

Beneficjent	Agencja Rozwoju Nysy Sp. z o.o.
Nr umowy	RPOP. 10.03.00-16-0027/17-00 z 28.02.2018 r.
Tytuł projektu	„Świadczenie e-usług w obszarze mieszkalnictwa i rekreacji przez Agencję Rozwoju Nysy Sp. z o.o. w Gminie Nysa”

Załącznik nr 1 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA Zadanie nr 1

I. Wprowadzenie.

Zamawiający realizuje projekt pn. „Świadczenie e-usług w obszarze mieszkalnictwa i rekreacji przez Agencję Rozwoju Nysy Sp. z o.o. w Gminie Nysa”, dofinansowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

W ramach realizowanego projektu Zamawiający realizuje zadanie pn. **„Zakup, dostawa, wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego wraz z bazą danych i serwerem bazy danych”**, w ramach którego Zamawiający wdroży sześć e-usług o wysokim poziomie (poziom 5) e-dojrzałości.

II. Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego zwanego dalej „Systemem”.

System musi umożliwiać:

- 1) bezpieczny i autoryzowany dostęp do wybranych danych finansowych i ewidencyjnych dla klientów Zamawiającego,
- 2) przekazywanie klientom spersonalizowanych informacji oraz przyjmowanie od nich danych i wiadomości,
- 3) dokonywanie płatności przez Internet.

Opisana funkcjonalność Systemu musi umożliwiać uruchomienie dla klientów Zamawiającego trzech e-usług na 5 poziomie e-dojrzałości.

System ma być dostarczony z wszelkimi niezbędnymi do realizacji zamówienia elementami, a w szczególności:

- 1) licencje na oprogramowanie na tzw. użytkownika aktywnego,
- 2) licencje na oprogramowanie bazodanowe i systemowe,
- 3) szkolenie pracowników Zamawiającego do wykorzystywania Systemu,
- 4) usługi wdrożeniowe,
- 5) przeniesienie danych z obecnego systemu Zamawiającego.

Zakres Systemu będzie obejmował całą strukturę organizacyjną Zamawiającego:

- 1) wszystkie działy, zespoły i stanowiska samodzielnie funkcjonujące w siedzibie Zamawiającego przy ul. Marcinkowskiego 2-4,
- 2) stanowiska pracy w obiektach Zamawiającego:
 - a) Ośrodek Rekreacji w Skorochowie (biuro, recepcja),
 - b) Targowisko Miejskie przy ul. Łukasińskiego,

„Zakup, dostawa, wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego wraz z bazą danych i serwerem bazy danych.”

- c) Stadion Miejski przy ul. Kraszewskiego,
- d) Kryta Pływalnia przy ul. Piłsudskiego 40,
- e) Hala Sportowo-Widowiskowa przy ul. Sudeckiej 23,
- f) Inkubator Przedsiębiorczości przy ul. Kościuszki 10,
- g) Gminne Centrum Wsparcia III-ciego Sektora przy ul. Ujejskiego 25.

Powyższe obszary można zgrupować w moduły wraz z ilością dostępów do jednoczesnej pracy:

- 1) Moduł elektroniczna obsługa klienta (najemcy, właściciela) obsługujący co najmniej 5 tysięcy klientów – umożliwiający wdrożenie e-usług wzbogaconych o mechanizmy personalizacji w postaci kanałów komunikacji (powiadomień):
 - a) e-mail,
 - b) sms,
 - c) dokument umieszczany na koncie klienta;
- 2) Moduł czynsze-media – zasób gminny, wspólnoty mieszkaniowe i zasób własny – 20 licencji,
- 3) Moduł windykacja – 5 licencji,
- 4) Moduł finansowo – księgowy – 7 licencji,
- 5) Moduł zestawienia i sprawozdawczość – 7 licencji,
- 6) Moduł rejestr faktur – 10 licencji,
- 7) Moduł kasowo-bankowy – 7 licencji,
- 8) Moduł remontowy wraz ze zleceniami konserwacyjnymi – 4 licencje,
- 9) Moduł ewidencji środków trwałych – 2 licencje,
- 10) Moduł kadrowo-płacowy z zagadnieniami BHP – 2 licencje,
- 11) Moduł odpady komunalne – 7 licencji,
- 12) Moduł obiegu dokumentów – 10 licencji,
- 13) Moduł pracownik – przygotowany na obsługę dla 100 pracowników.

Zamawiający dopuszcza inną organizację modułów (tzn. inne nazewnictwo lub np. zawarcie funkcjonalności dwóch lub więcej modułów w jednym lub odwrotnie – funkcjonalności jednego modułu rozłożone na kilka modułów) pod warunkiem spełnienia opisanych w **Załączniku nr 2 do SIWZ** - minimalnych wymagań dotyczących funkcjonalności Systemu.

Wszystkie moduły zamawianego oprogramowania muszą tworzyć system zintegrowany tzn. zapewnić jednokrotne wprowadzanie danych, dostęp do niezbędnych dla danej funkcjonalności danych bez konieczności ich replikowania, kopiowania czy też ponownego wprowadzania, a także natychmiastową widoczność wprowadzonych zmian danych we wszystkich miejscach, w których dane są wykorzystywane.

Przedmiot zamówienia obejmuje:

- 1) Dostawę i ryczałtowe wdrożenie (bez limitu godzin): instalację i uruchomienie oprogramowania bazodanowego oraz wszelkiego innego oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania dostarczonego rozwiązania. Zamawiający udostępni Wykonawcy swoją infrastrukturę informatyczną.
- 2) Wykonanie analizy przedwdrożeniowej mającej na celu uzyskanie wiedzy niezbędnej do pełnego wdrożenia Systemu zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami Zamawiającego oraz określenie szczegółowej koncepcji wdrożenia Systemu.
- 3) Opracowanie szczegółowego harmonogramu rzeczowo-terminowego prac związanych z realizacją umowy z podziałem na etapy.
- 4) Migrację i konwersję danych z eksploatowanych aktualnie przez Zamawiającego systemów informatycznych i programów komputerowych do Systemu. Migracja będzie dotyczyć danych

- aktualnie gromadzonych i przetwarzanych w systemach komputerowych Zamawiającego przez systemy informatyczne i programy komputerowe, których funkcje realizować będą moduły wdrażanego Systemu.
- 5) Opracowanie dokumentacji powdrożeniowej i pełnej dokumentacji dotyczącej wdrożenia Systemu.
 - 6) Przygotowanie użytkowników Systemu do poprawnej i efektywnej pracy w nowym Systemie.
 - 7) Udzielenie licencji na korzystanie z całego Systemu (licencja na czas nieokreślony) dla minimum **40 użytkowników, w tym 10 użytkowników zdalnych**, pracujących w jednym momencie z Systemem, oprogramowania bazodanowego, systemowego oraz wszelkiego innego oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania Systemu.
 - 8) Dostarczenie przez Wykonawcę dokumentacji Systemu w wersji elektronicznej i na wydruku w języku polskim, pozwalającej Zamawiającemu na samodzielne uczenie się obsługi Systemu.
 - 9) Wykonawca, przygotowując ofertę, musi uwzględnić posiadane przez Zamawiającego zasoby i dostosować oferowane rozwiązanie tak, by możliwe było wykorzystanie rozwiązań sprzętowych Zamawiającego, jak również uwzględnić stosowane przez Zamawiającego oprogramowanie wirtualizujące w celu doboru odpowiednich licencji na oferowane oprogramowanie.
 - 10) Wymagania dotyczące technologii i architektury Systemu - proponowanym rozwiązaniem jest zastosowanie architektury minimum dwuwarstwowej (klient – serwer).

Rekomendacje i wymagania w zakresie przebiegu procesu wdrożenia Systemu.

Analiza wstępna/przedwdrożeniowa.

W celu przygotowania Systemu do wdrożenia Wykonawca zobowiązany jest wykonać pisemną analizę wstępną. Analiza wstępna ma obejmować prace polegające na rozpoznaniu warunków panujących u Zamawiającego oraz zdefiniowaniu sposobu i zakresu ich implementacji do wdrażanego Systemu. Analiza wstępna będzie miała na celu:

- 1) uszczegółowienie koncepcji wdrożenia,
- 2) sporządzenie szczegółowego planu wdrożenia z podziałem na etapy,
- 3) zaplanowanie projektu i daty końca prac wdrożeniowych,
- 4) ustrukturyzowanie prac i osób za nie odpowiedzialnych.

Wynikiem analizy wstępnej będzie Projekt Wdrożenia Systemu zawierający co najmniej:

- 1) cele projektu ułożone w sposób uwzględniający ich priorytety i wzajemne relacje pomiędzy celami głównymi i cząstkowymi,
- 2) charakterystykę działalności Zamawiającego w obszarach objętym przedmiotem wdrożenia,
- 3) wykaz używanych raportów i wydruków,
- 4) schemat procesów do implementacji,
- 5) harmonogram rzeczowo-terminowy wdrożenia (etapy wdrożenia), z uwzględnieniem, iż wdrożenie musi zostać zakończone do 30 czerwca 2019 roku,
- 6) skład zespołu wdrożeniowego,
- 7) zakres odpowiedzialności stron za poszczególne zadania projektu,
- 8) analizę ryzyka i uzgodnione przez strony reakcje na występujące ryzyka,
- 9) określenie zasad komunikacji i dokumentacji prowadzonej w trakcie wdrożenia.

Projekt Wdrożenia Systemu zostanie wykonany w formie pisemnej i przekazany Zamawiającemu. Zamawiający uprawniony jest do zgłoszenia uwag i zastrzeżeń do przekazanego Projektu. Wykonawca

zobowiązany będzie do ich uwzględnienia i dokonania odpowiednich zmian w Projekcie. Projekt Wdrożenia Systemu zostanie uznany za wykonany po jego akceptacji przez Zamawiającego potwierdzonej protokołem odbioru.

Szkolenie użytkowników Systemu w zakresie jego obsługi.

Zamówienie obejmuje przeprowadzenie szkoleń na przygotowanych do eksploatacji stanowiskach. Całość szkoleń powinna obejmować pełną funkcjonalność Systemu i zapewniać bezproblemową, samodzielną pracę użytkowników. Program i metodyka szkoleń zostanie zawarta w analizie przedwdrożeniowej, z zastrzeżeniem, że minimalny czas szkolenia dla użytkownika w ramach jednego modułu wynosi 3 dni (nie mniej niż 2 godziny dziennie). Szkolenia będą odbywać się w małych grupach maksymalnie 7 osób oraz dla wybranych użytkowników indywidualnie. Terminy szkoleń będą uprzednio ustalone z przedstawicielami Zamawiającego. Wykonawca dostarczy również dokumentację w formie papierowej i multimedialnej pozwalającą na samodzielne uczenie się obsługi oprogramowania.

Import danych z dotychczasowych systemów.

Zakres danych do importu musi obejmować wszystkie obszary działalności Zamawiającego i obejmie migrację danych z eksploatowanych aktualnie przez Zamawiającego systemów informatycznych do modułów oprogramowania Wykonawcy, w następującym zakresie:

- a) Czysze:
 - dane ewidencyjne, w tym zasoby, liczniki i ostatni odczyt, inne dane,
 - BO roku,
 - zapisy księgowe od BO roku do dnia przeniesienia,
 - przypis aktualny na dzień przeniesienia danych.
- b) Finanse i księgowość Zamawiającego oraz wspólnot mieszkaniowych:
 - dane o wystawionych fakturach JPK – FA,
 - plan kont,
 - BO roku,
 - zapisy księgowe od BO roku do dnia przeniesienia,
 - bazę kontrahentów.
- c) Środki trwałe:
 - dane ewidencyjne,
 - BO roku.
- d) Kadry i płace.

Zakres przenoszonych danych musi pozwolić na: realizację bieżących działań Zamawiającego, zapewnienie podstawowych potrzeb raportowania, realizację kolejnych etapów wdrożenia Systemu.

Na etapie analizy wstępnej Wykonawca wraz z Zamawiającym podejmą decyzję o wyborze najkorzystniejszej metody importu danych.

Konwersja powinna przebiegać następująco:

- 1) eksport danych z obecnego systemu,
- 2) przygotowanie danych w odpowiednich strukturach,
- 3) import danych do Systemu Wykonawcy,
- 4) weryfikacja przez Zamawiającego w nowym Systemie zaimportowany danych,
- 5) poprawa danych w nowym Systemie,
- 6) uzupełnienie brakujących danych w nowym Systemie na potrzeby działania nowego Systemu.

Odbiór prac

Odbiór prac będzie następował po wykonaniu poszczególnego etapu wdrożenia. Etapy te muszą zostać określone w Projekcie Wdrożenia. Każda z wykonanych części prac będzie kończyła się ich odbiorem na podstawie protokołu odbioru.

Zamawiający przed dokonaniem odbioru danego etapu uprawniony jest do wniesienia swoich uwag.

Wykonawca zawiadomi na piśmie Zamawiającego o gotowości do odbioru, przesyłając informację zawierającą oznaczenie etapu i planowaną datę przekazania etapu do odbioru. Zamawiający dokona odbioru etapu lub zgłosi swoje uwagi Wykonawcy.

Wykonawca, przewidując możliwość nieodebrania prac wykonanych w danym etapie przez Zamawiającego, przekazuje je do odbioru odpowiednio wcześniej, niż w zaproponowanym harmonogramie, w celu wprowadzenia ewentualnych poprawek zgodnych z uwagami Zamawiającego.

Podpisany przez obie strony protokół stanowi potwierdzenie prawidłowego wykonania prac i zamknięcie danego etapu wdrożenia.

2. Przedmiot Zamówienia obejmuje dostawę fabrycznie nowego serwera bazodanowego z systemem operacyjnym wskazanym przez Wykonawcę o minimalnych parametrach:

płyta dwuprocessorowa z jednym, 10-rdzeniowym procesorem XEON lub równoważnym, pamięć RAM 32 GB, 4 dyski SSD z interfejsem SAS o pojemności 400 GB każdy połączone w macierz 1+0 na bazę danych, 2 dyski 1 TB z interfejsem SATA, połączone w mirroring na kopie zapasowe bazy danych + zasilacz awaryjny;

3. Przedmiot Zamówienia obejmuje dostawę fabrycznie nowego serwera terminalowego o minimalnych parametrach:

system operacyjny Windows Server 2016 oraz oprogramowaniem terminalowym pozwalającym na dostęp zdalny dla minimum: 10 użytkowników terminalowych oraz 30 użytkowników sieci lokalnej, wyposażony minimum w płytę jednoprocessorową z jednym 8-rdzeniowym procesorem XEON lub równoważnym, pamięć RAM 32 GB, 2 dyski 4 TB z interfejsem SATA połączone w mirroring + zasilacz awaryjny.

Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia szczegółowej specyfikacji technicznej na wymienione serwery.

4. Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie usług serwisu gwarancyjnego i opieki serwisowej na przedmiot zamówienia opisany w ustępach 1-3. Wykonawca uwzględni przy realizacji zamówienia wykorzystanie istniejącej infrastruktury rozpoznanej podczas analizy wstępnej.

Serwis gwarancyjny i opieka serwisowa

Aby zapewnić Zamawiającemu jak najwyższy poziom satysfakcji z użytkowania Systemu, Wykonawca musi zaferować świadczenie różnego rodzaju usług związanych z utrzymaniem sprawnego i efektywnego funkcjonowania zintegrowanego systemu informatycznego, serwisu internetowego oraz dostarczonych serwerów.

Oferta Wykonawcy musi obejmować serwis gwarancyjny oraz opiekę serwisową nad przedmiotem zamówienia stanowiącą pakiet usług zapewniający Zamawiającemu możliwość szybkiego i sprawnego rozwiązywania problemów związanych z wykorzystaniem przedmiotu zamówienia.

Serwis gwarancyjny i opieka serwisowa musi obejmować co najmniej:

- 1) Świadczenie usług gwarancyjnych wobec całości dostarczonego przedmiotu zamówienia.
- 2) Opracowywanie i wydawanie aktualizacji Systemu polegających na ich dostosowaniu do zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, nie później, niż w dniu wejścia w życie zmiany. Wprowadzaniu nowości w funkcjonalnościach oraz merytorycznej zawartości Systemu w ramach jego rozwoju rynkowego.
- 3) Usuwanie usterek programów i rozwiązywanie zgłaszanych problemów. Zamawiający musi mieć możliwość zgłaszania problemów za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.
- 4) Zapewnienie wsparcia telefonicznego i e-mailowego od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 15:00.

Wymagania dotyczące usługi opieki serwisowej.

Reakcja na awarie:

Podane poniżej czasy reakcji i usunięcia awarii liczone są z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy u Zamawiającego.

Awarie oprogramowania:

- 1) Błąd krytyczny:
 - o czas reakcji 3 godziny po zgłoszeniu,
 - o czas naprawy w ciągu 36 godzin od zgłoszenia,
- 2) Błąd poważny:
 - o czas reakcji 24 godziny od zgłoszenia,
 - o czas naprawy w ciągu 48 godzin od zgłoszenia,
- 3) Błąd niskiej kategorii:
 - o czas reakcji 10 dni od zgłoszenia,
 - o czas naprawy do 80 dni od zgłoszenia.

Sposób realizacji opieki serwisowej:

- 1) Wizyty serwisantów.
- 2) Zdalny dostęp do narzędzi zarządzania i naprawy wad.
- 3) Hotline - zgłaszanie problemów telefonicznie i/lub za pomocą poczty elektronicznej.
- 4) Dostępność serwisu i Hotline w godzinach roboczych tj. od poniedziałku do piątku, od 7:00 do 15:00.
- 5) Udostępnianie modyfikacji i ulepszeń wynikających z rozwoju Systemu i serwisu internetowego (np. nowe wersje).
- 6) Okresowa kontrola stanu Systemu i serwisu internetowego – raz na kwartał.