

Szczegółowy Opis Przedmiotu Umowy:

**BeSTi@ - zarządzanie budżetami jednostek samorządu terytorialnego
oraz**

**SJO BeSTi@ - zarządzanie budżetami jednostek samorządu terytorialnego –
sprawozdawczość jednostek organizacyjnych**

Słownik skrótów i pojęć wykorzystanych w dokumencie

Asysta techniczna	Usługi polegające na obsłudze technicznej w odniesieniu do całości eksploatowanych systemów BeSTi@ (w tym interfejs programistyczny API) i SJO BeSTi@ w zakresie prawidłowego funkcjonowania Systemów, obejmujące między innymi naprawianie Systemów, usuwanie wad, błędów i usterek Systemów oraz inne czynności zmierzające do zapewnienia użytkownikom Systemów możliwości prawidłowego, zgodnego z dokumentacją korzystania z Systemów, wsparcie użytkownika i administracji.
Błąd	<p>Niewykonywanie lub nieprawidłowe bądź niezgodne z dokumentacją wykonywanie zasadniczych lub administracyjnych funkcji Systemów na dowolnym z poziomów JO JST, JST, RIO, MF, które uniemożliwia prawidłową eksploatację Systemów.</p> <p>Kategorie błędów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przez „Błąd Blokujący” rozumie się działanie Systemów, które uniemożliwia całkowite jego wykorzystanie do realizacji procedur pracy przez użytkowników, charakteryzujące się: uniemożliwieniem dalszej pracy z powodu zawieszenia się systemu lub jego “niespodziewanego” zamknięcia i braku możliwości ponownego uruchomienia lub zablokowaniem możliwości przekazywania sprawozdań; • przez „Błąd Krytyczny” rozumie się działanie Systemów, które uniemożliwia poprawne jego wykorzystanie do realizacji procedur pracy przez użytkowników, w tym powodujące utratę danych lub uszkodzenie danych i jednocześnie nie pozwalające na znalezienie takiego sposobu jego używania, aby obejść skutki zablokowania możliwości realizacji procesów biznesowych; • przez „Błąd Średni” rozumie się działanie Systemów, które uniemożliwia poprawne wykorzystanie funkcji systemu do realizacji procedur pracy przez użytkowników i nie powoduje utraty danych lub uszkodzenia danych, jednakże pozwala na znalezienie takiego sposobu jego używania, aby obejść skutki uniemożliwienia realizacji procesów biznesowych wymagając od użytkownika działania bardziej uciążliwego (wpływającego na spadek wydajności pracy); • przez „Błąd Drobny” rozumie się wszystkie pozostałe błędy Systemów, które nie zostały zakwalifikowane jako Błąd Blokujący, Błąd Krytyczny lub Błąd Średni;
CMS	Configuration Management System – system wykorzystywany do przechowywania istotnych atrybutów elementów konfiguracji systemów i ich wzajemne relacje oraz do zarządzania wersjonowaniem oprogramowania.
Czas Realizacji Zgłoszenia	Oznacza okres od momentu przekazania przez Zamawiającego Zgłoszenia do Wykonawcy w celu wykonania naprawy (czyli usunięcia Błędu), do momentu przedstawienia poprawionej wersji oprogramowania do odbioru przez Zamawiającego.
Dokumentacja Systemów	Pełna dokumentacja systemu BeSTi@ (w tym interfejs programistyczny API) i SJO BeSTi@, która została wytworzona w wyniku realizacji i utrzymania obu systemów.
Funkcje i algorytmy kontrolne Systemów	<p>Podstawę prawną konstrukcji algorytmów kontroli poprawności stanowią:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obowiązujące rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie sprawozdawczości budżetowej,

	<ul style="list-style-type: none"> • obowiązująca klasyfikacja budżetowa, • ustawa o rachunkowości. <p>Algorytmy kontrolne są jednakowe dla wszystkich podsystemów JST, RIO i MF systemu BeSTi@ oraz systemu SJO BeSTi@. Mają na celu możliwe wszechstronne sprawdzenie poprawności logicznej, merytorycznej i rachunkowej sprawozdań przekazywanych w Systemach.</p>
Incydent	Każde zdarzenie powodujące lub mogące spowodować przerwę w normalnej pracy (dostarczenia usług) systemów.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library – biblioteka dobrych praktyk (best practices) dla organizacji IT. Zbiór zaleceń, jak efektywnie i skutecznie zarządzać usługami informatycznymi. Skrót odnosi się do wersji 3 biblioteki (ITIL V3).
JO JST	Jednostka organizacyjna jednostki samorządu terytorialnego (przekazuje dane do właściwej terytorialnie jednostki samorządu terytorialnego), aktualna liczba JO JST – ok. 60000.
JST	Jednostka samorządu terytorialnego (przekazuje dane zasadnicze do właściwej terytorialnie regionalnej izby obrachunkowej lub jej zespołu zamiejscowego), aktualna liczba JST – 2809.
MF	Ministerstwo Finansów.
Portal	Internetowy portal serwisowy Systemów BeSTi@ i SJO BeSTi@.
Poziom	Określenie wykorzystywane w kontekście poziomów JO JST, JST, RIO i MF, odpowiadających podsystemom JST, RIO i MF Systemu BeSTi@ i systemowi JO JST SJO BeSTi@.
Problem	Incydent, którego przyczyna nie jest rozpoznana przez personel Service Desku.
Realizacja zgłoszenia	Oznacza usunięcie nieprawidłowości w działaniu systemu informatycznego (Usterki). Czasy Realizacji Zgłoszenia uzależnione będą od Kategorii Zgłoszenia.
RIO	Regionalna Izba Obrachunkowa (przekazuje dane do Departamentu Finansów Samorządu Terytorialnego w Ministerstwie Finansów), aktualna liczba RIO – 16.
Service Desk	Komórka organizacyjna, której zadaniem jest przyjmowanie zgłoszeń użytkowników o incydentach, udzielanie bezpośrednio odpowiedzi, eskalowanie zgłoszenia do ekspertów IT jeżeli nie jest jeszcze znana odpowiedź na zgłoszenie.
System BeSTi@	Informatyczny System Zarządzania Budżetami Jednostek Samorządu Terytorialnego zrealizowany w kontrakcie 580.01.09.05 w ramach projektu Phare 2002/000-580.01.09 „Zarządzanie finansami publicznymi”, komponent B.
System SJO BeSTi@	System zbudowany w ramach projektu Transition Facility 2006/018-180.01-04 „System zarządzania budżetami jednostek samorządu terytorialnego – sprawozdawczość jednostek organizacyjnych”, Kontrakt 2.
Systemy	Pod pojęciem „Systemy”, wykorzystanym w niniejszym dokumencie, należy rozumieć system BeSTi@ (w tym interfejs programistyczny API) i system SJO BeSTi@.
System informatyczny podobny do systemów BeSTi@ i SJO BeSTi@	System obsługujący procesy biznesowe obejmujące sprawozdawczość budżetową, uchwały budżetowe i ich zmiany, plany finansowe i ich zmiany, subwencje, dystrybucję (alokację) środków publicznych, analizy finansowe

	oparte o metodę wskaźnikową oraz modele symulacyjne.
Użytkownik Systemu	Uprawnieni pracownicy: jednostek samorządu terytorialnego, związków jednostek samorządu terytorialnego, regionalnych izb obrachunkowych, zespołów zamiejscowych regionalnych izb obrachunkowych, Departamentu Finansów Samorządu Terytorialnego, Departamentu Polityki Finansowej, Analiz i Statystyki, Departamentu Podatków i Opłat Lokalnych, Departament Gwarancji i Poręczeń oraz Departament Długu Publicznego w Ministerstwie Finansów, którzy obsługują System
Ustawa	Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2018 r., poz. 1986 z późn. zm.).
Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych	Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1191, z późn. zm.).
Zamówienie	Zamówienie będące przedmiotem niniejszego postępowania na „Świadczenie usług związanych z utrzymaniem dwóch systemów informatycznych: BeSTi@ - „System zarządzania budżetami jednostek samorządu terytorialnego” (w tym interfejs programistyczny API) oraz SJO BeSTi@ - ”System zarządzania budżetami jednostek samorządu terytorialnego – sprawozdawczość jednostek organizacyjnych jednostek samorządu terytorialnego”.
System informatyczny o podobnej lub większej złożoności w odniesieniu do systemów Besti@ i SJO BeSTi@	System informatyczny, który zawiera minimum: 150 tabel w bazie danych, 50 procedur składowanych, 80 funkcji wbudowanych, 250 formatek ekranowych, 70 wzorów raportów w tym funkcjonalność definiowania nowych raportów przez użytkowników i ich przekazywania pomiędzy podsystemami.
WPF	Wieloletnia Prognoza Finansowa jednostki samorządu terytorialnego
Zamawiający	Ministerstwo Finansów, reprezentujące użytkowników Systemów
Zmiana Systemów	Wykonywanie na zlecenie Zamawiającego przez Wykonawcę: prac analityczno/projektowo/programistycznych, testowanie i wdrażanie zmian w zakresie każdego z Systemów, na uzasadniony wniosek użytkownika/użytkowników Systemu/Systemów, po pozytywnym zaopiniowaniu przez Zamawiającego.

1. Założenia w zakresie realizacji zamówienia

1.1. Usługi asysty technicznej

1.1.1. Świadczenie usług asysty technicznej będzie polegało na:

- 1) Utrzymywaniu wskazanych Systemów informatycznych poprzez usuwanie błędów w Systemach zgodnie z ustalonymi priorytetami i gwarantowanym poziomem usług, szczegółowo opisane w dalszej części tego dokumentu oraz jego załącznikach;
- 2) Zapewnieniu zdalnego oraz bezpośredniego wsparcia użytkowników w zakresie instalacji, konfiguracji oraz użytkowania Systemów.

1.1.2. Dla realizacji powyższych celów Wykonawca uruchomi Service Desk którego zadaniem będzie przyjmowanie i zarządzanie zgłoszeniami od użytkowników Systemów w formie zgłoszenia poprzez internetowy portal serwisowy lub telefonicznie. W szczególnych przypadkach zgłoszenie przyjmowane będzie poprzez e-mail.

1.1.3. W ramach usługi asysty technicznej przewidziane jest świadczenie przez Wykonawcę następujących usług:

- 1) Przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników przez Service Desk;
 - a) bieżące wsparcie użytkowników w zakresie instalacji, konfiguracji oraz użytkowania Systemów;
 - b) jeżeli zgłoszenie dotyczy błędu w systemie, ustalenie priorytetu, z zastrzeżeniem w uzasadnionych przypadkach możliwości zmiany priorytetu przez Zamawiającego, wstępna diagnoza oraz usuwanie błędów zgodnie z wymaganiami w dalszej części dokumentu;
- 2) Bieżące monitorowanie poprawności działania systemu oraz jego wydajności, zwłaszcza najbardziej obciążonych elementów takich jak Serwer Komunikacyjny i sieci – wykorzystaniem systemu monitorowania opisanego w wymaganiu AT_US_07, zapewnionego przez Wykonawcę.
- 3) Utworzenie i zarządzanie bazą zgłoszeń;
- 4) Utworzenie i utrzymanie internetowego portalu serwisowego, wraz z CMS i rejestrem zgłoszeń dla co najmniej 65 tysięcy użytkowników wraz z jego hostingiem.
- 5) Utworzenie i zarządzanie repozytorium dokumentacji systemów;
- 6) Cykliczne raportowanie odnośnie wykonywanych usług;

- 7) Utworzenie i utrzymanie bazy konfiguracji systemu (CMS) dla utrzymania spójności nowych wersji oprogramowania;
- 8) Stosowanie procedur utrzymania oraz asysty technicznej opartych na bibliotekach dobrych praktyk ITIL V3.
- 9) Przeprowadzanie po uzgodnieniu z Zamawiającym szkoleń administratorów i użytkowników Systemów na poziomie MF, RIO, JST. Zamawiający przewiduje, że większość szkoleń będzie dotyczyć wprowadzonych zmian w Systemach oraz że szkolenia będą odbywały się na poziomie MF i RIO. Wykonawca przeprowadzać będzie szkolenia użytkowników i administratorów po uzgodnieniu z Zamawiającym sposobu, zakresu, liczby uczestników, terminu i miejsca. Wykonawca będzie również zobowiązany do opracowania materiałów instruktażowych, które przedstawi Zamawiającemu do akceptacji. Wykonawca w razie potrzeby zapewni salę do szkolenia użytkowników Systemów z niezbędnym sprzętem.

1.2. Wprowadzanie zmian w Systemach

- 1.2.1. Wprowadzanie zmian w systemach będzie polegało na wykonywaniu prac o charakterze analitycznym, projektowo-programistycznym oraz wdrożeniowym na zlecenie Zamawiającego.
- 1.2.2. Zmiany będą obejmować:
 - 1) tworzenie nowych funkcjonalności Systemów,
 - 2) modyfikacje istniejących funkcjonalności Systemów, w tym:
 - a) korekta funkcjonalności (np. zmiana nazwy pól w formularzach),
 - b) modyfikacje zmierzające do poprawy jakości wykorzystania danej funkcjonalności przez użytkowników,
 - c) modyfikacje zmierzające do zwiększenia efektywności Systemów.
- 1.2.3. Zmiany w obu przypadkach będą rozliczane za pomocą wyceny pracochłonności zleconych prac w punktach funkcyjnych.
- 1.2.4. Zlecane przez Zamawiającego zmiany będą związane w szczególności z:
 - 1) dostosowaniem, aktualizacją Systemów do zmian w przepisach prawnych,
 - 2) koniecznością modyfikacji, rozwoju funkcji i algorytmów kontrolnych Systemów,

- 3) poprawą funkcjonalności i zwiększenia efektywności korzystania z Systemów, w tym wsparciem użytkowników modułu subwencji oraz modułu analitycznego, w szczególności w następujących obszarach:
 - a) usprawnianie działania w zakresie analizy wskaźnikowej,
 - b) optymalizacja modułu subwencji.
- 4) sprawnym funkcjonowaniem interfejsu wymiany danych z systemem jednostek organizacyjnych jednostek samorządu terytorialnego w zakresie modułu sprawozdań i bilansów.

1.2.5. Zmiany dotyczące dostosowania Systemów do zmieniających się przepisów prawa będą realizowane poprzez modyfikację istniejącej funkcjonalności oraz dokumentacji w zakresie zmian obowiązujących przepisów prawa w zakresie ustaw i aktów wykonawczych dotyczących funkcjonalności Systemów, a bezwzględnie w odniesieniu do:

- 1) Ustawy z dnia 10 maja 2018 r r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000)
- 2) Ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2017 r. poz. 570 z późn. zm.) z dnia 17 lutego 2005 r.,
- 3) Rozporządzenia Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania (Dz. U. Nr z 2005 r., Nr 217 poz. 1836 .

1.2.6. Zamawiający przewiduje współpracę z Wykonawcą na etapie projektowania zmian w przepisach prawa w zakresie modyfikacji Systemów.

1.2.7. Zlecenie prac związanych z poprawą funkcjonalności i efektywności Systemów oraz ze zmianą przepisów dotyczących ogólnych zasad finansów publicznych, sprawozdawczości budżetowej, klasyfikacji budżetowej i innych dotyczących Systemów, może w szczególności dotyczyć następujących zagadnień:

- 1) Usprawniania w zakresie analizy wskaźnikowej, zwiększania efektywności modelu symulacyjnego, w tym:
 - a) weryfikacji kategorii ekonomicznych (wynikających ze zmian w przepisach),
 - b) przeprowadzenie oceny statystyczno-ekonometrycznej wskaźników przyjętych do analizy wskaźnikowej m.in. z wykorzystaniem pakietu Statistica,
 - c) ujęcie w systemie analizy wskaźników w sposób dynamiczny (rok do roku oraz w odniesieniu do roku bazowego),

- d) przygotowanie predefiniowanych raportów zawierających podstawowe statystyki obliczonych wskaźników (wykaz do uzgodnienia z Zamawiającym),
- e) przygotowanie raportów w ujęciu dynamicznym dla poszczególnych wskaźników (grup wskaźników),
- f) wsparcie w przygotowywaniu symulacji w zakresie m.in. proponowania zmian merytorycznych, interpretowania wyników, oceny poprawności,
- g) wsparcie w wykorzystywaniu pakietu Statistica do prowadzonych przez Zamawiającego symulacji i prognoz.”

2) optymalizacji modułu subwencji, w tym:

- a) modyfikowania procesu wyliczenia subwencji ogólnej (w razie zmian w przepisach),
- b) świadczenia pomocy Zamawiającemu w modyfikowaniu algorytmów do wyliczenia dla gmin, powiatów i województw poszczególnych części subwencji ogólnej, wpłat do budżetu państwa i dochodów z tytułu udziału we wpływach z podatku dochodowego od osób fizycznych,
- c) świadczenia pomocy Zamawiającemu w modyfikowaniu algorytmów do realizacji zadań związanych z bieżącą eksploatacją modułu Subwencji, w tym m.in. :
 - przekazywaniem środków dla jednostek samorządu terytorialnego,
 - dokonywaniem korekt wysokości subwencji dla jednostek samorządu terytorialnego,
 - podziałem rezerw subwencji dla jednostek samorządu terytorialnego,
- d) świadczenia pomocy Zamawiającemu przy imporcie danych zewnętrznych do Systemu i eksporcie wytworzonych danych do innych systemów, w zakresie wykraczającym poza asystę techniczną systemu,
- e) służenia przez Wykonawcę pomocą w tworzeniu raportów przy użyciu zaawansowanych technik raportowania i prezentacji, w tym do prezentacji w formie raportu danych zawartych w module Subwencji, w zakresie wykraczającym poza asystę techniczną systemu.

3) zmian modułu sprawozdań i bilansów oraz modułu planistycznego i wieloletniej prognozy finansowej, wynikających ze zmian przepisów z zakresu finansów publicznych, w tym:

- a) dodania nowego sprawozdania/bilansu,

- b) modyfikacji istniejącego sprawozdania/bilansu/wieloletniej prognozy finansowej, w tym:
- dodanie/usunięcie/modyfikacja kolumny,
 - dodanie/usunięcie/modyfikacja wiersza,
 - oznaczenie komórki jako autowyliczeniowej i zaimplementowanie dla niej algorytmu wyliczania,
 - zmiany występowania sprawozdania/bilansu w danym okresie sprawozdawczym, w tym dezaktywacja;
- c) modyfikacja listy okresów sprawozdawczych dostępnych w systemie wraz z rekonfiguracją przepływu danych pomiędzy systemami/podsystemami,
- d) modyfikacja sposobu prezentacji danych planistycznych,
- e) modyfikacji elementów powiązanych:
- raportów związanych z danym sprawozdaniem/bilansem w tym szczególnie wydruku sprawozdania/bilansu,
 - funkcji i pól dostępnych w definicjach raportów opartych na arkuszach kalkulacyjnych
 - reguł kontrolnych operujących na danym sprawozdaniu,
 - słowników Systemu,
 - operacji eksportu i importu danych,
 - schematów paczek komunikacyjnych zawierających dane ze sprawozdań/bilansów.
- 4) zmian modułu raportów, w tym:
- a) dostosowywania modułu raportów do pozostałych modułów Systemu w wypadku zmian przepisów z zakresu finansów publicznych;
- b) modyfikacji poszczególnych raportów w przypadku, jeśli
- zmieni się wygląd pewnych wydruków (np. bilansów),
 - w wyniku zmian zmieniła się struktura bazy,
 - powstanie potrzeba nowych zestawień, raportów, analiz;
- c) modyfikacji funkcji pomocniczych, które są wykorzystywane w definicjach raportów w związku ze zmianami
- w strukturze bazy,

- potrzeb użytkowników;
- d) wspierania przez Wykonawcę użytkowników Systemu (wszystkie podsystemy) w tworzeniu własnych raportów (raporty użytkownika), w zakresie wykraczającym poza asystę techniczną,
- e) służenia przez Wykonawcę pomocą w tworzeniu raportów przy użyciu zaawansowanych technik raportowania i prezentacji, w zakresie wykraczającym poza asystę techniczną.

Opis ról

Poniżej przedstawiono wymagane po stronie Wykonawcy role bezpośrednio związane z utrzymaniem Systemów.

1. Kierownik Projektu;
2. Specjalista ds. Obsługi Zgłoszeń (Service Desk);
3. Ekspert ds. Jakości;
4. Ekspert ds. Finansów Samorządu Terytorialnego;
5. Ekspert ds. Wieloletniej Prognozy Finansowej
6. Analityk Systemowy (2 linia wsparcia);
7. Projektant/Wdrożeniowiec (3 linia wsparcia).

Kierownik Projektu

Kierownik Projektu jest odpowiedzialny za nadzór nad prawidłową realizacją usług utrzymania Systemów, w tym między innymi za:

- Podejmowanie decyzji dotyczących utrzymania ze strony Wykonawcy;
- Zapewnienie odpowiedniego poziomu wsparcia ze strony Wykonawcy;
- Uzgadnianie procedur dotyczących utrzymania;
- Rozwiązywanie bieżących problemów typu: czas obsługi zgłoszeń, ich zasadność, uzgodnienia dotyczące kategorii problemów i błędów;
- Monitorowanie procesu utrzymania.

Specjalista ds. Obsługi Zgłoszeń (Service Desk)

Specjalista ds. Obsługi Zgłoszeń (Service Desk) jest odpowiedzialny za obsługę internetowego portalu serwisowego, w tym między innymi za:

- Przyjmowanie oraz obsługę zgłoszeń użytkowników Systemów;
- Rejestrowanie informacji w bazie zgłoszeń;
- Rozwiązywanie problemów użytkowników w użytkowaniu Systemów lub, jeżeli przyczyna problemu nie jest znana przekazanie sprawę do odpowiednich analityków systemowych (druga linii wsparcia) w celu rozwiązania awarii/problemu;
- Telefoniczne wsparcie użytkowników Systemów w rozwiązywaniu prostych problemów;
- Przestrzegania procedur dotyczących utrzymania Systemów.

Ekspert ds. Jakości

Ekspert ds. jakości jest odpowiedzialny w szczególności za:

- Opracowywanie wymagań oraz procedur związanych z zapewnieniem jakości świadczonych usług;
- Opracowywanie wymagań oraz procedur związanych z utrzymaniem Systemów, zgodnie z wymaganiami wskazującymi na wzorcowe wytyczne dobrych praktyk ITIL;
- Monitorowanie działania organizacji utrzymania Systemów oraz opracowywanie raportów;
- Weryfikację zgodności modyfikowanych Systemów z całością dokumentacji powstałą w ramach niniejszego zamówienia.

Ekspert ds. Finansów Samorządu Terytorialnego

Ekspert ds. Finansów Samorządu Terytorialnego, w zakresie spraw merytorycznych dotyczących finansów Samorządu Terytorialnego, jest odpowiedzialny za bieżące wsparcie zarówno prac dotyczących asysty technicznej jak i prac analitycznych takich jak:

- Rozwiązywanie problemów użytkowników związanych z elementami Systemów dotyczących merytoryki finansów Samorządu Terytorialnego;
- Wprowadzanie zmian w systemie w zakresie treści lub obliczeń związanych z finansami Samorządu Terytorialnego.

Ekspert ds. Wieloletniej Prognozy Finansowej

Ekspert ds. Wieloletniej Prognozy Finansowej, w zakresie spraw merytorycznych dotyczących wieloletnich prognoz finansowych w jednostkach samorządu terytorialnego, jest odpowiedzialny za bieżące wsparcie zarówno prac dotyczących asysty technicznej jak i prac analitycznych takich jak:

- Rozwiązywanie problemów użytkowników związanych z elementami Systemów dotyczących wieloletnich prognoz finansowych w jednostkach samorządu terytorialnego;
- Wprowadzanie zmian w systemie w zakresie zasad i/lub obliczeń związanych z wieloletnimi prognozami finansowymi w jednostkach samorządu terytorialnego.

Analityk Systemowy (2 linia wsparcia)

Analityk Systemowy jest odpowiedzialny za bieżące wsparcie zarówno w asyście technicznej jak i w pracach analitycznych w zakresie poszukiwania rozwiązań problemów i błędów Systemów oraz za specyfikowania zmian w Systemach.

- Jeżeli Service Desk nie potrafi określić przyczyny wystąpienia awarii, wówczas zgłoszenie użytkownika kierowane jest do Analityka Systemowego (drugiej linii wsparcia) odpowiedzialnego za:
 - klasyfikację i weryfikację zgłoszonych problemów pod kątem zasadności oraz podejmowania prac naprawczych;
 - proponowanie scenariusza postępowania zmierzającego do naprawy awarii bądź wprowadzenia zmian w systemie lub skierowanie zgłoszenia do Projektanta (trzecia linia wsparcia).

Projektant/Wdrożeniowiec (3 linia wsparcia)

Projektant (Wdrożeniowiec) jest odpowiedzialny za bieżące wsparcie zarówno w asyście technicznej jak i w pracach analitycznych w zakresie poszukiwania rozwiązań problemów i błędów Systemów oraz za wprowadzania zmian w Systemach.

Jeżeli Analityk Systemowy (druga linia wsparcia) nie potrafi określić przyczyny wystąpienia awarii, wówczas zgłoszenie użytkownika kierowane jest do Projektanta (trzecia linia wsparcia) odpowiedzialnego za:

- poszukiwanie rozwiązania;
- udzielanie konsultacji w przypadku wprowadzania zmian w Systemach;
- wprowadzenie zmian w Systemach.

2. Szczegółowe wymagania

Poniżej przedstawiono szczegółowe wymagania dotyczące sposobu świadczenia usług wchodzących w zakres niniejszego Zamówienia.

2.1. Asysta techniczna

2.1.1. Utrzymywanie, weryfikacja i naprawa Systemów:

Sygnatura wymagań	Opis wymagania
AT_US_01	Świadczenie usług serwisowych Systemów polegających na naprawie błędów / usterek wykrytych we wszystkich kolejnych wersjach oprogramowania obu Systemów.
AT_US_02	Usługi asysty technicznej dotyczą: <ul style="list-style-type: none">• całości eksploatowanych Systemów, tj. oprogramowania i dokumentacji wszystkich podsystemów JO JST, JST, RIO i MF, wraz z ich wszystkimi funkcjami i algorytmami,• wsparcia użytkownika i administracji Systemów, w tym serwerem komunikacyjnym systemu BeSTi@ oraz baz danych tworzonych, przetwarzanych, przesyłanych i przechowywanych w Systemach.

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
AT_US_03	<p>W ramach asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi zapewniające prawidłowe funkcjonowanie i eksploatację Systemów, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • naprawianie błędów / usterek i wad oprogramowania Systemów, usuwanie na bieżąco awarii Systemów i anomalii w działaniu Systemów oraz inne czynności zmierzające do zapewnienia jego użytkownikom możliwości prawidłowego, zgodnego z dokumentacją korzystania z Systemów. • Wykonawca zapewni użytkownikom Systemów możliwość prawidłowego korzystania z Systemów w terminach*: <ul style="list-style-type: none"> ○ w ciągu 48 godzin od godziny zgłoszenia wady, jeśli wada dotyczy „błędów blokujących”; ○ w ciągu 3 dni od dnia zgłoszenia wady, jeśli wada dotyczy „błędów krytycznych”; ○ w ciągu 7 dni od dnia zgłoszenia wady, jeśli wada dotyczy „błędów średnich”; ○ w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia wady, jeśli wada dotyczy „błędów drobnych”. <p>lub</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ w ciągu 36 godzin od godziny zgłoszenia wady, jeśli wada dotyczy „błędów blokujących”; ○ w ciągu 2 dni od dnia zgłoszenia wady, jeśli wada dotyczy „błędów krytycznych”; ○ w ciągu 5 dni od dnia zgłoszenia wady, jeśli wada dotyczy „błędów średnich”; ○ w ciągu 10 dni od dnia zgłoszenia wady, jeśli wada dotyczy „błędów drobnych”. <p>* wybór terminów usuwania błędów zależy od deklaracji Wykonawcy zawartej w ofercie. Przed zawarciem umowy należy pozostawić terminy wynikające z oferty. Pozostałe wykreślić.</p>
AT_US_04	<p>Diagnozę i strojenie wydajności systemów/podsystemów/serwera komunikacyjnego, np. w razie niezadowalającej wydajności lub nadmiernego spowolnienia działania.</p>
AT_US_05	<p>Dostosowywanie parametrów instalacyjnych i konfiguracyjnych Systemów do nowych wersji oprogramowania systemowego i narzędziowego oraz nowych elementów środowiska sprzętowego.</p>
AT_US_06	<p>Zdalne wsparcie administrowania serwerem komunikacyjnym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • we wszystkie dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00, • dodatkowo w okresach sprawozdawczych lub planowania budżetowego (o których mowa w pkt 2.8.) lub w okresach modyfikacji oprogramowania w godzinach 16.00 – 18.00. <p>Świadczone przez Wykonawcę prace związane z bieżącą administracją serwerem komunikacyjnym będą obejmowały w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hardening serwera; • Aktualizację Systemów oraz serwera bazy danych; • Konfigurację zadań konserwatorskich na serwerze bazy danych – takich jak automatyczne kopie bezpieczeństwa, odbudowa indeksów, defragmentacja bazy danych; • Okresowe przeglądy logów oraz przekazywanie stosownych raportów Zamawiającemu w przypadku stwierdzenia niepokojących wpisów.

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
AT_US_07	<p>Wykonawca będzie diagnozował System, w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) na poziomach MF i RIO poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) zdalny dostęp do aplikacji za pomocą zdalnego pulpitu lub dedykowanych do tego celu narzędzi, b) zdalny dostęp do baz danych; 2) na poziomie JST poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) zdalny dostęp do aplikacji za pomocą zdalnego pulpitu lub dedykowanych do tego celu narzędzi , b) mechanizmy komunikacji Systemów „BeSTi@”, c) w uzasadnionych przypadkach – diagnoza zawartości baz danych po przekazaniu kopi bazy przez JST zgłaszającej problem, 3) zdalny dostęp do aplikacji użytkownika. Na poziomie JO JST poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) monitorowanie rejestru zgłoszeń użytkowników z poziomu JO b) zdalny dostęp do aplikacji użytkownika w tych JO, w których infrastruktura teleinformatyczna umożliwia zdalny dostęp, c) w uzasadnionych przypadkach – diagnoza zawartości baz danych po przekazaniu kopi bazy przez JST zgłaszającej problem
AT_US_08	<p>Wykonawca będzie okresowo (na żądanie Zamawiającego) oraz po wprowadzeniu zmian funkcjonalnych w Systemach diagnozował i stroił wydajność podsystemów MF i RIO oraz serwera komunikacyjnego poprzez wykonywanie testów wydajnościowych.</p> <p>W razie stwierdzenia problemów Wykonawca podejmie działania naprawcze:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zdiagnozowanie przyczyny, 2) wykonanie naprawy poprzez: <ol style="list-style-type: none"> a) przebudowę istniejących indeksów na bazie danych, b) założenie nowych indeksów na bazie danych, c) modyfikację struktury bazy danych, d) optymalizację zapytań w raportach i oprogramowaniu aplikacyjnym, e) optymalizację kodu w oprogramowaniu aplikacyjnym. <p>W celu prawidłowego wykonania zobowiązań Zamawiający zapewni Wykonawcy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zdalny dostęp do serwerów, na których osadzone są elementy systemu takie jak bazy danych czy webserwisy. Przez zdalny dostęp rozumie się dostęp w trybie zdalnego pulpitu (RDP) przez 24h na dobę i 7 dni w tygodniu • zdalne połączenie za pomocą protokołu TCP/IP ze wszystkimi bazami danych systemu BeSTi@. przez 24h na dobę i 7 dni w tygodniu.

2.1.2. Wsparcie w zakresie obsługi i administrowania Systemów

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
---------------------	----------------

Sygnatura wymagań	Opis wymagania
AT_OA_01	<p>Bezpośrednie doradztwo telefoniczne Hot-Line dla użytkowników i administratorów Systemów na poziomach JO JST, JST, RIO i MF w zakresach użytkownika, administracji i konfiguracji Systemów, napraw i weryfikacji baz danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • na 10 liniach telefonicznych miejskich w godzinach 8.00 – 16.00 we wszystkie dni robocze, dostępnych pod dwoma wspólnymi numerami. • na 5 liniach telefonicznych miejskich w godzinach 16.00 – 20.00 we wszystkie dni robocze, dostępnych pod dwoma wspólnymi numerami. • jeśli w ramach porady telefonicznej / porad telefonicznych niemożliwe jest pełne rozwiązanie zgłoszonego problemu, Wykonawca jest zobowiązany do pomocy w ramach zdalnego serwisu Service Desk, o którym jest mowa w wymaganiu AT_OA_02
AT_OA_02	<p>Zdalny Service Desk, do którego użytkownicy i administratorzy Systemów będą zgłaszać problemy i zapytania w zakresie: administracji i konfiguracji Systemów, napraw i weryfikacji baz danych, użytkownika Systemów, przy pomocy poczty elektronicznej i Internetu, uzyskiwać odpowiedzi i korzystać z baz wiedzy w wyżej wymienionych zakresach (repozytoriów), umieszczonych na portalu serwisowym Systemów. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługę zdalnego serwisu Service Desk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • we wszystkie dni robocze w godzinach 8.00 –16.00, • dodatkowo w okresach sprawozdawczych lub planowania budżetowego(o których mowa w pkt 2.8.) lub w okresach wdrażania modyfikacji oprogramowania w godzinach 16.00 – 18.00, • czas odpowiedzi przy pomocy poczty elektronicznej nie powinien przekraczać 2 godzin od momentu wysłania opisu problemu;
AT_OA_03	<p>Wyjazdy interwencyjne do Ministerstwa Finansów oraz regionalnych izb obrachunkowych, gdyby inne formy wsparcia użytkowników i administratorów Systemów okazały się bezskuteczne;</p>

2.1.3. Stworzenie i utrzymywanie internetowego portalu serwisowego

Sygnatura wymagań	Opis wymagania
AT_IPS_01	<p>W terminie 3 tygodni, liczonym od daty przekazania kodów źródłowych systemów przez Zamawiającego, Wykonawca uruchomi a Zamawiający odbierze portal serwisowy Systemów celem zapewnienia użytkownikom Systemów wsparcia, i zapewni jego utrzymanie, administrację i rozwój, przy czym Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia we własnym zakresie hostingu portalu na serwerze WWW zapewniającym sprawną pracę użytkownikom. Użytkownicy portalu to użytkownicy Systemów z poziomów: MF, RIO, JST, JO JST.</p>

Sygnatura wymagań	Opis wymagania
AT_IPS_02	Portal serwisowy służy do wszechstronnej współpracy i komunikacji użytkowników Systemów, Wykonawcy oraz do dostarczania potrzebnych informacji o Systemie. Wykonawca zobowiązuje się do zamieszczania na portalu uaktualnionych instrukcji dla administratorów i użytkowników Systemów oraz innej stosownej dokumentacji po każdej modyfikacji oprogramowania.
AT_IPS_03	Portal serwisowy umożliwi proste rejestrowanie nowych użytkowników. Wstępny proponowany zakres danych przy rejestracji: <ul style="list-style-type: none"> a) Stanowisko b) Email c) Telefon kontaktowy d) Jednostka Organizacyjna e) Kod GUS JST
AT_IPS_04	Portal serwisowy posiadać będzie możliwość zarządzania uprawnieniami na podstawie profili w tym przyznawania odrębnych uprawnień użytkownikom. Wstępna propozycja ról: <ul style="list-style-type: none"> a) Administrator Portalu b) Wykonawca c) Pełnomocnik MF d) Pełnomocnik RIO e) Pełnomocnik JST
AT_IPS_05	Portal serwisowy umożliwi przeszukiwanie zgłoszeń poprzez prostą wyszukiwarkę.
AT_IPS_06	Portal serwisowy umożliwi przekazywanie informację o zmianach w zgłoszeniu np. poprzez pocztę elektroniczną.
AT_IPS_07	Portal serwisowy umożliwi generowanie zestawień zgłoszeń, w tym możliwość automatycznego generowania raportów cyklicznych.
AT_IPS_08	W portalu serwisowym będzie można zdefiniować akceptację bądź odrzucenie zgłoszenia przez określonego użytkownika.
AT_IPS_09	Portal serwisowy umożliwi użytkownikom przesłanie formularza zgłoszeń wraz z dodatkowymi polami (np. dodatkowe uwagi) oraz możliwością załączania plików (np. zrzuty ekranu, formularz w postaci *.xls).
AT_IPS_10	Portal serwisowy umożliwi śledzenie czasu realizacji poszczególnych zgłoszeń bądź ich grupy.
AT_IPS_11	Portal serwisowy wyświetli wszystkie informacje interfejsu użytkownika w języku polskim.
AT_IPS_12	Portal serwisowy Systemów, będzie dostępny pod adresem wskazanym i należącym do Zamawiającego.

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
AT_IPS_13	<p>Repozytoria dla użytkowników i administratorów Systemów, umieszczone na portalu serwisowym Systemów, będą spełniać w szczególności warunki:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Przewidywany jest podział w zakresach: <ol style="list-style-type: none"> a) administracji Systemów, b) konfiguracji Systemów, c) napraw i weryfikacji baz danych, d) użytkowania Systemów; 2) Repozytorium serwisowe baz danych, podzielone na podsystemy JO JST, JST, RIO i MF, będzie zawierać opisy najczęstszych (typowych) sytuacji awaryjnych sklasyfikowane według wersji systemu operacyjnego, warunków wystąpienia awarii oraz prawdopodobnych przyczyn awarii. Opisy te będą połączone ze sprawdzonymi procedurami naprawczymi oraz poziomem uprawnień dostępu oraz umiejętności użytkownika warunkujących samodzielne przeprowadzenia skutecznej naprawy; 3) Repozytorium użytkownika będzie podzielone na części odpowiadające podsystemom JO JST, JST, RIO i MF, a na ww. poziomach problemy i pytania wraz ze stosownymi wyjaśnieniami będą poklasyfikowane w sposób ułatwiający korzystanie z repozytorium, np. na części odpowiadające poszczególnym modułom Systemów
AT_IPS_13	<p>Portal będzie posiadał sekcję CMS składającą się co najmniej z następujących części:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktualności, • często zadawane pytania – strona na której publikowane będą najczęściej zadawane przez użytkowników pytania wraz z odpowiedziami, • znane problemy, • dokumenty, • pliki do pobrania.

2.1.4. Dodanie funkcjonalności polegającej na przekazywaniu sprawozdań z JST do wiadomości MF przed weryfikacją RIO

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
DW_01 koncepcja	<p>Projekt koncepcji, o której mowa w § 1 ust.1 pkt 3 Umowy musi zawierać szczegółowy opis wykonania zadania „Dodanie funkcjonalności polegającej na przekazywaniu sprawozdań z JST do wiadomości MF przed weryfikacją RIO” określonego w postanowieniu 2.1.4 Załącznika nr 1 do Umowy w tym co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) harmonogram realizacji zadania potwierdzający realizację zadania zgodną z umową oraz zaoferowanym terminem realizacji zadania; 2) diagram ilustrujący obieg informacji dotyczących sprawozdań po

	<p>wprowadzeniu modyfikacji;</p> <p>3) opis zmian w mechanizmie przekazywania danych, uwzględniający szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania poszczególnych paczek danych, z uwzględnieniem różnych możliwości przepływu danych na poszczególnych poziomach;</p> <p>4) wykaz wszystkich sprawozdań, które będą objęte wprowadzaną modyfikacją i będą przekazywane do Ministerstwa Finansów w trybie do wiadomości;</p> <p>5) szczegółowy opis mechanizmów, które zapewnią zachowanie spójności danych i brak zaburzeń informacji (w tym danych prezentowanych w istniejących raportach), niezależnie od tego czy sprawozdania są przekazane przez JST w trybie “do wiadomości” czy w trybie zweryfikowanym i przekazywanym przez RIO</p>
DW_01	W terminie zadeklarowanym przez Wykonawcę, Wykonawca zrealizuje przedmiot umowy w postaci implementacji zmian w Systemach polegających na wprowadzeniu funkcjonalności przekazywania danych tak aby wszystkie sprawozdania, bilanse i wieloletnie prognozy finansowe przekazywane z poziomu JST na poziom RIO trafiały równolegle, w tym samym czasie, na poziom Ministerstwa Finansów, w trybie “do wiadomości”.
DW_02	Wprowadzona modyfikacja nie powinna zmieniać/rozszerzać zakresu sprawozdań i bilansów jakie są przekazywane na poziom MF, ma jedynie zapewnić szybszą dostępność danych zawartych w sprawozdaniach.
DW_03	Jednocześnie należy zapewnić utrzymanie dotychczasowego obiegu informacji w zakresie potwierdzonych przez RIO sprawozdań przekazywanych na poziom MF
DW_04	Modyfikacja powinna być zrealizowana w taki sposób, aby nie wprowadzać żadnych zaburzeń, czy niespójności danych, w tym w istniejących raportach, niezależnie od tego czy sprawozdania są przekazane przez JST w trybie “do wiadomości” czy w trybie zweryfikowanym i przekazywanym przez RIO.
DW_05	Termin zadeklarowany przez Wykonawcę dotyczy terminu przekazania rozwiązania do testów Zamawiającego, przy czym łączny czas w jakim Wykonawca usunie błędy wykazane w testach Zamawiającego nie przekroczy łącznie 15 dni roboczych, niezależnie od liczby iteracji procedury testowania
DW_06	W terminie wskazanym przez Zamawiającego (z wyprzedzeniem wynoszącym minimalnie 1 dzień roboczy) - Wykonawca dokona dystrybucji modyfikacji na środowisko produkcyjne

2.1.5. Dostosowanie interfejsu programistycznego API do zmian w sprawozdawczości wynikających ze zmian prawa oraz migracji technologicznej

Sygnatura wymagań	Opis wymagania
API_01 koncepcja	Projekt koncepcji, o której mowa w § 1 ust.1 pkt 4 Umowy musi zawierać szczegółowy opis wykonania zadania „Dostosowanie interfejsu programistycznego API do zmian w sprawozdawczości wynikających ze zmian prawa” określonego w postanowieniu 2.1.5 (API_01 do API_03) Załącznika nr

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
	<p>1 do Umowy w tym co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) harmonogram realizacji zadania potwierdzający realizację zadania zgodną z umową oraz zaoferowanym terminem realizacji zadania; 2) wykaz zmian, które są konieczne do implementacji, uwzględniający: <ul style="list-style-type: none"> - listę metod objętych modyfikacją, - wpływ na sposób filtrowania danych - wykaz koniecznych zmian, - wpływ na sposób sortowania danych - wykaz koniecznych zmian, - wpływ na zakres pól, które będą pobierane - wykaz koniecznych zmian;
API_01	<p>W terminie zadeklarowanym przez Wykonawcę, Wykonawca zrealizuje przedmiot umowy w postaci implementacji zmian polegających na dostosowaniu Interfejsu Programistycznego API zaimplementowanego w Systemie - do wszystkich niżej wymienionych przepisów prawa.</p>
API_02	<p>Mechanizm Interfejsu API zostanie zaktualizowany w zakresie zastosowania grup paragrafów w sprawozdaniu Rb-28S, wynikających z następujących rozporządzeń:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 lipca 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie szczegółowej klasyfikacji dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów oraz środków pochodzących ze źródeł zagranicznych http://www.dziennikustaw.gov.pl/DU/2018/1393 2) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 lipca 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie sposobu prowadzenia gospodarki finansowej jednostek budżetowych i samorządowych zakładów budżetowych http://www.dziennikustaw.gov.pl/DU/2018/1394 3) Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 lipca 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie sprawozdawczości budżetowej http://www.dziennikustaw.gov.pl/DU/2018/1395
API_03	<p>Mechanizm Interfejsu API zostanie zaktualizowany w zakresie zawartości sprawozdania Rb-PDP tak, aby jego wzór był zgodny z Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 9 stycznia 2018 r. w sprawie sprawozdawczości budżetowej (Dz. U. poz. 109).</p>
API_04	<p>W terminie zadeklarowanym przez Wykonawcę należy dokonać (przedstawić do odbioru) migracji technologicznej rozwiązania API systemu BeSTi@, polegającej na dostosowaniu oprogramowania do wykorzystania framework MS .net core do wersji rekomendowanej przez Microsoft w dniu składania ofert (obecnie używana wersja to 2.1)</p>
API_05	<p>W szczególności w ramach migracji wymaga się zachowania wszystkich istniejących funkcjonalności API oraz zapewnienia kompatybilności wszystkich komponentów składowych.</p>

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
API_06	Termin zadeklarowany przez Wykonawcę dotyczy terminu przekazania rozwiązania do testów Zamawiającego, przy czym łączny czas w jakim Wykonawca usunie błędy wykazane w testach Zamawiającego nie przekroczy łącznie 10 dni roboczych, niezależnie od liczby iteracji procedury testowania
API_07	W terminie wskazanym przez Zamawiającego (z wyprzedzeniem wynoszącym minimalnie 1 dzień roboczy) - Wykonawca dokona dystrybucji modyfikacji na środowisko produkcyjne

2.2. Wprowadzanie dostosowań/zmian w Systemach

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
ZS_01	Wykonawca zobowiązuje się wykonywać wszystkie zlecone przez Zamawiającego prace związane z wprowadzeniem zmian w obu Systemach, tj. wszystkich podsystemach JO JST, JST, RIO i MF.
ZS_02	Wykonawca opracuje, przetestuje oraz wdroży zmodyfikowane oprogramowanie Systemów, jak również dostosuje dokumentację Systemów do wprowadzonych zmian z należytą starannością i w sposób zapewniający ciągłą i nieuciążliwą obsługę Systemów przez ich użytkowników.
ZS_03	Zmiany będą obejmować: <ul style="list-style-type: none"> • tworzenie nowych funkcjonalności Systemów, • modyfikacje istniejących funkcjonalności Systemów, w tym: <ul style="list-style-type: none"> ○ korekta funkcjonalności (np. zmiana nazwy pól w formularzach), ○ modyfikacje zmierzające do poprawy jakości wykorzystania danej funkcjonalności przez użytkowników, modyfikacje zmierzające do zwiększenia efektywności Systemów.
ZS_04	Zakres prac związany z wprowadzaniem zmian w Systemach będzie obejmować: <ul style="list-style-type: none"> • prace analityczne, projektowo-programistyczne wraz z testowaniem oraz wdrażaniem zmodyfikowanego oprogramowania, prace polegające na aktualizacji dokumentacji Systemów zgodnie ze zrealizowanymi zmianami w oprogramowaniu.
ZS_05	Wykonawca będzie wdrażał zmiany w oprogramowaniu Systemów (w szczególności w module sprawozdań i bilansów) w taki sposób, aby nie zakłócić użytkownikom na poziomach JO JST, JST i RIO możliwości terminowego przekazania danych do Zamawiającego w odpowiedniej formie i zakresie.
ZS_06	Wykonawca będzie tworzył oprogramowanie poprzez utworzenie „nowej gałęzi” w wersji oprogramowania, co: <ul style="list-style-type: none"> • pozwoli w prosty sposób powrócić do miejsca rozgałęzienia w przypadku gdy projektowane zmiany nie wejdą w życie,

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
	umożliwi także równoczesną pracę nad kilkoma równoległymi projektami tej samej zmiany, z których jedna zostanie wprowadzona w życie, jak i jednoczesną realizacją różnych zmian.
ZS_07	Wykonawca zobowiązuje się, że Systemy po wprowadzeniu zmian w oprogramowaniu będą prawidłowo realizowały wszelkie funkcje związane z obsługą wersji historycznych.
ZS_08	Wykonawca zobowiązuje się, że aktualizując System zaktualizuje wszystkie konieczne raporty, w tym zapewni historyczność (stworzy nowe wersje raportów przy zachowaniu poprzednich wersji jako historycznych).
ZS_09	Wykonawca tworząc kolejne wersje oprogramowania Systemów, musi stosować ogólnodostępne oprogramowanie narzędziowe tj. wprowadzając zmiany w oprogramowaniu Wykonawca nie może użyć żadnych modułów, podsystemów, komponentów itp., wobec których zachowuje autorskie prawa majątkowe po przekazaniu oprogramowania Zamawiającemu.
ZS_10	Wykonawca zapewni wsparcie procesu obsługi wprowadzania zmian poprzez udostępniony przez Wykonawcę portal internetowy, minimum w zakresie: rejestracji zmian, zgłaszania zmiany, nadawania aktualnego statusu realizacji zmiany, udostępniania produktów powstałych w wyniku realizacji zmiany. Szczegółowe wymagania odnośnie portalu internetowego zostały przedstawione w rozdziale „Stworzenie i utrzymywanie internetowego portalu serwisowego” wymagania od AT_IPS_01 do AT_IPS_13.
ZS_11	WYKONAWCA będzie zobowiązany do prowadzenia rejestru zrealizowanych zmian w zakresie funkcjonalności oraz zmian dokumentacji, rejestr będzie udostępniony przez WYKONAWCĘ na portalu internetowym opracowanym w ramach realizacji Zamówienia.
ZS_12	Wykonawca będzie weryfikował zrealizowane zmiany w specjalnie przygotowanym wewnętrznym środowisku testowym, będącym odwzorowaniem warstwowego środowiska rzeczywistego Systemów wraz z dedykowanym na te potrzeby testowym serwerem komunikacyjnym. To środowisko testowe będzie udostępnione Zamawiającemu do testów akceptacyjnych użytkownika.
ZS_13	Po podpisaniu protokołu odbioru zmian (POZ) Wykonawca przekazuje do Departamentu ST na kody źródłowe nowej wersji oprogramowania, uaktualnioną dokumentację techniczną, repozytorium pakietu CASE oraz instrukcje administratora i użytkownika. Koszty nośników ponosi Wykonawca.
ZS_14	Współpraca Zamawiającego z Wykonawcą dotycząca wyceny pracochłonności, zlecenia, wykonywania, testowania, wdrażania, nadzorowania i rozliczania prac w zakresie wprowadzania zmian w Systemach odbywać się będzie zgodnie z zasadami opisanymi w procedurze „Wprowadzanie zmian do Systemów” opisanej w rozdziale „Procedury”.
ZS_15	Na koniec okresu współpracy Wykonawca dostarczy wykaz wszystkich wykonanych i rozliczonych prac w zakresie niezbędnych zmian i dostosowania Systemu do obowiązujących przepisów wraz z podaniem wartości prac, dat i numerów faktur w wersji elektronicznej i dokumentu.
ZS_16	Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji na wykonane usługi i produkty dotyczące wprowadzania zmian w Systemach, w tym na: <ul style="list-style-type: none"> • wytworzone bądź zmodyfikowane elementy oprogramowania Systemów na okres co najmniej 12 miesięcy;

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
	<ul style="list-style-type: none"> dokumentację Systemów na okres co najmniej 12 miesięcy, licząc od dnia podpisania Protokołu odbioru końcowego całości Umowy bez zastrzeżeń.

2.3. Dokumentacja Systemów

Sygnatura wymagania	Opis wymagania
DS_01	W ramach asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi zapewniającej poprawność i aktualność dokumentacji Systemów.
DS_02	<p>W ramach asysty technicznej oraz przy każdej zmianie systemu Wykonawca będzie aktualizował dokumentację Systemów w sposób następujący:</p> <p>aktualizacji będą podlegały:</p> <ul style="list-style-type: none"> dokumentacja użytkownika (na wszystkich poziomach), dokumentacja administratora (na wszystkich poziomach), projekt Systemów, <ul style="list-style-type: none"> wszystkie dokumenty będą znajdować się w jednym repozytorium umieszczonym na portalu serwisowym udostępnionym zarówno dla Wykonawcy, jak i Zamawiającego; Wykonawca będzie na bieżąco modyfikował dokumentację Systemów; Wykonawca opracuje metodę wersjonowania dokumentacji oraz efektywnego sposobu jej zatwierdzania.
DS_03	Wykonawca zapewni Zamawiającemu zgodność dokumentacji Systemów z aktualną wersją Systemów oraz możliwość uzyskiwania jednoznacznych wyjaśnień i interpretacji w zakresie zapisów w dokumentacji, realizacji funkcji użytkowych oraz cech środowiska eksploatacji Systemów;
DS_04	Wykonawca umieści na portalu serwisowym Systemów uaktualnione podręczniki/instrukcje dla administratorów i użytkowników Systemów oraz innej stosownej dokumentacji po każdej modyfikacji oprogramowania lub w związku z wykonywaniem usług w zakresie asysty technicznej. Dokumenty te będą zawierały metryki z wykazami zmian;

Sygnatura wymagań	Opis wymagania
DS_05	<p>Obecnie repozytorium systemu utrzymywane jest w narzędziu Enterprise Architekt. Wykonawca będzie zobowiązany do prowadzenia dokumentacji technicznej z wykorzystaniem dotychczasowego repozytorium, a repozytorium pakietu będzie przekazane Zamawiającemu na nośniku fizycznym (np. na płytach CD-ROM). Dokumentacja ma zawierać co najmniej szczegółowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • diagram encji, • diagramy przypadków użycia, • opis funkcji, • opis interfejsu użytkownika, • opis tworzenia kompilacji aplikacji (z ang. build), • opis tworzenia wersji instalacyjnej, • opis procesu instalacji, • opis źródeł, • opis architektury Systemów, • projekt Systemów, • projekt fizyczny bazy danych.
DS_06	Dokumentacja techniczna wraz z repozytorium pakietu CASE i z dostarczonym kodem źródłowym umożliwi kontynuację Projektu w przyszłości przez innego Wykonawcę.
DS_07	<p>Wykonawca jest zobowiązany raportować w odstępach kwartalnych (co 3 miesiące) wg. Raport ma zawierać co najmniej następujący zakres danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • liczba oraz kategoria zgłoszeń; • średni czas realizacji zgłoszeń; • szczegółowa informacja o zgłoszeniach; • wydajność systemów (wg. ustalonych parametrów); • rekomendacje dot. ewentualnych potrzebnych zmian w systemie.

2.4. Standardy stosowane przez Wykonawcę

Sygnatura wymagań	Opis wymagania
S_SW_01	<p>Wykonawca stosować będzie wybrane elementy dobrych praktyk ITIL, dostosowane do potrzeb realizowania zamówienia w tym m. in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WSW_ITIL_01 Service Level Management; • WSW_ITIL_02 Availability Management; • WSW_ITIL_03 Incident Management; • WSW_ITIL_04 Problem Management; • WSW_ITIL_05 Service Asset & Configuration Mgmt.

2.5. Wymagania dotyczące Audytu

Sygnatura Wymagania	Opis wymagania
----------------------------	-----------------------

A_01	Zamawiający ma prawo przeprowadzenia audytu prowadzonych prac w celu sprawdzenia zgodności realizowanych usług przez Wykonawcę z wymaganiami.
------	---

2.6. Okresy sprawozdawcze, planowania budżetowego, wieloletnich prognoz finansowych

Okresy sprawozdawcze:

Dane	Zwiększone potrzeby jednostek organizacyjnych	Zwiększone potrzeby JST i ich jednostek organizacyjnych	Okres sprawozdawczy
miesięczne	5-11 dni po upływie okresu sprawozdawczego	5 – 25 dni po upływie okresu sprawozdawczego	30 dni po upływie okresu sprawozdawczego

Dane za	Zwiększone potrzeby JO, JST i ZJST oraz RIO	Zwiększone potrzeby DFST	Okres sprawozdawczy
Styczeń	5 luty-2 marca	23 luty – 5 marca	5 luty – 5 marca
1 kwartał	5 kwietnia – 10 maja	30 kwietnia – 31 maja	5 kwietnia - 31 maja
2 kwartały	5 lipca – 10 sierpnia	31 lipca – 15 sierpnia	5 lipca - 15 sierpnia
3 kwartały	5 października - 10 listopada	5 października - 15 listopada	5 października - 15 listopada
Listopad	5 grudzień -30 grudzień	20 grudzień – 5 stycznia	5 grudzień – 5 stycznia
Grudzień	5 styczeń – 30 styczeń	22 styczeń – 10 lutego	5 styczeń – 10 lutego
4 kwartały	20 lutego - 15 marca	15 marca - 15 kwietnia	20 lutego - 15 kwietnia

Okresy planowania budżetowego :

Dotyczy	Zwiększone potrzeby JST i ich jednostek organizacyjnych	Okres planowania budżetowego
projekt planu finansowego/projekt budżetu dla JO JST	15 październik– 15 listopad	15 październik – 15 listopad
wprowadzenie planu finansowego/uchwalenie budżetu	15 listopad – 31 styczeń	15 listopad – 31 styczeń
Zmiany planu finansowego	Brak możliwości określenia czasu zwiększonych potrzeb	Cały rok budżetowy

Dotyczy	Zwiększone potrzeby JST i ZJST oraz RIO	Zwiększone potrzeby DFST	Okres planowania budżetowego
---------	---	--------------------------	------------------------------

Subwencji dla JST	Nie występują	1-15 października oraz w okresie ok. 30 dni po podpisaniu ustawy budżetowej	1 sierpnia – 30 września
Projektów uchwał budżetowych JST	1-30 listopada	30 listopada – 31 grudnia	30 września – 31 stycznia
Uchwał budżetowych	Nie występują	Nie występują	30 września – 31 stycznia

Wieloletnie prognozy finansowe

Dotyczy	Zwiększone potrzeby JST i ZJST oraz RIO	Zwiększone potrzeby DFST	Termin przekazania do MF
Projekty WPF	15 październik - 1 grudzień	ok. 2 tygodni przed terminem przekazania	do dnia 31 grudnia roku poprzedzającego rok budżetowy
WPF	15 grudzień - 15 lutego	ok. 2 tygodni przed terminem przekazania	do dnia: 10 marca 5 maja 5 sierpnia 5 listopada