

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 01.09.2020 r. do dnia 31.12.2021 r. wsparcia w wymiarze maksymalnie 86 godzin miesięcznie. Jednocześnie Zamawiający określa całkowitą pulę godzin wsparcia na maksimum 1376 godzin. Wcześniejsze wykorzystanie powyższego limitu przez Zamawiającego spowoduje zakończenie czasu trwania wsparcia.

§ 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,
- reagowania na błędy w funkcjonowaniu aplikacji ZSI 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.
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 zamieszczany jest na stronie internetowej Urzędu: <http://www.ulc.gov.pl/pl/personel-lotniczy/komisja-egzaminacyjna/egzamininy-teoretyczne/3962-egzamininy-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

1. Modyfikacja 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. Modyfikacja oraz tworzenie nowych 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. Rozbudowa ZSI w części egzaminów teoretycznych o funkcje związane z sesjami papierowymi wraz z raportami;
12. Wprowadzenie nowej bazy pytań oraz nowego systemu egzaminacyjnego mechaników wspólnego z niektórymi organizacjami Part-147; ;
13. Budowa 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 w ramach ogólnej ilości godzin wynikającej z umowy.