

Opis przedmiotu zamówienia

I. Przedmiot zamówienia:

Kompleksowe wdrożenie systemu EZD RP, który powstał w ramach projektu informatycznego pn. „EZD RP – elektroniczne zarządzanie dokumentacją w administracji publicznej”, zrealizowanego przez NASK. Wdrożenie będzie realizowane on-premise na własnych zasobach infrastrukturalnych Zamawiającego.

II. Zakres prac wdrożeniowych

1. Analiza przedwdrożeniowa

Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej obejmującej m.in.

- a) weryfikację istniejących procedur i procesów zarządzania dokumentacją u Zamawiającego, w tym identyfikację głównych typów dokumentów oraz sposobu ich obiegu,
- b) weryfikację obowiązujących u Zamawiającego regulacji wewnętrznych dotyczących przepisów kancelaryjno-archiwalnych (Instrukcja Kancelaryjna, Instrukcja Archiwalna, Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt),
- c) zapoznanie się z funkcjonującymi u Zamawiającego programami do obiegu dokumentów (m.in. programu do obiegu umów, programu do obiegu faktur) i weryfikacja możliwości ich integracji z systemem EZD,
- d) zapoznanie się z istniejącą infrastrukturą techniczną i siecią IT, która będzie wykorzystywana do instalacji systemu EZD.

Po zakończeniu analizy przedwdrożeniowej Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wykaz brakujących urządzeń IT, które niezbędne są do prawidłowego funkcjonowania systemu EZD (np. skanery, drukarki etykiet, czytniki kodów).

2. Instalacja systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją RP (EZD RP) na infrastrukturze serwerowej i sprzętowej Zamawiającego (instancja testowa i produkcyjna w ramach posiadanych przez Zamawiającego zasobów).

Wykonawca zainstaluje System EZD RP na infrastrukturze Zamawiającego on-premise.

Zamawiający wymaga przeprowadzenia instalacji Systemu EZD RP od podstaw, to jest przygotowania systemu operacyjnego, narzędzia do konteneryzacji i oprogramowania EZD RP, serwera bazodanowego i innych komponentów wymaganych do prawidłowego działania zgodnie z aktualnymi wytycznymi NASK. Zamawiający wymaga, aby wszystkie przeprowadzane przez Wykonawcę działania były zgodne z aktualnymi wymaganiami określonymi przez NASK.

O ile Zamawiający na dalszym etapie nie zdecyduje inaczej, w momencie odbioru projektu System EZD RP w wersji testowej i produkcyjnej musi być w najnowszej wersji udostępnianej przez NASK. Instalacja systemu odbywać się będzie w siedzibie Zamawiającego, chyba że strony wspólnie określą inaczej.

Wymagania jakościowe po zakończonej instalacji systemu EZD RP:

a) Po instalacji instancji testowej możliwe będzie założenie i inicjacja podmiotu (Zamawiającego) w EZD RP (<https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/instrukcja-instalacji-ezd-rp-srodowiska-testowe-rozwojowe-edukacyjne/>)

b) Po instalacji instancji produkcyjnej możliwe będzie uruchomienie nowego podmiotu włącznie z przypisaniem administratora podmiotu (<https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/instrukcja-instalacji-ezd-rp-srodowisko-produkcyjne/>)

3. Wdrożenie systemu EZD RP

3.1 W ramach wdrożenia systemu EZD RP Wykonawca zobowiązany jest do wykonania wszelkich niezbędnych czynności mających na celu instalację, uruchomienie i zapewnienie prawidłowego działania systemu EZD, w szczególności do:

- a) implementacji struktury organizacyjnej Zamawiającego oraz odwzorowania realizacji procesów Zamawiającego (mapowanie procesów i kroków na funkcje Systemu) w Systemie z zapewnieniem spójności pomiędzy poszczególnymi obszarami merytorycznymi,
- b) przydzielenia uprawnień,
- c) opracowania narzędzi i mechanizmów służących migracji danych,
- d) przeprowadzenia migracji danych na potrzeby testów funkcjonalnych,
- e) ręcznym wprowadzeniu danych, które nie będą podlegały migracji, na potrzeby testów funkcjonalnych,
- f) utworzenia kont użytkowników wraz z przeprowadzeniem niezbędnej ich konfiguracji oraz zaimplementowaniem systemu uprawnień,
- g) przygotowania i wprowadzania szablonów dokumentów do EZD RP,
- h) przeprowadzenia importu schematów JRWA,
- i) przygotowania Składów Chronologicznych i Składów Informatycznych Nośników Danych,
- j) wprowadzenia użytkowników do systemu wraz z uprawnieniami,
- k) konfiguracji Systemu EZD RP (w tym w Katalogu Użytkowników i Podmiotów i cenników),
- l) konfiguracji urządzeń peryferyjnych wymaganych w systemie EZD RP (m.in. skanery, drukarki etykiet, czytniki kodów),
- m) integracji EZD RP z systemami wymaganymi przez przepisy prawa, w szczególności ePUAP oraz e- Doręczenia.

3.2 W pierwszej fazie Zamawiający wymaga, aby Wykonawca skonfigurował system EZD RP w instancji testowej, na której pracownicy Zamawiającego będą mogli testować funkcjonalności systemu.

W fazie drugiej, po naniesieniu poprawek Wykonawca zainstaluje wersję produkcyjną EZD RP.

Testowanie funkcjonalne systemu będzie polegać na wykonaniu testów, które umożliwiają dokonanie oceny funkcji, jakie system ten powinien realizować. Testy mają na celu sprawdzenie czy system działa poprawnie w nowym środowisku.

Po przeprowadzonych testach Zamawiający przekaże raport z przeprowadzonych testów zawierający opis nieprawidłowości pojawiających się w działaniu systemu.

Wykonawca usunie nieprawidłowości, które zostały zidentyfikowane podczas testów funkcjonalnych.

Poprawne zakończenie testów funkcjonalnych, wraz z usunięciem nieprawidłowości będzie podstawą do odebrania wykonanej Usługi przez Zamawiającego (tj. podpisania Protokołu odbioru bez istotnych uwag).

3.3 Istotnym elementem projektu jest pozyskanie wiedzy i doświadczenia, pozwalających na samodzielne wykonywanie zadań w zakresie eksploatacji, utrzymania i rozwoju systemu EZD RP. Podczas trwania Umowy Zamawiający oczekuje od Wykonawcy ścisłej współpracy z pracownikami Zamawiającego oraz zespołem IT Zamawiającego, tak aby po zakończeniu projektu pracownicy Zamawiającego posiadali wystarczającą wiedzę do codziennej eksploatacji Systemu.

3.4 Zamawiający oczekuje od Wykonawcy w szczególności świadczenia następujących usług wsparcia w okresie realizacji Umowy:

- a) wsparcie merytoryczne w zakresie wyboru klas JRWA do prowadzenia ich w sposób elektroniczny oraz sugestie dotyczące etapowania ich wdrażania,
- b) doradztwo w zakresie modelowania i optymalizacji procesów wykorzystywanych w ramach systemu EZD RP,
- c) współpraca z zespołem IT Zamawiającego podczas wdrożenia, w tym przekazanie wiedzy potrzebnej do samodzielnego zarządzania Systemem EZD RP po zakończeniu Umowy.

3.5 *Wymagania jakościowe po wdrożeniu systemu EZD RP:*

- a) Bezusterkowe działanie systemu EZD RP z uwzględnieniem struktury organizacyjnej Zamawiającego oraz procesów (map procesów) na stacjach roboczych użytkowników oraz punktach kancelaryjnych (zasoby infrastrukturalne w tym zakresie są po stronie Zamawiającego i opisane w rekomendacjach: <https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/rekomendowane-wymagania-dla-stacji-roboczych-oraz- stanowisk-kancelaryjnych/>*
- b) Obsługa wiadomości elektronicznych przesyłanych poprzez ePUAP i e-Doręczenia z pełnym wykorzystaniem EZD RP.*
- c) Wykonawca zobowiązany jest do uruchomienia Systemu zgodnie z rekomendacjami i metodologią producenta dostępną na stronie www.gov.pl: Wsparcie wdrożeniowe - Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją w systemie EZD RP - Portal Gov.pl*

4. Opracowanie treści przepisów kancelaryjno-archiwalnych (Instrukcja Kancelaryjna, Instrukcja Archiwalna, Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt), które odzwierciedlać będą zakres czynności kancelaryjno-archiwalnych realizowanych we wdrożonym systemie EZD.

4.1 Instrukcja Kancelaryjna powinna zawierać w szczególności opis następujących zagadnień:

a) Przepisy ogólne

Słownik użytych pojęć

Wyjątki EZD

EZD – podstawowe funkcje

Podpisy elektroniczne stosowane w systemie EZD

Stosowanie e-Doręczeń i ePUAP

Wymiana dokumentów wewnątrz POSiR

Śledzenie obiegu dokumentów wewnątrz POSiR

Odstępstwa od elektronicznej wymiany dokumentów wewnątrz POSiR

b) Organizacja i zadania punktu kancelaryjnego

Kancelaria – organizacja i zadania

Obsługa przesyłek przychodzących do POSiR

Przesyłki mylnie doręczone

Przyjęcie przesyłki

Przesyłki nieotwierane

Potwierdzenie wpływu przesyłki

Rejestracja przesyłki

Przesyłki nierejestrowane

Odwzorowanie cyfrowe

Przesyłki zapisane na informatycznych nośnikach danych

Przesyłki nieodebrane przez adresata

Rozdzielanie przesyłek

Obsługa przesyłek przychodzących do POSiR w lokalizacjach bez Kancelarii

Dekretacja przesyłek przez sekretariaty wydziałów

Przesyłki wychodzące – zadania Kancelarii

c) Dokumentowanie przebiegu spraw w POSiR

Zasady klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji

Założenie

Kancelaryjna postać pisma

Konstrukcja znaku

Zmiana znaku sprawy

Współpraca pod znakiem sprawy komórki merytorycznej

d) Obsługa dokumentacji w POSiR

Obsługa dokumentacji w systemie tradycyjnym

Przesyłki przychodzące – zadania pracownika

Przesyłki przychodzące elektroniczne (e-Doręczenia i ePUAP)

Przesyłki przychodzące elektroniczne (e-mail)

Pisma wewnętrzne – zadania pracownika

Pisma wychodzące – zadania pracownika merytorycznego

Pisma wychodzące – tzw. hybrydowe

e) Obsługa dokumentacji w systemie EZD

Zasady ogólne

Podpisywanie pism w sprawach w EZD

Przesyłki przychodzące – zadania pracownika merytorycznego

Pisma wewnętrzne – zadania pracownika merytorycznego

Pisma wychodzące – zadania pracownika merytorycznego

f) Organizacja składów chronologicznych w POSiR

Serie w składach chronologicznych

Przekazanie dokumentu do składu chronologicznego – zadania pracownika merytorycznego

Obsługa dokumentacji w składach chronologicznych – zadania pracownika prowadzącego

Przechowywanie, wypożyczanie i wycofywanie dokumentacji ze składu

g) Postępowanie z dokumentacją w sytuacji zmian (organizacyjnych, kadrowych)

Przerejestrowanie akt spraw prowadzonych w systemie tradycyjnym

Przerejestrowanie akt spraw prowadzonych w systemie EZD

Przekazanie akt spraw zakończonych do archiwum zakładowego

Przekazanie dokumentacji do innego podmiotu (poza POSiR)

Zakończenie stosunku pracy lub zmiany w stosunku pracy – zadania pracownika

5. Przeprowadzenie szkolenia w zakresie obsługi systemu EZD RP

Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić w siedzibie Zamawiającego i na sprzęcie Wykonawcy szkolenia na skonfigurowanej platformie testowej EZD RP, dedykowane dla określonych grup pracowników Zamawiającego. Grupy do przeszkolenia to w szczególności:

- pracownicy merytoryczni – 5 grup po około 17 osób lub 9 grup po około 10 osób,
- kierownicy i zastępcy kierowników oddziałów i działów – 2 grupy po około 15 osób,
- pracownicy kancelarii i sekretariatu Zamawiającego – 3 osoby,
- zarząd - dyrektor i zastępcy – 4 osoby.

Szkolenia zostaną przeprowadzone w oparciu o Plan szkoleń, który zostanie przygotowany przez Wykonawcę.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił minimum 13 dni szkoleniowych realizowanych w sali szkoleniowej Zamawiającego oraz 30 dni instruktaży stanowiskowych w siedzibie Zamawiającego, w tym przygotowanie Zamawiającego do prowadzenia spraw w sposób elektroniczny tj. tzw. tryb pełnego EZD. Zakresy poszczególnych szkoleń dla wskazanych grup zostaną doprecyzowane pomiędzy stronami w Planie szkoleń.

Wykonawca zapewni realizację szkoleń z udziałem doświadczonego trenera. Efektem szkolenia każdej z przedstawionych grup jest nabycie kompetencji i umiejętności do prowadzenia spraw w systemie EZD RP zgodnie z swoim stanowiskiem i zakresem obowiązków.

Zamawiający wymaga dodatkowo przeszkolenia pracowników/administratorów IT – 2 dni szkoleniowe. Zamawiający dopuszcza realizację niniejszego szkolenia w formie online.

Zamawiający dysponuje salą szkoleniową dla maksimum 20 osób z dodatkowym miejscem dla prowadzącego.

Wymagania jakościowe w zakresie szkoleń:

a) każda ww. grupa szkoleniowa powinna zrealizować szkolenie na skonfigurowanej platformie testowej EZD RP w wymiarze co najmniej 8 godzin na grupę

b) instruktaże stanowiskowe muszą odpowiadać zakresowi obowiązków danej grupy użytkowników systemu EZD RP, a po ich realizacji użytkownicy będą w pełni przygotowani do obsługi systemu zgodnie z ich obowiązkami.

c) Wykonawca musi dostarczyć w wersji elektronicznej materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika szkolenia, odpowiednio zróżnicowane pod względem rodzaju użytkowników i ich zakresów obowiązków.

6. Usługa asysty powdrożeniowej

Po podpisaniu przez Zamawiającego Protokołu odbioru, Wykonawca udzieli Zamawiającemu wsparcia w zakresie poprawnego działania systemu EZD (asysty powdrożeniowej – utrzymania systemu EZD RP) przez okres 12 miesięcy od daty podpisania Protokołu odbioru.

W ramach świadczenia asysty powdrożeniowej dla Systemu EZD RP, Wykonawca w szczególności będzie zobowiązany do: zapewnienie działania systemu EZD RP, poprawności jego środowiska, dostępności oraz wsparcia technicznego i użytkowego dla Zamawiającego.

Usługi serwisowe świadczone są dla instalacji on-premise - czyli modelu wdrażania i użytkowania oprogramowania lub infrastruktury IT, w którym wszystkie zasoby są zlokalizowane i zarządzane lokalnie w zasobach udostępnionych przez Zamawiającego.

6.1 Definicje:

- Dzień roboczy - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy określonych ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. z 2020 r., poz. 1920).
- NASK – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy będący producentem systemu EZD RP (<https://nask.pl/>)
- Czas reakcji – czas pomiędzy zgłoszeniem błędu, a uzyskaniem potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
- Czas usunięcia usterki – czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia, a faktycznym rozwiązaniem problemu.
- Awaria krytyczna – brak działania systemu EZD RP powodujący albo całkowity brak możliwości korzystania z systemu, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z systemu, że przestaje ono pełnić podstawowe funkcje np. utrata danych, brak odczytu/zapisu danych, brak możliwości zalogowania się użytkownika, niedostępność kluczowych funkcji systemu.
- Awaria zwykła – nieprawidłowe działanie systemu powodujące ograniczenia korzystania z systemu przy zachowaniu spełnienia przez system jego podstawowych funkcji. Awarie zwykłe, to każde awarie nie będące awariami krytycznymi.

6.2 Zakres usług serwisowych:

a) Usługi administracyjne i techniczne:

- Bieżący nadzór nad systemem EZD RP, w tym monitoring dostępności, wydajności i integralności komponentów.

- Wsparcie w odtwarzaniu systemu po awariach zgodnie z uzgodnioną procedurą disaster recovery (odzyskiwanie danych, rekonfiguracja środowiska, testy powdrożeniowe).
- Wgrywanie i testowanie nowych wersji systemu EZD RP udostępnianych przez NASK w uzgodnieniu z Zamawiającym.
- Wprowadzanie zmian w systemie (w tym m.in. uruchamianie funkcjonalności, dodawanie użytkowników, zmiany konfiguracji) zgłoszonych przez Zamawiającego,
- Optymalizacja konfiguracji, w tym analiza wydajności, eliminacja tzw. wąskich gardeł, rekomendacje architektoniczne, testy poprawek konfiguracyjnych.

b) Wsparcie techniczne i użytkowe:

- Udzielanie konsultacji telefonicznych lub mailowych w dniach i godzinach roboczych uprawnionym użytkownikom Zamawiającego.
- Diagnostyka i rozwiązywanie problemów technicznych,
- Przekazywanie zaleceń dotyczących dobrych praktyk w eksploatacji EZD RP.
- Organizacja szkoleń uzupełniających lub przypominających dla użytkowników na podstawie odrębnie ustalonych warunków handlowych.

c) Dokumentacja i zgodność z przepisami:

- Prowadzenie i aktualizacja dokumentacji technicznej środowiska EZD RP,
- Dokumentowanie zmian konfiguracyjnych środowiska.
- Dostosowywanie systemu do zmian prawnych i organizacyjnych Zamawiającego (np. zmiany instrukcji kancelaryjnej, struktury organizacyjnej, przepisów).

6.3 Czas świadczenia usług:

W trybie podstawowym: dni robocze, godziny robocze od 8:00 do 16:00.

6.4 Sposób zgłaszania nieprawidłowości:

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Usługi, Zamawiający prześle Wykonawcy, na adres mailowy wskazany w Umowie lub w systemie zgłoszeń Wykonawcy, zgłoszenie zawierające opis nieprawidłowości wraz z wezwaniem do ich usunięcia.

6.5 Wymagania jakościowe usług serwisowych:

Opis	Czas reakcji	Czas realizacji
Odtworzenie systemu po awarii krytycznej (po odtworzeniu wskazanej kopii bezpieczeństwa przez IT Zamawiającego)	do 1h	do 1 dnia(*)
Naprawa systemu po awarii zwykłej	do 1 h	do 1 dnia(*)
Udzielenie konsultacji	do 2h	do 2 dni
Wprowadzanie zmian w systemie zgłoszonych przez zamawiającego	do 2h	do 4 dni
Instalacja aktualizacji systemu EZD RP na instancji testowej	do 2h	do 4 dni

Instalacja aktualizacji systemu EZD RP na instancji produkcyjnej	do 2h	do 4 dni
--	-------	----------

(*) Wykonawca nie odpowiada za błędy wynikające z funkcjonalności Systemu EZD RP i inne działania leżące po stronie dostawcy systemu, tj. NASK oraz brak zapewnienia przez Zamawiającego infrastruktury technicznej zgodnej z rekomendacjami

<https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/rekomendowane-wymagania-dla-stacji-roboczych-oraz- stanowisk-kancelaryjnych/> <https://www.gov.pl/web/ezd-rp/wymagania-sprzetowe-i-programowe> lub też brak komunikacji teleinformatycznej.

(**) Za poprawną pracę infrastruktury serwerowej, sprzętowej oraz kopie bezpieczeństwa maszyn wirtualnych, na których znajdować się będą testowe i produkcyjne maszyny z EZD odpowiada Dział IT Zamawiającego.

7. Warunki gwarancji:

Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji jakości na usługi świadczone w trakcie trwania Umowy na okres 24 miesięcy od dnia zakończenia umowy.

Gwarancja udzielana jest w ramach Wynagrodzenia, a Wykonawcy nie jest należne jakiejkolwiek dodatkowe wynagrodzenie z tytułu wykonania świadczeń gwarancyjnych.

Zgłoszenia gwarancyjne realizowane będą poprzez adres mailowy wskazany w Umowie lub w systemie zgłoszeń Wykonawcy.

Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na dokonane w ramach zamówienia podstawowego usługi instalacyjne, wdrożeniowe i utrzymaniowe w okresie rozpoczynającym się z dniem podpisania protokołu odbioru i kończącym się z upływem 24 miesiąca po dacie zakończenia umowy.

Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji jakości na usługi świadczone w trakcie trwania Umowy. Zgłoszone przez Zamawiającego wady, błędy (które Zamawiający udowodni i przedstawi jako wynikające po stronie Wykonawcy) będą naprawiane przez Wykonawcę w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 16:00 z uwzględnieniem następujących Czasów Reakcji liczonych od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu przystąpienia do naprawy, jak również czasu potrzebnego na samą naprawę:

- Awaria Krytyczna – Czas Reakcji 2 godziny robocze, Czas Naprawy – 6 godzin roboczych,
- Awaria zwykła – Czas Reakcji 4 godziny robocze, Czas Naprawy 12 godzin roboczych,

Wykonawca nie odpowiada za błędy wynikające z funkcjonalności Systemu EZD RP i inne działania leżące po stronie dostawcy systemu, tj. NASK.

III. Zakres czasowy wdrożenia

Usługa wdrożenia systemu EZD RP (punkty II. 1, II.2, II.3, II.4, II. 6 powyżej) musi zakończyć się do dnia 10 grudnia 2026 r.

Szczegółowy harmonogram realizacji usługi zostanie uzgodniony pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w trybie roboczym.