Raport końcowy z realizacji projektu informatycznego

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Opis** |
|  | Tytuł projektu | Modernizacja i wdrożenie nowych rozwiązań oraz e-usług w Systemie Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numeru 112 |
|  | Beneficjent projektu | Komenda Główna Policji |
|  | Partnerzy | *Brak* |
|  | Postęp finansowy | Odchylenia w stosunku do pierwotnych szacunków w zakresie kosztu projektu wynikają z:  - opóźnień w rozpoczęciu realizacji projektu (w zakresie wyboru Inżyniera Kontraktu opóźnienie wyniosło 119 dni), co spowodowało konieczność przygotowania Planu naprawczego, wydłużenia okresu realizacji projektu, ponownego oszacowania wartości poszczególnych zadań, zwiększenia zakresu rzeczowego projektu (zwiększenie ilości kupowanych licencji), zwiększenia wartości dofinansowania (zgodnie z Planem naprawczym o 4.359.590,52 zł, w tym 3.652.130,57 zł środków UE). Szczegółowe informacje nt. odchyleń od pierwotnych szacunków znajdują się w Planie naprawczym z dnia 20 czerwca 2018 r.;  - wyników przeprowadzonych postępowań przetargowych;  - opóźnień w wykonaniu kolejnych etapów realizacji głównego zadania w projekcie, co skutkowało naliczeniem kar umownych wobec Wykonawcy. W wyniku opóźnienia w realizacji etapu nr IV (15 dni) naliczono kary umowne w łącznej wysokości 163.094,25 zł. Realizacja etapu nr V była opóźniona o 67 dni. Realizacja etapu nr VI była opóźniona o 63 dni.  Zgodnie z pierwotną umową z dnia 24 lutego 2017 r. wartość projektu miała wynosić 53.508.906,60 zł, w tym 45.284.587,65 zł środków UE.  Zgodnie z ostatnim Wnioskiem o Płatność (złożony w dniu 13 grudnia 2019 r., zatwierdzony w dniu 4 marca 2020 r.) poziom certyfikacji wyniósł 54,78% - wartość wydatków kwalifikowalnych w projekcie to 56.824.315,52 zł, wartość wydatków narastająco od początku projektu w ostatnim wniosku o płatność to 31.284.907,37 zł. |
|  | Postęp rzeczowy | Ramowy zakres prac zrealizowanych w projekcie przedstawiono poniżej:   1. Migracja systemu zarządzania komunikacją wraz ze zmianą architektury, przebudowa sieci w zakresie telefonii IP oraz przedłużenie nieaktywnych kontraktów serwisowych na posiadane licencje telefoniczne i serwerowe w Systemie, 2. Dostawa i wdrożenie Centralnej Książki Telefonicznej dla Systemu, 3. Dostawa i wdrożenie Centralnego Systemu rejestracji rozmów dla Systemu, 4. Dostawa i wdrożenie centralnego systemu monitoringu, optymalizacji i zarządzania dla Systemu, 5. Dostawa i wdrożenie dwóch Centralnych Punktów Dostępu oraz modernizację i rozbudowę systemu bezpieczeństwa dla Systemu, 6. Rozbudowa systemu Child Alert, 7. Realizacja szkoleń tematycznych, 8. Przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Oprogramowania Aplikacyjnego oraz wytworzonej przez Wykonawcę Dokumentacji, a także udzielenie lub dostarczenie licencji na dostarczane Oprogramowanie Standardowe.   Brak odchyleń w stosunku do pierwotnie zaplanowanego zakresu projektu.  Stan realizacji kamieni milowych:   * Zadanie 1: Przygotowanie realizacji Projektu. Podpisanie umowy o dofinansowanie – kamień milowy zrealizowany. * Zadanie 2: Wybór Inżyniera Kontraktu. Podpisanie umowy z Inżynierem Kontraktu – kamień milowy zrealizowany. * Zadanie 3: Wykonanie koncepcji systemu – kamień milowy zrealizowany. * Zadanie 4: Wykonanie i wdrożenie systemu. Dostawa sprzętu - kamień milowy zrealizowany. Przeprowadzenie testów akceptacyjnych po migracji starych systemów - kamień milowy zrealizowany. Uruchomienie systemu - kamień milowy zrealizowany. * Zadanie 5: Promocja projektu. Wykonanie działań promocyjnych - kamień milowy zrealizowany. * Zadanie 6: Szkolenia. Przeprowadzenie szkoleń - kamień milowy zrealizowany. |
|  | E-usługi dla obywateli i przedsiębiorców | 1. **Usługa dostępu do funkcjonariuszy z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia**. Możliwość rozmowy telefonicznej bezpośrednio z wybranym Policjantem, którego numer obywatel wyszukał w Centralnej Książce Telefonicznej. Typ usługi: A2C. Poziom e-dojrzałości: 5. 2. **Usługa wideokonferencji dla administracji i klientów administracji za pomocą usług webowych i urządzeń mobilnych**. Wideo rozmowę może inicjować obywatel wybierając w Centralnej Książce Telefonicznej jednostkę Policji. Klient Policji może też przyjąć zaproszenie do rozmowy wysłane przez Policjanta drogą mailową. Typ usługi: A2C. Poziom e-dojrzałości: 4. 3. **Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby głuchonieme z udziałem tłumacza w komisariacie**. W wybranych jednostkach Policji jest dostępny tłumacz języka migowego online. Typ usługi: A2C. Poziom e-dojrzałości: 4. 4. **Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby głuchonieme z udziałem tłumacza przez internet**. Osoby głuche i słabosłyszące mogą również wykonać połączenie wideo z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie do wybranego dyżurnego jednostki Policji z udziałem tłumacza języka migowego online. Typ usługi: A2C. Poziom e-dojrzałości: 4. 5. **Centralna Książka Telefoniczna dostępna przez interfejs Webowy.** Centralna Książka Telefoniczna jest dostępna online dla wszystkich obywateli. Zawiera wybrane dane Policjantów i innych pracowników Policji, numery telefonów, adresy e-mail, adresy jednostek Policji itd. Typ usługi: A2C. Poziom e-dojrzałości: 3. 6. **Usługa wysyłania i odbierania wiadomości SMS Child Alert**. Możliwość powiadamiania obywateli o zaginionych dzieciach zarejestrowanych w systemie ChildAlert. Po ogłoszeniu komunikatu o poszukiwaniu dziecka, dostaną stosowną informację w wiadomości SMS. Po ogłoszeniu Child Alertu Policja przyjmuje także wiadomości SMS o dziecku, które jest poszukiwane. Typ usługi: A2C. Poziom e-dojrzałości: 4. 7. **E-usługa zdalnego udostępnienia zasobów lokalnych stanowiska komputerowego lub urządzenia mobilnego dla administracji/ Usługa pomocy zdalnej**. Możliwość połączenia z osobą potrzebującą pomocy na stanowisku komputerowym w sposób zdalny. Typ usługi: A2A. Poziom e-dojrzałości: 4. 8. **Usługa wspólnej pracy nad dokumentami i czatu.** Pozwala na wspólną pracę nad konkretnym dokumentem z wielu lokalizacji i dla wielu użytkowników jednocześnie. Typ usługi: A2A. Poziom e-dojrzałości: 4. 9. **Centralna Książka Telefoniczna dostępna na telefonach IP i softphonach oraz przez interfejs Webowy**. Wdrożona została wewnętrzna Centralna Książka Telefoniczna w Policji zawierająca informacje kontaktowe do każdego pracownika i funkcjonariusza Policji, dostępna w pełnym zakresie w sieci policyjnej. Typ usługi: A2A. Poziom e-dojrzałości: 3. 10. **Usługa dostępu do administracji z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia**. Usługa wykorzystywana w sytuacji wspólnego realizowania zadań przy zdarzeniach, które angażują różne jednostki np. policję, pogotowie ratunkowe, straż pożarną, pomoc społeczną, zarządzanie kryzysowe czy administrację publiczną. Typ usługi: A2A. Poziom e-dojrzałości: 5. 11. **Usługa wideokonferencji dla administracji i klientów administracji za pomocą usług webowych i urządzeń mobilnych**. Możliwość zestawiania wideokonferencji wielu osób, o wyborze i dołączeniu odpowiednich uczestników może decydować każdy urzędnik. Typ usługi: A2A. Poziom e-dojrzałości: 4. 12. **Usługa zdalnego odsłuchiwania nagranych rozmów przez stronę Web**. Możliwość dostępu do bazy danych zawierającej nagrania rozmów i możliwości wyszukania konkretnej rozmowy. Typ usługi: A2A. Poziom e-dojrzałości: 5. 13. **Usługa automatycznej i samodzielnej zmiany konfiguracji urządzenia teleinformatycznego**. Możliwość samodzielnego – bez udziału administratora systemu SZK OST 112 – zmienienia parametrów urządzenia. Typ usługi: A2A. Poziom e-dojrzałości: 5.   Wymienione usługi zostały udostępnione 24.02.2020 r. Nie zostały zmienione względem planowanych e-usług opisanych we wniosku o dofinansowanie. |
|  | Postęp w realizacji strategicznych celów Państwa | * Liczba udostępnionych usług wewnątrzadministracyjnych (A2A): 7. Termin osiągnięcia: 24.02.2020. * Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 - dwustronna interakcja: 1. Termin osiągnięcia: 24.02.2020. * Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości co najmniej 4 – transakcja: 5. Termin osiągnięcia: 24.02.2020. * Liczba uruchomionych systemów teleinformatycznych w podmiotach wykonujących zadania publiczne: 1. Termin osiągnięcia: 24.02.2020. * Przestrzeń dyskowa serwerowni: 120 TB. Termin osiągnięcia: 24.02.2020. * Moc obliczeniowa serwerowni: 32 Tereflops. Termin osiągnięcia: 24.02.2020. * Liczba załatwionych spraw poprzez udostępnioną on-line usługę publiczną: 6 017 400. Termin osiągnięcia: 24.02.2021. * Liczba podmiotów sektora publicznego korzystających z wdrożonych e-usług A2A: 4. Termin osiągnięcia: 24.02.2021.   Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa do 2020 r. został opublikowany przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji w listopadzie 2013 r. Realizacja Programu odbywać się będzie poprzez podejmowanie usystematyzowanych działań w czterech kierunkach, z których pierwszy stanowi:   * Świadczenie e-usług publicznych (między innymi w zakresie: spraw administracyjnych, zapewnienia bezpieczeństwa kryzysowego i powiadamiania ratunkowego oraz dostarczania usług infrastrukturalnych w modelu chmury obliczeniowej);   Jednym z najważniejszych rezultatów projektu jest poprawa bezpieczeństwa publicznego poprzez zwiększenie efektywności współdziałania służb Policji jak również szeroko rozumianej interakcji z innymi służbami, podmiotami zaangażowanymi we wspólne operacje a także z obywatelami i przedsiębiorcami oraz podmiotami korzystającymi z usług sieci OST112. Projekt zapewnia zwiększenie dostępności zasobów informacyjnych dla urzędów administracji rządowej w ramach nowych usług komunikacji głosowej i wideo oraz pozwala na wykorzystanie go przez obywateli w ramach publicznych e-usług. W zakres projektu weszła również migracja z eksploatowanych zasobów sprzętowych do środowiska zwirtualizowanego, co w znacznym stopniu poprawia stabilność, odtwarzalność i łatwość integracji rozwiązania w ramach prywatnej chmury obliczeniowej administracji publicznej. Prezentowane rozwiązania wpisują się w szeroko rozumiany rozwój e-usług publicznych zmierzających do podnoszenia satysfakcji pracowników administracji państwowej jak również obywateli.  W dokumencie „Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa do 2020 r.” sformułowano 10 kierunków rozwoju w obszarze e-usług publicznych, biorąc pod uwagę kierunki wskazywane przez Komisję Europejską oraz preferencje obywateli wynikające z diagnozy sporządzonej na potrzeby niniejszego Programu. Wśród kierunków są: bezpieczeństwo i powiadamianie ratunkowe.  W ramach bezpieczeństwa i powiadamiania ratunkowego przewiduje się m.in działania, z którymi bezpośrednio powiązany jest projekt: masowe powiadamianie o zagrożeniu, w zakresie rozbudowy sieci teleinformatycznej OST112 oraz dziedzinowych systemów teleinformatycznych, ze szczególnym uwzględnieniem wymiany informacji i współdziałania służb bezpieczeństwa publicznego i ratownictwa.  Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa obejmuje działania mające charakter horyzontalny lub ponadsektorowy (międzyresortowy), realizowane przez jednostki administracji publicznej mające na celu zbudowanie i dostarczenie podstawowego zestawu usług elektronicznych zapewniających obsługę obywateli (w tym przedsiębiorców) oraz samej administracji. Program przewiduje działania w czterech obszarach: integracji usług; integracji danych; zintegrowanego dostępu do danych publicznych; zintegrowanej informacji zarządczej.  W projekcie zrealizowano działania polegające m.in. na zintegrowaniu rozproszonych systemów, aby umożliwić szybką i sprawną komunikację oraz poprawić dostęp do informacji. Stosowane rozwiązania technologiczne są zgodne z powszechnie przyjętymi standardami obowiązującymi w strukturach administracyjnych. |
|  | Ryzyka i problemy | * Ryzyko opóźnień w związku z przesunięciem ogłoszenia przetargu na Wykonawcę Koncepcji Systemu oraz z przesunięciem podpisania Umowy z wyłonionym Wykonawcą Koncepcji Systemu. * Ryzyko zbyt niskiego budżetu. Inwentaryzacja realizowana na potrzeby Koncepcji Systemu ujawniła ryzyko związane z identyfikacją zmian w stosunku do zapisów Studium Wykonalności mogących spowodować wzrost kosztów danej pozycji w planowanym budżecie:   1. Ilość licencji.  2. Zmiana sposobu wyceny urządzeń pod UC.  3. Active Directory.  4. System nagrywania rozmów.  5. System zarządzania.   * Ryzyko opóźnień związanych z przedłużającym się postępowaniem przetargowym na wybór Głównego Wykonawcy. Przetarg ogłoszono 22.09.2018. Aby dochować terminu dostawy sprzętu określonej w harmonogramie na 31.05.2019, należało podpisać umowę do końca 2018 r. - jednak umowę podpisano 24.02.2019. * Główny Wykonawca rozpoznał konieczność aktualizacji Projektu Technicznego również po jego odbiorze w Etapie 1. Powyższe było również przewidywane przez Zamawiającego - zgodnie z z par. 8 ust 2 umowy. Wobec powyższego Inżynier Kontraktu rozpoznał ryzyko braku odpowiedniej jakości i kompletności dokumentu na moment odbioru, co może skutkować problemami w realizacji wdrożenia. * Ryzyko związane z wprowadzaniem zmian do Projektu Technicznego. Zgodnie z Par 8, Pkt 2 Umowy - Projekt Techniczny może uaktualniany w trakcie realizacji Umowy. Ryzyko związane jest z koniecznością zapewnienia odpowiedniej jakości dokumentu na każdym etapie odbiorowym i konieczność uniknięcia wątpliwości przy przyszłej kontroli projektu przez Instytucję Nadzorującą. * Ze względu na wysokie upakowanie urządzeń w szafach RACK w obu serwerowniach istnieje zagrożenie związane z dostępem do urządzeń wynikające ze zbyt dużej ilości okablowania LAN/FC oraz zasilającego. Wysokie upakowanie urządzeń w szafach może także powodować problem z dostępem podczas prac serwisowych. Istnieje także zagrożenie związane z przegrzewaniem się urządzeń. * Przekazanie niskiej jakości dokumentu PTA/STA wymaga od Zamawiającego drobiazgowej weryfikacji, która wedle zapisów umowy może potrwać 20 dni roboczych oraz po uzupełnieniu dokumentu kolejnych 10 dni roboczych. Wykonawca nie przekazał w planowanym terminie dokumentacji eksploatacyjnej i powykonawczej, na weryfikację których Zamawiający ma 15 dni roboczych oraz 8 dni roboczych drugiej weryfikacji oraz Planu Migracji, która ma 5 dniowy okres weryfikacji. Z uwagi na liczne odbiory wymienionych dokumentów, istnieje ryzyko niewykonania wszystkich działań zaplanowanych na Etap 3, a co za tym idzie nieodebrania Etapu 3 w przewidzianym umownym terminie. * Ryzyko opóźnienia Etapu 5. Podczas migracji UC rozpoznano opóźnienia względem zaplanowanego harmonogramu realizacji. Ostatni dzień zaplanowanej migracji to 22.09.2019, a termin realizacji Etapu wedle Harmonogramu ramowego przepada na 21.09.2019 (sobotę). W takiej sytuacji termin zakończenia etapu przesuwa się na kolejny dzień roboczy, tj. 23.09.2019. Do tego czasu należy przeprowadzić testy akceptacyjne oraz zweryfikować dokumentację eksploatacyjną oraz powykonawczą. Jednak niemożliwe jest opracowanie w.w. dokumentacji przed zakończeniem realizacji działań związanych z migracją. * Ryzyko opóźnienia Etapu 6. Wykonawca przedstawił wiele wersji Planu Etapu 6. Opóźnione były liczne zadania. Zaprezentowany portal informacyjny e-usług systematycznie zbierał negatywne uwagi. Prezentacja wersji końcowej portalu e-usług oraz portalu ChildAlert była opóźniona. |
|  | Uzyskane korzyści | 1. Usługa dostępu do funkcjonariuszy z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia. Zidentyfikowane potrzeby: W czasie trwania sprawy obywatele potrzebują bezpośredniego kontaktu z funkcjonariuszami Policji, zajmującymi się ich sprawą. 2. Usługa wideokonferencji dla administracji i klientów administracji za pomocą usług webowych i urządzeń mobilnych. Zidentyfikowane potrzeby: Bezpośredni i szybki kontakt z osobami, wobec których nie ma potrzeby osobistego stawienia się w jednostce Policji. 3. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby głuchonieme z udziałem tłumacza w komisariacie. Zidentyfikowane potrzeby: Kontakt na odległość i wyrównanie szans osób głuchoniemych. 4. Usługa dotycząca możliwości zgłoszenia przez osoby głuchonieme z udziałem tłumacza przez Internet. Zidentyfikowane potrzeby: Ustawowo instytucje publiczne mają obowiązek zapewnienia usługi tłumacza języka migowego do 3 dni. W przypadku, gdy tłumacz nie może w danym terminie dotrzeć na komisariat, potrzebna jest usługa kontaktu z tłumaczem przy pomocy Internetu. 5. Centralna książka telefoniczna dostępna przez interfejs Webowy. Zidentyfikowane potrzeby: Obywatele często potrzebują bezpośrednio dodzwonić się do właściwej osoby i we właściwe miejsce za pierwszym razem. Potrzeba wyszukiwania danych kontaktowych: adresów, spisów telefonów, adresów e-mail, jednostek Policji. 6. Usługa wysyłania i odbierania wiadomości SMS Child Alert. Zidentyfikowane potrzeby: Dyskretne powiadomienie Policji o rozpoznaniu uprowadzonego dziecka czy rozpoznaniu porywacza w sytuacji bezpośredniego kontaktu z taką osobą. 7. Usługa zdalnego udostępnienia zasobów lokalnych stanowiska komputerowego lub urządzenia mobilnego dla administracji/ Usługa pomocy zdalnej. Zidentyfikowane potrzeby: zdalne rozwiązywanie problemów przez serwisantów. 8. Usługa wspólnej pracy nad dokumentami i czatu. Zidentyfikowane potrzeby: Szybka i bezpieczna wymiana informacji tekstowych w pracy Policji oraz we współpracy Policji z instytucjami wykonującymi wspólne zadania z zakresu bezpieczeństwa publicznego. 9. Centralna książka telefoniczna dostępna na telefonach IP i softphonach oraz przez interfejs Webowy. Zidentyfikowane potrzeby: Uzyskanie przez klientów administracji (Policji) informacji umożliwiających załatwienie interesującej klienta sprawy. 10. Usługa dostępu do administracji z pominięciem osób pośredniczących w realizacji połączenia. Zidentyfikowane potrzeby: Korzystanie z indywidualnego numeru telefonu, na który można się dodzwonić bezpośrednio. 11. Usługa wideokonferencji dla administracji i klientów administracji za pomocą usług webowych i urządzeń mobilnych. Zidentyfikowane potrzeby: Wdrożenie rozwiązania umożliwiającego załatwienie sprawy przy pomocy kontaktu zdalnego. Z uwagi na to, że wiele spraw prowadzonych jest wspólnie przez różne rodzaje służb – np. Policję i straż pożarną (i więcej służb), istnieje potrzeba umożliwienia sprawnego kontaktu na odległość pomiędzy nimi. 12. Usługa zdalnego odsłuchiwania nagranych rozmów przez stronę Web. Zidentyfikowane potrzeby: Dla prowadzonych spraw niezbędna jest możliwość dokładnego zbadania wszystkich elementów z nią związanych. Potrzeba zdalnego odsłuchiwania nagranych rozmów za pośrednictwem strony Web. 13. Usługa automatycznej i samodzielnej zmiany konfiguracji urządzenia teleinformatycznego. Zidentyfikowane potrzeby: Zdalne zgłoszenie potrzeby zmian i przeprowadzenie przez serwisanta konfiguracji urządzenia.   Zakładana suma załatwionych spraw przez udostępnioną on-line usługę publiczną wynosi 6 017 400. Wskaźnik ten oznacza sumę wszystkich spraw załatwionych za pośrednictwem wszystkich nowych e-usług A2C w ramach niniejszego projektu. Źródłem pomiaru będą statystyki systemu. Monitoring będzie przeprowadzany systematycznie, przynajmniej raz na rok. |
|  | E-usługi i rejestry z jakimi zintegrował się wytworzony system w ramach realizacji projektu | Portal informacyjny wszystkich e-usług dostępnych dla obywateli pod adresem: <http://euslugi.policja.pl/> . Dostępny również w wersji mobilnej.  Centralna Książka Telefoniczna jest dostępna online dla wszystkich obywateli pod adresem: <https://ckt.uc.ost112.gov.pl/> Zawiera wybrane dane Policjantów i innych pracowników Policji, numery telefonów, adresy e-mail, adresy jednostek Policji oraz linki do komunikatora do połączeń wideo. Wyposażona jest w wyszukiwarkę, w której można wpisać na przykład nazwisko dzielnicowego, nazwę jednostki Policji, nazwę miasta. Zakres informacji jest analogiczny do aplikacji mobilnej „Moja Komenda” przygotowanej przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Policję. Dostępny również w wersji mobilnej.  Formularz rejestracji numeru telefonu w systemie powiadamiania o ChildAlercie znajduje się na portalu <https://childalert.pl> . Portal dostępny jest również w wersji mobilnej.  E-usługi są utrzymywane w Systemie Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej numeru 112. Podmiotem odpowiedzialnym jest Policja – Biuro Łączności i Informatyki KGP. |
|  | Zapewnienie utrzymania projektu (w okresie trwałości) | Po dostarczeniu przez Projekt środowisk aplikacyjnych i infrastruktury, zostaną one przekazane do utrzymania. Eksploatacja środowiska po jego pełnym wdrożeniu będzie prowadzona samodzielnie przez Beneficjenta projektu. Administrowanie systemami i infrastrukturą będzie realizowane przez pracowników Biura Łączności i Informatyki KGP, w zasadniczej części zgodnie z istniejącą strukturą, przez wyszkolonych administratorów, przy zapewnieniu stosownych umów serwisowych infrastruktury i oprogramowania przez specjalistyczne firmy. Dodatkowo utrzymanie produktów projektu jest zabezpieczone odpowiednimi umowami z Wykonawcą modernizacji systemu, Inżynierem Kontraktu oraz tłumaczami języka migowego.   1. Etap VIII umowy z Wykonawcą będzie obejmował świadczenie Usług wsparcia w łącznym wymiarze nie przekraczającym 2000 Roboczogodzin oraz udzielenie gwarancji i świadczenia usług serwisu gwarancyjnego przez okres 60 miesięcy od dnia podpisania bez uwag i zastrzeżeń Zamawiającego Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy. Kwota usług wsparcia wynosi 467.400,00 zł (w tym: 393.600,00 zł godziny inżynierskie; 73.800,00 zł gwarancja), będzie płatna ze środków KGP (zabezpieczona w budżecie KGP). 2. Etap III umowy z Inżynierem Kontraktu będzie obejmował zapewnienie wsparcia w ramach tzw. puli 62 osobodni do wykorzystania w okresie 5 lat po zakończeniu realizacji projektu. Kwota wsparcia wynosi 76.260,00 zł, będzie płatna ze środków KGP (zabezpieczona w budżecie KGP). 3. Świadczenie na rzecz Zamawiającego przez Wykonawcę kompleksowej usługi zapewnienia dostępu do tłumacza polskiego języka migowego i systemu językowo-migowego z wykorzystaniem sieci Internet przez okres 5 miesięcy od dnia 24.02.2020 r. Kwota usługi wynosi 55.200,00 zł, będzie płatna ze środków KGP (zabezpieczona w budżecie KGP). |
|  | Doświadczenia związane z realizacją projektu | 1. Doświadczenie negatywne:przeciągające się procedury przetargowe realizowane w tak dużej organizacji jak KGP (mimo systematycznych spotkań komisji przetargowej). Wniosek: trzeba brać pod uwagę długi okres uzgodnienia oczekiwań Zamawiającego, przygotowywania finalnych wersji dokumentacji przetargowej i długiego obiegu dokumentacji. Ponadto warto uwzględniać w planach okres realizacji kontroli przez Urząd Zamówień Publicznych odbywającej się przed podpisaniem umowy i możliwe odwołania do KIO. W rezultacie czas realizacji właściwych działaniach modernizacji został bardzo skrócony (do 1 roku i 1 miesiąca). 2. Wniosek: trzeba angażować inne biura organizacji z odpowiednim wyprzedzeniem - na początkowym etapie realizacji projektu, a najlepiej przed rozpoczęciem realizacji. Istnieje wyraźna potrzeba konsultacji z innymi biurami i wydziałami, aby uzyskać pełną wiedzą wpływającą na realizację projektu. Przepływ wiedzy wewnątrz organizacji Beneficjenta pozwoli na lepsze zrozumienie zakresu i funkcji biznesowych, jakie ma spełniać produkt końcowy projektu. 3. Doświadczenie negatywne: niemal ciągle istniejące ryzyko opóźnienia realizacji etapów prac głównego wykonawcy. Wniosek: potrzebne planowanie dłuższego okresu realizacji prac, szczególnie w przypadku, kiedy obejmują działania na „żywym organizmie”, czyli polegają na modernizacji funkcjonującego systemu o tak dużym znaczeniu, skomplikowaniu i lokalizacji jak OST 112. Konieczne uwzględnianie rezerwy czasowej na nieoczekiwane problemy techniczne, odkrywane zależności i zagadnienia wymagające wyjaśnień. 4. Doświadczenie pozytywne: jeden, wspólny dla zaangażowanych podmiotów system teleinformatyczny do przechowywania i edytowania dokumentacji projektowej. W przypadku niniejszego projektu stosowany był z powodzeniem Open Project. Wymagane jest przestrzeganie zasad i dyscypliny pracy w tym środowisku. |