

ZAMAWIAJĄCY

Ministerstwo Rozwoju i Technologii
Plac Trzech Krzyży 3/5
00-507 Warszawa

Opis Przedmiotu Zakupu

Usługi wsparcia do systemu ewidencji majątku posiadanego przez Zamawiającego

I. PRZEDMIOT ZAKUPU

Przedmiotem zakupu są usługi wsparcia do systemu ewidencji majątku posiadanego przez Zamawiającego, w tym:

- 1) Aktualizacja posiadanego przez Zamawiającego systemu ewidencji majątku do najnowszej dostępnej wersji,
- 2) dostawa dodatkowych 5 szt. licencji na urządzenia mobilne,
- 3) Usługi wsparcia technicznego, rozliczane w okresach miesięcznych,
- 4) Usługi asysty technicznej, rozliczane w roboczogodzinach.

II. TERMIN REALIZACJI ZAKUPU

Zakup będzie realizowany w terminie:

- 1) Aktualizacja posiadanego przez Zamawiającego systemu ewidencji majątku do najnowszej dostępnej wersji wraz z instruktażem do 15 dni od daty zawarcia umowy,
- 2) dostawa dodatkowych 5 szt. licencji na urządzenia mobilne, do 10 dni od daty zawarcia umowy,
- 3) Usługi wsparcia technicznego 12 miesięcy od podpisania umowy,
- 4) Usługi asysty technicznej 12 miesięcy od podpisania umowy lub do wyczerpania liczby roboczogodzin.

AKTUALNY STAN

1. Zamawiający posiada skonfigurowany system do Ewidencji majątku Mercomp w wersji 3.2022.1031.1. i posiada niewyłączne licencje na:
 - 1) Centralną bazę danych - 1 szt.
 - 2) Licencję stanowiskową na użytkownika - 10 szt.
 - 3) Licencję bez limitu stanowisk na aplikację do inwentaryzacji online,
 - 4) Licencje na urządzenia mobilne - 2 szt.
2. System do Ewidencji majątku zainstalowany jest na infrastrukturze Zamawiającego opartym o system operacyjny Microsoft Windows Server 2019 Standard.
3. System zapewnia zarządzanie pełnym cyklem przemieszczania się składników majątku w tym:
 - ruchem majątku pomiędzy pracownikami,
 - ruchem majątku pomiędzy lokalizacjami i jednostkami organizacyjnymi.
4. System wykorzystuje technologię automatycznej identyfikacji, pozwalający na znakowanie oraz inwentaryzację majątku za pomocą etykiet z kodem kreskowym bądź QR.
5. System jest kompatybilny z obecnie stosowanymi drukarkami etykiet przez Zamawiającego: citizen CL-S621.
6. System ma możliwość integracji danych słownikowych (np. słownik lokalizacji, komórek organizacyjnych, pracowników) z posiadanym i wykorzystywanym w urzędzie systemem finansowo księgowym Quorum.
7. System umożliwia rozliczenie inwentaryzacji oraz generowanie gotowych dokumentów, w tym arkuszy spisowych.
8. System posiada m.in. funkcje:

- 1) prowadzenie jednocześnie wielu kartotek składników majątku,
- 2) automatyczne generowanie dokumentów/raportów, w tym arkuszy spisowych wg różnych kryteriów,
- 3) automatyczne rozliczenie inwentaryzacji w systemie wraz z wybranymi drukami,
- 4) możliwość sporządzania raportów, rozliczeń, dokumentów przekazania mienia, ruchy środków trwałych,
- 5) możliwość identyfikacji składników majątku po innych kryteriach niż numer identyfikacyjny np. po numerze seryjnym, numerze IMEI, starym numerze identyfikacyjnym (maksymalnie 4 pola/kryteria),
- 6) możliwość potwierdzania przez pracowników przypisanego im sprzętu,
- 7) możliwość przechowywania dodatkowych załączników, w tym zdjęcia składnika majątkowego,
- 8) współpraca z pakietem MS Office,
- 9) tworzenie kont użytkowników wraz z nadawaniem uprawnień;
- 10) logowanie wszystkich operacji w systemie – możliwość podglądu zdarzeń wykonywanych w systemie z podziałem na kategorie, operacje, rezultat, datę utworzenia, login użytkownika;
- 11) Import danych:
 - a) możliwość wykonywania importu z pliku .xlsx
 - b) możliwość wykonywania importu podstawowych składników majątku na podstawie pliku wzorcowego,
 - c) możliwość uzupełnienia oraz zaimportowania pól słownikowych na podstawie pliku wzorcowego w formacie .xlsx,
 - d) możliwość wykonania importu z programów zewnętrznych.

III. MINIMALNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAKUPU

1. Aktualizacja posiadanego przez Zamawiającego systemu ewidencji majątku do najnowszej dostępnej wersji.

- 1) w terminie do 15 dni od daty zawarcia umowy Wykonawca przeprowadzi aktualizację posiadanego przez Zamawiającego systemu do Ewidencji Majątku Mercomp do najnowszej dostępnej wersji.
- 2) Aktualizacją muszą być objęte wszystkie licencje posiadane przez Zamawiającego w rodzaju i liczbie wskazanej w niniejszym OPZ w części Aktualny stan.
- 3) Po wykonaniu aktualizacji, Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym przeprowadzi przegląd poprawności działania całego Systemu w obszarze i zakresie dotyczącym, testów i procedur awaryjnych oraz odtworzeniowych, wykrywanie potencjalnych przyszłych zdarzeń mogących wpłynąć na błędne działanie Systemu.
- 4) Po wykonanej aktualizacji, system nie powinien generować potrzeby zakupu przez Zamawiającego dodatkowych elementów sprzętowych i programowych, niezbędnych do jego uruchomienia i poprawnego działania.
- 5) Aktualizacja systemu oraz posiadanych przez Zamawiającego licencji wchodzących w skład systemu ewidencji majątku nie może powodować utraty przez Zamawiającego niewyłącznych praw do systemu udzielonych na podstawie pierwotnego zakupu.
- 6) W terminie do 5 dni od wykonania aktualizacji systemu Wykonawca prześle Zamawiającemu dokumentację systemu po aktualizacji.
- 7) Po wykonaniu aktualizacji systemu Wykonawca przeprowadzi instruktaż dla użytkowników systemu.
- 8) Instruktaż zostanie przeprowadzony dla grupy do 10 osób, w tym 1 administratora.
- 9) Instruktaż odbędzie się w siedzibie Zamawiającego.
- 10) Dokładna data przeprowadzenia instruktażu zostanie uzgodniona przez strony po przeprowadzeniu aktualizacji systemu.
- 11) Przedmiotem instruktażu muszą być wszystkie funkcje Systemu wdrożonych w ramach realizacji przedmiotu zakupu, w tym konfiguracja, administrowanie.
- 12) Wykonawca zapewni uczestnikom odpowiednie materiały dotyczące Systemu zarówno w postaci elektronicznej, jak i papierowej. Materiały przed rozpoczęciem instruktażu zostaną przekazane do weryfikacji Zamawiającego. Zamawiający będzie miał prawo zgłosić uwagi do materiałów.

13) Instruktaż musi być przeprowadzony w języku polskim.

2. dostawa dodatkowych 5 szt. licencji na urządzenia mobilne

- 1) Wykonawca w terminie do 10 dni od daty zawarcia umowy dostarczy dodatkowe 5 szt. niewyłącznych i nieograniczonych w czasie licencji oprogramowania na urządzenia mobilne.
- 2) Dostarczone licencje muszą być kompatybilne z systemem do Ewidencji majątku Mercomp po aktualizacji, opisane w pkt 1.

3. Usługi wsparcia technicznego

W ramach wsparcia technicznego Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług przez okres 12 miesięcy od podpisania umowy.

W ramach usług wsparcia Wykonawca będzie zobowiązany do:

1. instalowania nowych wersji oprogramowania i aktualizacji, łatek i poprawek dla skonfigurowanego Systemu oraz aktualizacji dokumentacji w zakresie wprowadzonych zmian,
2. wykonania aktualizacji oprogramowania Systemu, po potwierdzeniu rekomendacji, lub w przypadku pisemnego wniosku Zamawiającego. Wniosek taki może pojawić się w przypadku pojawienia się nowszych przetestowanych i stabilnych wersji oprogramowania wchodzącego w skład Systemu, a w szczególności w przypadku stwierdzenia luk bezpieczeństwa, i zaleceń producenta oprogramowania, mających na celu poprawę wykrytych błędów w Systemie.
3. Wykonawca oświadcza, że usługi wsparcia technicznego będą wykonywane z należytą starannością oraz zasadami współczesnej wiedzy technicznej.
4. W ramach usługi wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązuje się do obsługi nieograniczonej liczby zgłoszeń błędów, wad, awarii oraz konsultacji w zakresie konfiguracji, funkcjonalności, obsługi systemu w Dni robocze w godz. 8.00-16.00 w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie poprzez bezpieczne szyfrowane połączenie.
5. Gwarancja jakości usług wsparcia technicznego (Service Level Agreement – SLA):
 - 1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu, w okresie obowiązywania Umowy, możliwość zgłaszania Awarii, Wad i Błędów:
 - a) telefonicznie na numer tel.: +48 lub mailem na adres e-mail: w Dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godz. 08.00 – 16.00. Wykonawca potwierdza pocztą elektroniczną fakt przyjęcia zgłoszenia Awarii, Wad i Błędów,
 - b) lub poprzez internetowy system zgłoszeń - 7 dni w tygodniu i 24 godz. na dobę.
 - 2) Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Awarię w czasie 4 godzin roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia. Czas naprawy Awarii Systemu nie może przekroczyć 2 dni roboczych od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia, w wybranej formie spośród wymienionych w pkt 1;
 - 3) Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Błąd, w czasie 4 godzin roboczych od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia, w wybranej formie spośród wymienionych w pkt 1). Czas ich naprawy nie może przekroczyć 4 dni roboczych po dniu otrzymania zgłoszenia;
 - 4) Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na Wady w czasie 6 godzin roboczych od chwili przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego zgłoszenia, w wybranej formie spośród wymienionych w pkt 1). Czas naprawy wady Systemu nie może przekroczyć 6 dni roboczych od chwili otrzymania zgłoszenia.
 - 5) Fakt przystąpienia do rozpoznania zgłoszenia będzie potwierdzany przez Wykonawcę drogą elektroniczną na adres email wskazany przez Zamawiającego niezwłocznie od chwili przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego jednak nie później niż do 2 godzin.
 - 6) Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do elementów Systemu w celu wykonania prac niezbędnych dla świadczenia usług wsparcia technicznego.
 - 7) Zgłoszenie uważa się za zamknięte po otrzymaniu od Wykonawcy informacji zwrotnej o rozwiązanych zgłoszeniu i potwierdzeniu go przez Zamawiającego.

Potwierdzenie rozwiązania musi mieć postać pisemną np. e-mail lub pismo. Czasu pomiędzy zgłoszeniem Wykonawcy a potwierdzeniem Zamawiającego nie wlicza się do całkowitego czasu rozwiązania zgłoszenia i/lub znalezienia rozwiązania zastępczego, całkowitego czasu rozwiązania zgłoszenia serwisowego oraz całkowitego czasu ostatecznego dostarczenia rozwiązania.

6. Za bieżące administrowanie systemu będzie odpowiedzialny Zamawiający.
7. Wykonawca będzie zobowiązany prowadzić rejestr czynności wykonywanych w ramach świadczenia usług wsparcia technicznego i na żądanie dostarczać Zamawiającemu raport dotyczący w szczególności: liczby zgłoszeń, ich charakterystyki i czasu realizacji.
8. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania dodatkowych czynności w ramach usług wsparcia technicznego na rzecz Zamawiającego przez okres obowiązywania umowy. Dodatkowe czynności w ramach usług wsparcia technicznego to w szczególności:
 - a) Dokonywanie aktualizacji oprogramowania Systemu w zależności od potrzeb i zaleceń producenta oprogramowania, mających na celu poprawę wykrytych błędów w Systemie.
 - b) Aktualizacje krytyczne muszą być instalowane w możliwie jak najkrótszym czasie po ich opublikowaniu przez producenta jednak po wcześniejszym uzgodnieniu terminu wdrożenia z Zamawiającym. Instalacja aktualizacji niekrytycznych wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego.
9. Usługi wsparcia technicznego będą rozliczane miesięcznie.
10. Po każdym zakończonym miesięcznym okresie świadczenia usług Wykonawca zobowiązany jest do zgłoszenia gotowości odbioru usługi.
11. W przypadku dokonania zmian ustawień/konfiguracji systemu wynikających z wykonanych aktualizacji lub zrealizowanych w danym okresie zgłoszeń, Wykonawca wytworzy dokumentację zawierającą minimum informacje o dokonanych zmianach, opisie konfiguracji i ustawień oraz ew. procedur napraw błędów i awarii i dołączy do zgłoszenia gotowości odbioru.

4. Usługi asysty technicznej

W ramach Asysty technicznej Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług przez okres 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

W ramach usług asysty technicznej Wykonawca będzie zobowiązany do:

1. Świadczenia usługi asysty technicznej na każde żądanie Zamawiającego, tj. każdorazowo na podstawie pisemnego zlecenia asysty technicznej, wystawianego przez Zamawiającego.
2. Zakres, sposób oraz termin realizacji zostanie uzgodniony na etapie przedstawienia wymagań przez Zamawiającego i wyceny pracochłonności wyrażonej w roboczogodzinach przez Wykonawcę, poprzedzających zlecenie. Zlecenia będą obejmować w szczególności zmiany w systemie dostosowujące funkcjonalności do potrzeb Zamawiającego, konfigurację ustawień wskazanych usług i/lub ich zmianę w miarę pojawiających się potrzeb w trakcie trwania umowy.
3. Usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się realizować w dwóch formach:
 - a) w siedzibie Zamawiającego przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą. Usługi te będą świadczone, przez 8 godzin w danym dniu;
 - b) zdalnie przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą. Usługi te będą świadczone, przez określoną liczbę godzin w danym dniu. Wykonawca udostępni narzędzie umożliwiające zdalną komunikację, które w uzgodnieniu z Zamawiającym zostanie uruchomione na stacji roboczej pracownika Zamawiającego.
4. W przypadku dokonania zmian ustawień/konfiguracji systemu wynikających ze zleconych usług, Wykonawca wytworzy dokumentację zawierającą minimum informacje o dokonanych zmianach, opisie konfiguracji i ustawień oraz ew. procedur napraw błędów i awarii.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nie udzielenia zlecenia na usługi asysty

technicznej.

POZOSTAŁE WYMAGANIA W ZAKRESIE REALIZACJI ZAKUPU

1. Wykonawca przekazuje do odbioru każdą ze zrealizowanych w ramach przedmiotu zakupu usług poprzez przesłanie zgłoszenia e-mail na wskazany przez Zamawiającego adres, odpowiednio:
 - a) W zakresie usług wsparcia technicznego w terminie do 7 dni od zakończenia miesięcznego okresu świadczenia usług;
 - b) W zakresie asysty technicznej w terminie do 7 dni od terminu realizacji danego zlecenia.
2. Każdą z usług Zamawiający weryfikuje i dokonuje odbioru odrębnie.
3. Dokumentacja wytworzona w ramach przedmiotu zakupu, musi być utworzona z wykorzystaniem oprogramowania umożliwiającego edycję, np. Microsoft Office i przekazana Zamawiającemu w postaci papierowej lub elektronicznej w formacie plików MS Office oraz PDF, na nośniku CD lub przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku przekazania plików na nośniku CD konieczne jest sporządzenie protokołu dokumentującego ten fakt.
4. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji wszystkich prac związanych z przedmiotem zakupu z uwzględnieniem aktualnie obowiązujących wytycznych, zasad i zaleceń dotyczących bezpieczeństwa wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów, regulacji wewnętrznych urzędu oraz producenta oprogramowania. W efekcie Zamawiający oczekuje aby osiągnięty został maksymalny możliwy stopień bezpieczeństwa Systemu przy jak najmniejszym wpływie na funkcjonalność i ciągłość pracy jego użytkowników końcowych.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia na każdym etapie realizacji przedmiotu zakupu testów lub sprawdzenia bezpieczeństwa konfigurowanego Systemu i każdego z jego elementów dowolnie przez siebie wybranych. Zadanie to mogą realizować Pracownicy Zamawiającego lub podmiot zewnętrzny. Wykonawca zobowiązany będzie do uwzględnienia wyników testów lub sprawdzenia w trakcie realizacji przedmiotu zakupu i w ramach świadczonych usług wsparcia i asysty technicznej.