej niż 20;
3. Zmiany raportów istniejących w Systemie – szacowana liczba zmian: – w zależności od potrzeb, nie więcej niż 20;
4. Opracowanie funkcjonalności optymalizujących zarządzanie Systemem przez administratora oraz ułatwiających obsługę Systemu przez użytkowników;
5. Cykliczna optymalizacja bazy danych aplikacji w celu uzyskania efektywnego czasu odpowiedzi aplikacji oraz wsparcie w rozwiązywaniu problemów związanych z zachowaniem ciągłości pracy (w tym weryfikacji poprawności realizacji kopii zapasowych i odzyskiwania z nich Systemu).
6. Aktualizacja dokumentacji systemu (podręcznik użytkownika i administratora, dokumentacja techniczna) oraz przekazywanie aktualnych kodów źródłowych po wprowadzeniu w nim zmian.;
7. Reagowanie i rozwiązywanie awarii systemu.

Przykłady dla Części nr 1:

1. Procedura na aktywnym formularzu elektronicznym

Wniosek

Dane pisma

Historia

przejdź do sprawy: **GI/2601-0049/13**

składowo u: **Ed Szymon Naczelnik Wydział**

Załącznik NR 1 do Regulaminu w sprawie ramowych procedur udzielania zamówień publicznych o wartości szacunkowej nie przekraczającej 14 000 euro netto (do kwoty 56274,40 złotych netto)

WNIOSEK
do Dyrektora BDG o wyrażenie zgody na realizację zamówienia o wartości szacunkowej poniżej 250 euro netto (do kwoty ~~1004,90~~ zł netto), zgodnie z art. 4 pkt 8 Pzp

Nazwa komórki organizacyjnej ULC występującej z wnioskiem: **GI**
Znak sprawy wg JRW: **WEW-GI/2601-0049/01/13**
Warszawa, dnia: **2013.10.11 00:00:00**

Przedmiot  /  (zaznaczyć właściwe)	Ilość	Wartość szacunkowa netto		Grupa asortymentowa	
		w zł	w euro	Nr grupy	Wydatkowano
Zestaw tonerów Samsung CHYK CLT-P4072C	1	500	124.39	VIII	42 893,06

*1 kg przeliczania 1 euro = 4 0190 zł (kwoty określone w walucie euro przelicza się według średniego kursu złotego w stosunku do euro określonego w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 25 ust. 2 Pzp)

Uzasadnienie celowości dokonania zamówienia:

Zestaw tonerów do urządzenia wielofunkcyjnego Samsung CLX-3185FW o numerze ewidencyjnym 491-8888/11 eksploatowanej przez Wydział Informatyki. poprzedni zestaw tonerów startowych był eksploatowany przez 2 lata - ca 5000 stron, oferta cenowa w załączeniu

Nr działania:

19.4.2.10

*** Szare pola wypełnia wnioskodawca.**

Naczelnik komórki wnioskującej:

Dyrektor komórki wnioskującej:

Uzgodnienie z naczelnikiem GA:

Uzgodnienie z naczelnikiem GI w przypadku realizacji zamówień z zakresu IT:

1. Stanowisko ds. Zamówień Publicznych:

wniosek podpisany przez **Sobota Joanna** [2013.10.11 11:55:49]

Łącznie; wydatkowano (na podst. faktur) i wnioski
niezrealizowane 48 047,23 zł.

2. Główna Księgowa:

wniosek podpisany przez **Małgorzata Anna** [2013.10.11 14:02:26]

per.4210 środki budżetowe 2013 roku (dz. 600, roz. 60056)

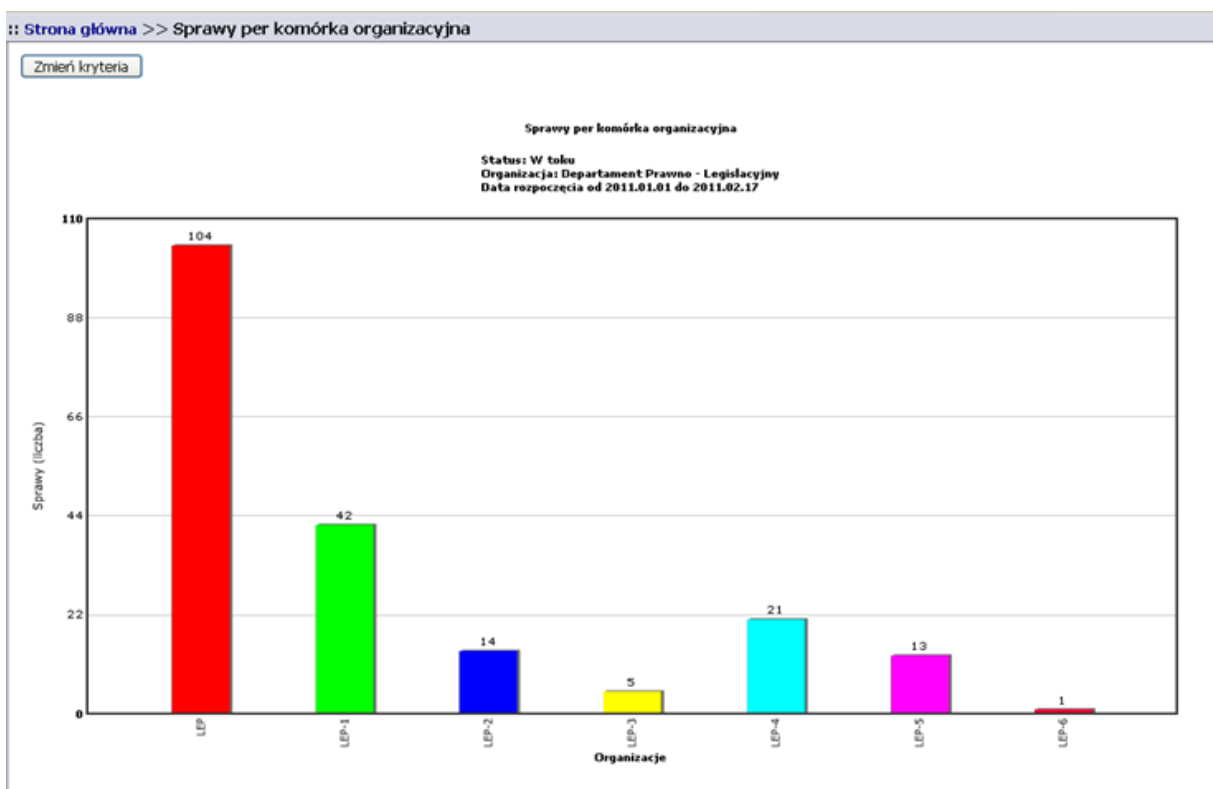
2. Raporty:

a. raporty proste

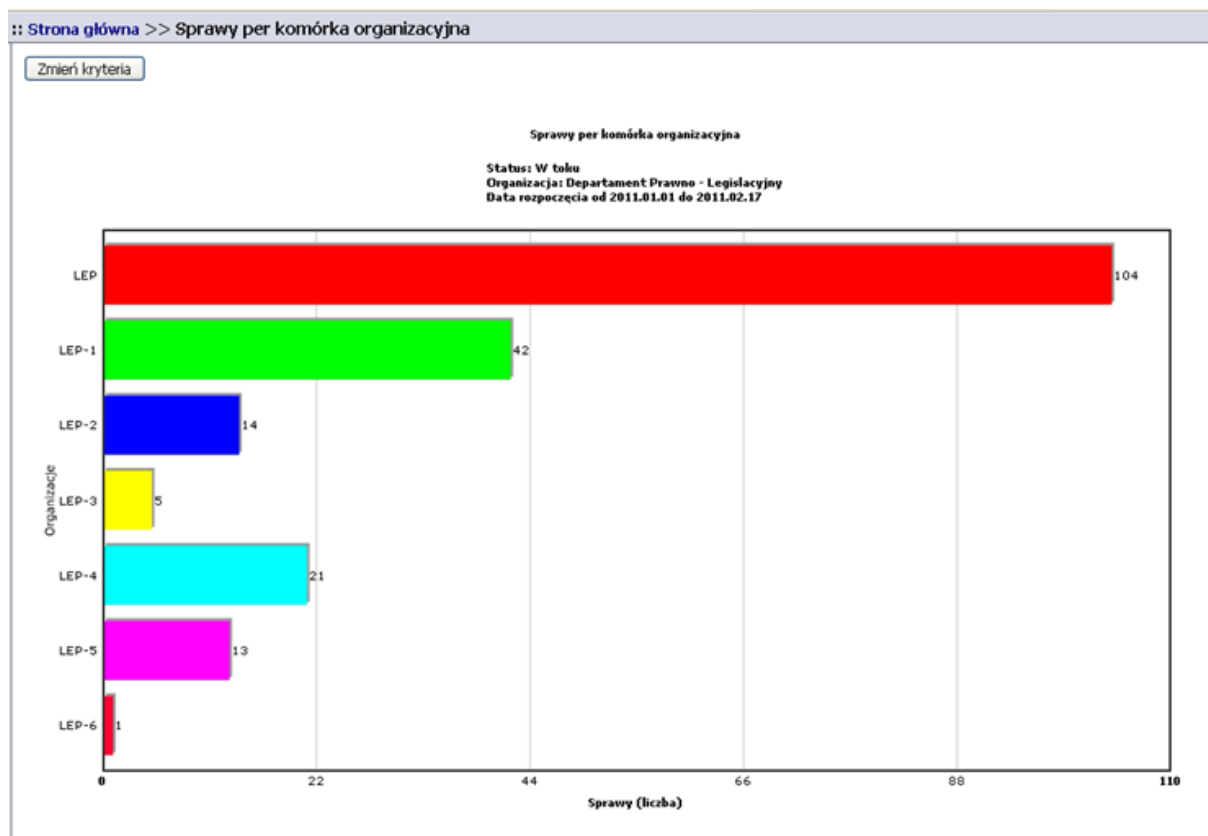
:: Strona główna >> Sprawy per komórka organizacyjna

Kryteria raportu	
Status:	W toku
Organizacja:	LEP
JRWAs:	- dowolny -
Czas realizacji spraw w dniach:	
Grupowanie:	Tak
Data rozpoczęcia:	2011.01.01 - 2011.02.17
Wykres:	Kolumnowy 2D
Generuj Wyczyść	

1 Wybór kryteriów raportu prostego.



2. Raport prosty, prezentacja graficzna



b. raporty ilościowe

:: Strona główna >> Raport ilościowy

JRWA:
Organizacja:
Data dokumentu / sprawy: -
Rodzaj zapytania:
☒ Dokumenty przychodzące
☐ Dokumenty wychodzące
☐ Dokumenty wewnętrzne
☐ Sprawy
Procedura:
(dotyczy spraw)
☐ BL02-ZARZADZANIE ZDARZENIAMI LOTNICZYMI
☐ KK04-NADZWYCZAJNE SRODKI ZASKARZENIA
☐ KOPP
☐ KOPP II
☐ KOPP WSA
☐ OGOLNA

Kryteria raportu

4 Wybór kryteriów raportu ilościowego

:: Strona główna >> Raport ilościowy

Raport ilościowy - Dokumenty przychodzące

Organizacja	Nowe	W toku					Zakończone	Razem
		jest czas na realizację	bliski termin zakończenia	przetępniowane	brak terminu zakończenia	Razem		
LPL + x	28	4	1	1		6	62	96
LKE + x	597	1		9		10	640	1247
LPL-1 + x	47	12	3	2		17	649	713
LPL-2 + x	54	5	3	13		21	109	184
LPL-3 + x	6	1	1			2	140	148
LPL-4 + x								
LPL-5 + x							91	91
LPL_S + x								
NLL + x	4						12	16
RPL + x							12	12
Razem:	736	23	0	25	0	56	1715	2507

5 Raport ilościowy

3. prezentacja testowej wersji SEOD 2.0:

