

Rozeznanie rynku – szacowanie wartości zamówienia

Szanowni Państwo,

Główny Inspektorat Transportu Drogowego zaprasza Państwa do złożenia oferty cenowej dotyczącej świadczenia usług **Utrzymania i rozwoju Systemu Teleinformatycznego CPD CANARD** w ramach planowanej realizacji postępowania przetargowego w związku z zapewnieniem ciągłości utrzymania i dalszego rozwoju systemu teleinformatycznego CPD CANARD oraz utrzymania infrastruktury teleinformatycznej.

Niniejsze zapytanie ofertowe ma na celu przeprowadzenie szacowania wartości zamówienia. Przedstawione zapytanie nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem o zamówieniu publicznym i służy wyłącznie oszacowaniu wartości zamówienia. Niniejsze zapytanie jest czysto poglądowe i służy ustaleniu szacunkowej kwoty wartości usługi, potrzebnego zespołu ekspertów oraz terminu realizacji. Informacja ta ma na celu wyłącznie rozpoznanie rynku.

Przedstawiona wycena posłuży Zamawiającemu **do ustalenia szacunkowej wartości zamówienia**, w celu przeprowadzenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 r.- Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, ze zm.).

1. INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia, określający wymagania dotyczące Utrzymania i rozwoju Systemu Teleinformatycznego CPD CANARD stanowi Załącznik A do zapytania.

2. INFORMACJE DOTYCZĄCE WARUNKÓW SKŁADANIA OFERT

1. Oferty należy składać mailowo do dnia 29 kwietnia 2022 r. do godziny 23:59, na adres e-mail: ewa.micek@gitd.gov.pl oraz biuroCANARD@gitd.gov.pl w formie wypełnionego formularza stanowiącego załącznik B do niniejszego zapytania.
2. W tytule maila należy wpisać: Oferta OPZ CPD CANARD – szacowanie wartości.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

1. Nazwa Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług: **Utrzymania i rozwoju Systemu Teleinformatycznego CPD CANARD.**

2. Cel realizacji Przedmiotu Zamówienia

Głównym celem realizacji zamówienia jest utrzymanie i rozwój systemu teleinformatycznego przeznaczonego do wsparcia procesów realizowanych przez GITD w ramach kontroli naruszeń przepisów ruchu drogowego wraz z utrzymaniem infrastruktury.

3. Termin realizacji zamówienia

Wykonawca rozpocznie realizację Umowy w terminie wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający zobowiązuje się poinformować Wykonawcę na piśmie o terminie rozpoczęcia świadczenia usług objętych Umową najpóźniej na 14 dni przed nadejściem takiego terminu. Usługi objęte przedmiotem zamówienia należy świadczyć w okresie 72 miesięcy od terminu rozpoczęcia usług, a Usługi Rozwoju będą świadczone przez okres 70 miesięcy począwszy od 3 miesiąca od terminu rozpoczęcia usług. W przypadku podpisania umowy przed 21 marca 2023 r. rozpoczęcie świadczenia usług następuje 21 marca 2023 r. w przypadku podpisania umowy po 21 marca 2023 r. rozpoczęcie świadczenia usług następuje z dniem podpisania umowy. Za działania Wykonawcy w okresie przed 21 marca 2023 r. nie przysługuje wynagrodzenie.

4. Harmonogram realizacji zamówienia

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca świadczył usługę Utrzymania systemu CPD CANARD zgodnie z terminami wskazanymi w punkcie 3 z zastrzeżeniem, że w okresie 45 dni od rozpoczęcia świadczenia usług Utrzymanie może być realizowane bez zachowania czasów SLA opisanych w punkcie 9 - Poziom Usług (SLA)

Rozwój CPD CANARD realizowany będzie przez Wykonawcę począwszy od 3 miesiąca od rozpoczęcia świadczenia usług.

5. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, w tym opis części zamówienia oraz wariantów wykonania przedmiotu zamówienia, jeżeli Zamawiający przewiduje możliwość składania ofert częściowych lub wariantowych.

5.1. Kody CPV:

Kod główny:

72260000-5 Usługi w zakresie oprogramowania

Kody dodatkowe:

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów
72240000-9 Usługi analizy systemu i programowania
72230000-6 Usługi w zakresie rozbudowy oprogramowania
72220000-3 Usługi doradcze w zakresie systemów i doradztwo techniczne
72210000-0 Usługi programowania pakietów oprogramowania
72267000-4 - Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania;
72810000-1 - Usługi audytu komputerowego;
72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego
72212000-4 – Usługi programowania oprogramowania aplikacyjnego
72212900-8 – Różne usługi opracowywania oprogramowania i systemy komputerowe
72253200-5 – Usługi w zakresie wsparcia systemu

5.2. Informacja o przedmiotowych środkach dowodowych

5.2.1. Zamawiający nie żąda aby Wykonawca złożył wraz z ofertą przedmiotowe środki dowodowe.

5.2.2. Zamawiający nie przewiduje uzupełnienia przedmiotowych środków dowodowych, o którym mowa w art. 107 ust. 2 ustawy Pzp.

5.3. Możliwość składania ofert wariantowych:

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.

5.4. Możliwość składania ofert częściowych:

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych. Powody niedokonania podziału zamówienia na części:

Przedmiotowe postępowanie o zamówienie publiczne nie uwzględnia podziału zamówienia na części z uwagi na cel zamówienia oraz korzyści organizacyjne i finansowe wynikające z przeprowadzenia całościowego postępowania. Podział zamówienia na części mógłby spowodować nadmierne trudności techniczne, a także znaczne problemy w skoordynowaniu działań różnych wykonawców realizujących poszczególne części zamówienia, co mogłoby poważnie zagrozić właściwemu wykonaniu zamówienia. Nadto zakres zadań, które Zamawiający stawia przed Wykonawcą i wskazany w zamówieniu podział ich realizacji powoduje, że koniecznym jest, aby wykonawca mógł zrealizować zamówienie w sposób płynny, bez konieczności przestoju, a podział zamówienia na części nie daje takiej gwarancji. Tym samym czas realizacji potrzebny na ewentualne modyfikacje i przebudowy niezbędne do przywrócenia prawidłowego działania systemu znacznie wydłuży czas realizacji zamówienia, a co za tym idzie zagraża realizacji całości zamówienia w określonym umową czasie.

5.5. Miejsce realizacji przedmiotu zamówienia:

Lokalizacja Zamawiającego, Warszawa ul. Przyczółkowa 109a, 02-968 Warszawa oraz Aleje Jerozolimskie 94 00-807 Warszawa.

5.6. Wizja lokalna na miejscu u Zamawiającego

5.6.1. Zamawiający dopuszcza możliwość odbycia przez Wykonawcę wizji lokalnej dokumentów dostępnych na miejscu u Zamawiającego.

- 5.6.2. Termin i zasady udziału w wizji lokalnej przez Wykonawcę:
- 5.6.2.1. Zamawiający informuje, że Wykonawca może zapoznać się w siedzibie Zamawiającego z dokumentacją dotyczącą CPD CANARD
- 5.6.2.2. Zamawiający udostępni ww. informacje w dni powszednie w godzinach pomiędzy 10.00 a 15.00:
- 5.6.2.3. W celu wyznaczenia terminu wizji lokalnej, Wykonawcy powinni nie później niż na 10 dni przed terminem składania ofert zwrócić się do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Zakupowej w zakładce „Pytania i odpowiedzi” z wnioskiem o wyznaczenie terminu wizji lokalnej zawierającym propozycję terminów, wykorzystując do tego wniosek, którego wzór stanowi Formularz**
- 5.6.2.4. Termin wizji lokalnej zostanie wyznaczony, jeśli będzie to możliwe z uwzględnieniem propozycji Wykonawcy, a Wykonawca zostanie o nim poinformowany za pośrednictwem Platformy Zakupowej.
- 5.6.2.5. Warunkiem uczestniczenia w wizji jest podpisanie przez wyznaczonych przedstawicieli Wykonawcy uprawnionych do składania wiążących oświadczeń w imieniu Wykonawcy, zobowiązania do zachowania poufności w związku z odbyciem wizji lokalnej, którego wzór stanowi Formularz
- 5.6.2.6. Wykonawca w korespondencji kierowanej do Zamawiającego winien wskazać informacje o osobie/osobach, która w imieniu Wykonawcy stawi się u Zamawiającego.
- 5.6.2.7. W odpowiedzi, Zamawiający przekaże Wykonawcy możliwy termin lub możliwe terminy wizji lokalnej.
- 5.6.2.8. Brak odbycia wizji lokalnej przez Wykonawcę nie będzie skutkowało odrzuceniem oferty.

5.7. Przyjęta terminologia i skróty

Termin	Opis
Aktualizacje	Oprogramowanie (np. patch, update) zawierające nowe funkcjonalności w ramach zainstalowanych modułów, lub zawierające poprawki błędów Systemu, Oprogramowania (w tym Oprogramowania Użytkowego) dla istniejącego Środowiska i istniejącej funkcjonalności lub dostosowujące Oprogramowanie do nowej wersji środowiska oraz wszelkie poprawki istniejącej funkcjonalności np. poprawiające wydajność.
Awaria	Stan techniczny Systemu uniemożliwiający lub poważnie ograniczający korzystanie z niego przez Zamawiającego.
Baza Konfiguracji	Baza zawierająca elementy Infrastruktury sprzętowej, Oprogramowania Standardowego (Oprogramowania użytkowego).

Baza wiedzy	Lista raportów, procedur, dokumentacji, dostępów do repozytoriów wraz z zawartością informacyjną, cyklicznością aktualizacji oraz formą publikacji.
BPMN	(z ang.) Business Process Modeling Notation jest graficzną notacją służącą do opisywania procesów biznesowych.
Centrum Przetwarzania Danych CANARD, CPD CANARD	Centrum Przetwarzania Danych zlokalizowane w siedzibie CANARD w Warszawie realizujące zadania masowego przetwarzania danych związanych z prowadzeniem postępowań w sprawach o wykroczenia oraz zarządzanie instalacją i utrzymaniem urządzeń rejestrujących.
Czas Naprawy	Czas liczony od momentu przekazania zgłoszenia o Incydencie do momentu jego usunięcia; do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji oraz Czas Obejścia.
Czas Obejścia	Czas liczony od momentu przekazania zgłoszenia o Incydencie do momentu wykonania Obejścia; do Czasu Obejścia wliczany jest Czas Reakcji.
Czas Reakcji	Czas liczony od momentu przekazania zgłoszenia o Incydencie do chwili podjęcia działań zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia Incydu;
Dokumentacja, Dokumentacja Systemu CPD CANARD	Wszelka dokumentacja opisująca System i Kody Źródłowe Systemu (w tym również zmiany oraz modyfikacje takiej dokumentacji), dotycząca aspektów technicznych, funkcjonalnych i użytkowych związanych z korzystaniem z Systemu, jego działaniem i rozwojem, w tym dokumentacja Systemu w wersji papierowej oraz elektronicznej. Dokumentacją Systemu jest istniejąca Dokumentacja Systemu, będąc w posiadaniu Zamawiającego na dzień podpisania Umowy, jak również Dokumentacja Systemu, którą Wykonawca zobowiązany jest zaktualizować, dostosować, wytworzyć i dostarczyć zgodnie z Umową.
Dopuszczalny czas trwania operacji	Wartość określająca czas trwania operacji synchronicznej prostej i operacji synchronicznej złożonej. Wartości te są określone i wynoszą odpowiednio: 5 sekund dla operacji synchronicznej prostej oraz 20 sekund dla operacji synchronicznej złożonej.
Dzień Roboczy	Każdy dzień od poniedziałku do piątku poza dniami ustawowo wolnymi od pracy.

Incydent	Każde Zgłoszenie, które dotyczy niezgodnego z Dokumentacją działania Systemu.
Infrastruktura teleinformatyczna	Informatyczna struktura programowo-sprzętowa, urządzenia niezbędne do realizacji Umowy oraz do korzystania przez Zamawiającego z Systemu.
Obejście	Działanie techniczne lub organizacyjne, które kompensuje lub usuwa tymczasowo skutki zgłoszonego Incydentu, np. restart aplikacji/serwera/stacji/użycie innej funkcji do realizacji zadań biznesowych czy dostarczenie zastępczego elementu Infrastruktury; obejście nie stanowi usunięcia Incydentu, jednak pozwala korzystać ze wszystkich funkcjonalności Systemu i Oprogramowania.
Odtworzenie	Przywrócenie systemu do stanu sprzed awarii
Operacja synchroniczna	Operacja w Systemie - traktowana jako synchroniczna, jeśli rozpoczyna się po otrzymaniu przez system zlecenia jej realizacji i, gdy użytkownik, w celu realizacji jego biznesowego celu, musi wstrzymać swoje działania do momentu, gdy system zakończy jej realizację.
Operacja synchroniczna prosta	Jest to Operacja synchroniczna, która dotyczy jednego obiektu i obejmuje jedną z następujących operacji: <ul style="list-style-type: none"> • wyświetlenie danych jednego obiektu • zapisanie danych jednego obiektu • przyjęcie 1 komunikatu zasilającego, zawierającego dane nie więcej niż jednego obiektu.
Operacja synchroniczna złożona	Jest to Operacja synchroniczna, w ramach której są: <ul style="list-style-type: none"> • realizowane wyszukiwania, przy czym zapytanie do Systemu wykonywane jest z użyciem pełnych identyfikatorów i zwraca listę do 100 elementów • wykonywane zapisy/zasilania/analizy danych, przy czym przetwarzany zbiór zawiera do 100* elementów <p>*Podany zakres elementów przyjmowany do przetworzenia w ramach operacji złożonej traktowany jest jako domyślny. W szczególnych przypadkach, po uzgodnieniu między stronami i przedstawieniu</p>

	uzasadnienia oraz potrzeb biznesowych górną granicą zakresu przetwarzanego zbioru elementów może ulec zmianie (zwiększeniu lub zmniejszeniu). Maksymalna wartość wynosi 500.
Oprogramowanie Obce	Oprogramowanie osób trzecich stanowiące komponent Systemu, gotowe (standardowe) oprogramowanie publicznie dostępne w sprzedaży, stanowiące dla organizacji alternatywny sposób pozyskania poza samodzielnym jego wytworzeniem. Oprogramowanie takie nie wymaga dokonania w nim modyfikacji na potrzeby jego zastosowania do realizacji funkcji określonych przedmiotem niniejszego zamówienia. Oprogramowaniem obcym może być w szczególności oprogramowanie typu COTS lub Open Source.
Oprogramowanie Użytkowe	Oprogramowanie w postaci skompilowanego kodu źródłowego dostarczające funkcjonalności będące przedmiotem utrzymania i rozwoju w ramach zawartej Umowy z Wykonawcą
Plan ciągłości działania	Dokument zawierający opis reakcji w przypadku katastrof i poważnych incydentów, które mogą doprowadzić do zaburzenia lub zatrzymania działania Systemu CPD CANARD oraz czynności koniecznych do ponownego otwarcia jego usług.
Problem	Każdy Incydent lub grupa Incydentów, które zostały rozwiązane z zastosowaniem Obejścia oraz każdy zidentyfikowany stan Systemu, który nieuchronnie prowadzi do wystąpienia Incydentu.
Service Desk	Zespół osób odpowiedzialny za wsparcie funkcjonalne obsługi aplikacji informatycznych oraz usuwanie problemów informatycznych
SLA	Service Level Agreement - Utrzymanie i systematyczne poprawianie ustalonego między Wykonawcą a Zamawiającym poziomu jakości świadczonych usług określonych w Umowie; zawiera parametry dotyczące w szczególności: 1) działania Systemu w okresie Utrzymania, w tym Rozwoju oraz 2) obsługi Incydentów.
System CPD CANARD, System	System teleinformatyczny zlokalizowany w Centrum Przetwarzania Danych będący przedmiotem utrzymania i rozwoju w ramach Umowy

Szkolenia	Działania prowadzone w ramach Usług Utrzymania opisane w OPZ
Środowisko Produkcyjne	Sprzęt, Infrastruktura i Oprogramowanie niezbędne do funkcjonowania Systemu produkcyjnego.
Środowisko Testowe	Sprzęt, Infrastruktura i Oprogramowanie niezbędne do funkcjonowania Systemu testowego.
Testy	Oznaczają Testy Akceptacyjne lub Testy Integracyjne, których zakres opisany został w OPZ.
Testy Akceptacyjne	Działania mające na celu sprawdzenie zgodności przedstawianych rozwiązań oprogramowania z założeniami uzgodnionymi między Zamawiającym i Wykonawcą.
Testy Integracyjne	Działania mające na celu sprawdzenie zgodności przedstawianych rozwiązań oprogramowania z założeniami uzgodnionymi między Zamawiającym i Wykonawcą oraz zewnętrznymi dostawcami oprogramowania.
Typ operacji	<p>Typy operacji wydzielone z uwzględnieniem stopnia skomplikowania czynności składających się na operację, wielkości pliku wejściowego/wyjściowego przetwarzanego w ramach operacji oraz sposobu pobierania danych przetwarzanych w ramach operacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OSP - operacja synchroniczna prosta • OSZ - operacja synchroniczna złożona • OSM – synchroniczna operacja masowa • OAS - operacja asynchroniczna
Usługa systemu	<p>Wspiera możliwości biznesowe organizacji poprzez wyraźnie zdefiniowany interfejs i jest bezpośrednio zarządzana przez organizację. Usługa działa jako granica dla jednej lub większej ilości funkcji.</p> <p>Każda usługa systemu informatycznego ma określony poziom jakości poprzez parametry: Dostępność, Wydajność i Wolumetria.</p> <p>Usługi grupują operacje odpowiadające funkcjonalnościom dostępnym w Systemie CPD CANARD.</p>
Usługi Utrzymania	Usługi serwisowe, wsparcia świadczone w stosunku do Systemu, Oprogramowania w zakresie i na poziomie określonym w OPZ oraz załącznikach do OPZ

Usługi Rozwoju	Działania opisane w OPZ w punkcie 8; obejmują m.in. konfigurację dostarczonej infrastruktury a także zmiany Oprogramowania Użytkowego na wniosek Zamawiającego.
Utrzymanie Działania Operacyjnego	Usługa ukierunkowana na zapewnienie poprawnego działania infrastruktury teleinformatycznej (ITS), która jest odpowiedzialna za świadczenie usług Systemu CPD CANARD oraz obsługa procesów i realizacja usług świadczonych na rzecz użytkowników Systemu
Wolumetria	Liczba transakcji biznesowych (np. spraw) jakie może maksymalnie obsługiwać Usługa w ciągu jednej doby, równomierne rozłożonych w okresie jej dostępności.
Wolumetria Systemu	Wolumetria dotycząca następujących wielkości (parametrów) mierzonych w ramach Systemu: <ul style="list-style-type: none"> • ilość nowo rejestrowanych spraw w Systemie w danej jednostce czasu (doba, godzina) • ilość transakcji (operacji) rejestrowanych w Systemie w danej jednostce czasu (godzina) • ilość jednocześnie pracujących użytkowników.
Wolumetria usługi	Ilość transakcji w ramach danej usługi wykonanych w ciągu określonej jednostki czasu.
Wydajność Usługi/Wydajność	Zdolność Usługi do obsługi określonej liczby transakcji biznesowych (nowo inicjowanych) w zadanym okresie czasu, przy określonej Wolumetrii w okresie jej Dostępności.
Zamawiający	Główny Inspektorat Transportu Drogowego (GITD)
Zespół Projektowy	Personel Wykonawcy, albo pracownicy Zamawiającego oraz osoby fizyczne, w tym prowadzące indywidualną działalność gospodarczą zatrudnione przez Zamawiającego lub Wykonawcę na podstawie umowy cywilnoprawnej (umowa o świadczenie usług, umowa o dzieło itp.), oddelegowane przez Zamawiającego lub Wykonawcę do czynności związanych z wykonaniem Umowy;
Zmiana Rozwojowa	Modyfikacja Oprogramowania Użytkowego, konfiguracji wykonywana przez Wykonawcę w ramach Usług Rozwoju.

5.8. Wymagania wynikające z regulacji prawnych

- 5.8.1. Zamawiający wymaga aby utrzymanie i rozwój Systemu realizowany był zgodnie z regulacjami wynikającymi z ustaw i aktów wykonawczych, wewnętrznych aktów Zamawiającego, standardów i norm branżowych.
- 5.8.2. Przedmiot zamówienia wykonywany będzie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz aktami wewnętrznymi Zamawiającego, w tym w szczególności z:
 - 5.8.2.1. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 180, z późn. zm.)
 - 5.8.2.2. Ustawa dnia 20 czerwca 1997 r.- Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2021 r. poz. 450, z późn. zm.)
 - 5.8.2.3. Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami (Dz. U. z 2021 r. poz. 1212, z późn. zm.)
 - 5.8.2.4. Ustawa z dnia 21 marca 1985 r. - o drogach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1376, z późn. zm.)
 - 5.8.2.5. Ustawa z dnia 11 maja 2001 r.- Prawo o miarach (Dz. U. z 2021 r. poz. 2068)
 - 5.8.2.6. Ustawa z dnia 20 maja 1971 r. – Kodeks wykroczeń (Dz. U. z 2021 r. poz. 2008, z późn. zm.)
 - 5.8.2.7. Ustawa z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. z 2021 r. poz. 457, z późn. zm.)
 - 5.8.2.8. Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (Dz. U. z 2021 r. poz. 2345, z późn. zm.)
 - 5.8.2.9. Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks postępowania karnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 534, z późn. zm.)
 - 5.8.2.10. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, z późn. zm.)
 - 5.8.2.11. Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. z 2022 r. poz. 329)
 - 5.8.2.12. Ustawa z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1427, z późn. zm.)
 - 5.8.2.13. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781)
 - 5.8.2.14. Ustawa z dnia 14 grudnia 2018 r. o ochronie danych osobowych przetwarzanych w związku z zapobieganiem i zwalczaniem przestępczości (Dz. U. z 2019 r. poz. 125)
 - 5.8.2.15. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1)
 - 5.8.2.16. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/413 z dnia 11 marca 2015 r. w sprawie ułatwień w zakresie transgranicznej wymiany informacji dotyczących przestępstw lub wykroczeń przeciwko bezpieczeństwu ruchu drogowego, której celem jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony wszystkich uczestników ruchu drogowego w Unii, poprzez ułatwienie transgranicznej wymiany

- informacji o wykroczeniach i przestępstwach popełnianych podczas kierowania pojazdami zarejestrowanymi w innym państwie członkowskim, niż państwo członkowskie, w którym je popełniono (Dz. Urz. UE L 68 z 13.03.2015)
- 5.8.2.17. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/126/WE z dnia 20 grudnia 2006 r. w sprawie praw jazdy (Dz. Urz. UE L 403 z 30.12.2006)
- 5.8.2.18. Ustawa z dnia 16 maja 2019 r., o Funduszu rozwoju przewozów autobusowych o charakterze użyteczności publicznej (Dz. U. z 2021 r. poz. 717, z późn. zm.)
- 5.8.2.19. Ustawa z dnia 27 października 1994 r. o autostradach płatnych oraz o Krajowym Funduszu Drogowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 2268, z późn. zm.)
- 5.8.2.20. Ustawa z dnia 5 sierpnia o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. 2019 poz. 742)
- 5.8.2.21. Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz. U. z 2020 r. poz. 1369, z późn. zm.)
- 5.8.2.22. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2021 r. poz. 2070)
- 5.8.2.23. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344)
- 5.8.2.24. Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. 2021 poz. 1797)
- 5.8.2.25. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (Dz. U. z 2021 r. poz. 2351, z późn. zm.)
- 5.8.2.26. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 305, z późn. zm.)
- 5.8.2.27. Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, z późn. zm.)
- 5.8.2.28. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2021 r. poz. 1540, z późn. zm.)
- 5.8.2.29. Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 2320, z późn. zm.)
- 5.8.2.30. Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041, z późn. zm.)
- 5.8.2.31. Ustawa z dnia 14 lipca 1983 roku o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164)
- 5.8.2.32. normatywami kancelaryjno-archiwalnymi Zamawiającego, w tym w szczególności z Instrukcją Kancelaryjną Zamawiającego.
- 5.8.2.33. Ustawa z dnia 22 listopada 2018 r. o dokumentach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1660, z późn. zm.)
- 5.8.2.34. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 848)
- 5.8.2.35. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 czerwca 2011 r. w sprawie nadania inspektorom Inspekcji Transportu Drogowego oraz pracownikom Głównego Inspektoratu Transportu Drogowego uprawnień do nakładania grzywnien w drodze mandatu karnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 1330)
- 5.8.2.36. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 lutego 2002 r. w sprawie nakładania grzywnien w drodze mandatu karnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 613)

- 5.8.2.37. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 24 listopada 2003 r. w sprawie wysokości grzywien nakładanych w drodze mandatów karnych za wybrane rodzaje wykroczeń (Dz. U. z 2013 r. poz. 1624)
- 5.8.2.38. Rozporządzenie Ministrów Infrastruktury oraz Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 31 lipca 2002 r. w sprawie znaków i sygnałów drogowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2310, z późn. zm.)
- 5.8.2.39. Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz. U. z 2019 r. poz. 2311, z późn. zm.)
- 5.8.2.40. Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 1 grudnia 2020 r. w sprawie rodzaju i zakresu danych udostępnianych z centralnej ewidencji pojazdów (Dz. U. z 2020 r. poz. 2151)
- 5.8.2.41. Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 12 lipca 2016 r. w sprawie rodzaju i zakresu danych udostępnianych z centralnej ewidencji kierowców (Dz. U. z 2016 r. poz. 1114)
- 5.8.2.42. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi (Dz. U. z 2006 Nr 206, poz. 1518)
- 5.8.2.43. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych (Dz. U. z 2006 r. Nr 206, poz. 1517)
- 5.8.2.44. Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 5 października 2016 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz. U. 2019 r. poz. 1969)
- 5.8.2.45. Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 10 marca 2020 r. w sprawie szczegółowych warunków organizacyjnych i technicznych, które powinien spełniać system teleinformatyczny służący do uwierzytelniania użytkowników (Dz. U. z 2020 r. poz. 399)
- 5.8.2.46. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 5 listopada 2019 r. w sprawie kontroli ruchu drogowego (Dz. U. z 2019 r. poz. 2141, z późn. zm.),
- 5.8.2.47. Zarządzenie nr 28/2015 Głównego Inspektora Transportu Drogowego z dnia 7 sierpnia 2015 r. w sprawie ustalenia Zasad rozprawiania i rozliczania bloków mandatowych, Zasad rozdysponowania przydziału serii oraz numerów mandatów generowanych przy pomocy systemu teleinformatycznego oraz dokumentacji i ewidencji grzywien za wykroczenia ściąganych w postępowaniu mandatowym w Głównym Inspektoracie Transportu Drogowego oraz Wojewódzkich Inspektoratach Transportu Drogowego (Dz. U. GITD z 2015 r. poz. 28, oraz z 2019 r. poz. 9)
- 5.8.2.48. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie wykazu minimalnych zabezpieczeń dokumentów publicznych przed fałszerstwem (Dz. U. z 2019 r. poz. 1281)
- 5.8.2.49. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 11 lipca 2019 r. w sprawie wykazu dokumentów publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1289)

5.8.2.50. Zarządzenie nr 43/2019 Głównego Inspektora Transportu Drogowego z dnia 19 września 2019 r. w sprawie wprowadzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (Dz. Urz. GITD poz. 44 z 2019 r., z późn. zm.)

5.8.2.51. Zarządzenie nr 36/2014 Głównego Inspektora Transportu Drogowego z dnia 14 listopada 2014 r. w sprawie wykonywania czynności kancelaryjnych oraz zasad i trybu postępowania z materiałami archiwalnymi i dokumentacją niearchiwalną w Głównym Inspektoracie Transportu Drogowego (Dz. Urz. GITD z 2014 r. poz. 22, z późn. zm.)

oraz z przepisami wykonawczymi do ww. aktów prawnych rangi ustawowej.

W przypadku, gdy którykolwiek akt prawny przywołany w treści postępowania ulegnie zmianie, bądź w całości lub części utraci moc i zostanie zastąpiony przez nowy akt prawny regulujący tożsamą materię, zastosowanie znajdują odpowiednio zmienione przepisy prawne, bądź przepisy prawne nowego aktu prawnego.

6. Wymagania w zakresie formuły realizacyjnej

- 6.1. Projekt związany z realizacją przedmiotu Umowy zarządzany będzie zgodnie z metodyką PRINCE2. W ramach współdziałania stron, Zamawiający i Wykonawca powołają Komitet Sterujący Projektu i Zespoły Projektowe w skład, których wejdą upoważnieni przedstawiciele obu stron.
- 6.2. Zamawiający wyznaczy:
 - 6.2.1. Koordynatora Projektu,
 - 6.2.2. Nadzór Projektu.
- 6.3. Wykonawca wyznaczy ze swojej strony Koordynatora Projektu.
- 6.4. Komitet Sterujący Projektu składać się będzie przynajmniej z trzech osób: Przewodniczącego Komitetu Sterującego, Przedstawiciela Głównego Użytkownika oraz Przedstawiciela Głównego Dostawcy.
- 6.5. Komitet Sterujący sprawować będzie zwierzchnictwo nad całością realizacji Projektu związanego z realizacją przedmiotu Umowy, a nadzór bieżący nad przebiegiem jej realizacji sprawować będą Kierownicy Projektu ze strony Wykonawcy i Zamawiającego.
- 6.6. Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzenia i przedłożenia do akceptacji Zamawiającemu Dokumentacji zarządczej oraz opisu podstawowych procesów, technik i narzędzi w zakresie koordynowania projektu, dobranych dla projektu w celu skutecznego i efektywnego zarządzania projektem w terminie 14 dni od dnia podpisania umowy. Przygotowanie i przedłożenie dokumentacji zostanie poprzedzone spotkaniem organizacyjnym w pierwszym tygodniu od podpisania umowy.
- 6.7. Wykonawca dostarczy niezbędne narzędzia informatyczne do prowadzenia projektu: zarządzania zadaniami i grupami zadań oraz pracy nad dokumentacją projektową, które będą używane zarówno przez zespół Wykonawcy jak i zespół projektowy Zamawiającego. Wykonawca zapewni do nich dostęp, infrastrukturę serwerową, internetową i niezbędne licencje.

- 6.8. Narzędzia Wykonawcy zapewnią kontrolę dostępu, wersjonowanie, możliwość procedury akceptacji dokumentacji projektowej.
- 6.9. Narzędzia projektowe Wykonawcy umożliwią zarządzanie zadaniami, rozliczanie z wykonania zadań, pełną historię każdego zadania i umożliwią generowanie raportów pokazujących stan projektu i identyfikację opóźnień. Zamawiający będzie miał uprawnienia do tworzenia kwerend i własnych raportów projektowych.
- 6.10. Wykonawca będzie dokumentował na bieżąco postęp i realizację projektu (decyzje, notatki, ustalenia, eskalacje rejestr ryzyk/szans, najbliższe kroki/sprinty). Zaleca się w tym celu dedykowane narzędzie. Zarządzanie i utrzymanie tego narzędzia będzie po stronie Wykonawcy, przy ścisłej kontroli Zamawiającego.

7. Opis wymagań na Usługi Utrzymania

- 7.1. Wykonawca będzie świadczył Usługi Utrzymania przez okres 72 miesięcy od terminu rozpoczęcia usług określonego w punkcie 3, z zastrzeżeniem, że w okresie pierwszego miesiąca od rozpoczęcia usług, Usługi Utrzymania mogą być realizowane bez zachowania czasów SLA.
- 7.2. Usługi Utrzymania Systemu CPD CANARD przez Wykonawcę będą realizowane z wykorzystaniem najlepszych praktyk w utrzymaniu systemów informatycznych ITIL (IT Infrastructure Library), ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki i charakteru w działaniu i pracy CPD CANARD.
- 7.3. Do zadań Wykonawcy w ramach świadczenia Usług Utrzymania należą w szczególności:
 - 7.3.1. Prace powszechnie uznawane za czynności realizowane w ramach standardowych zadań administratora systemów informatycznych, gwarantujące sprawne, niezawodne, bezpieczne i wydajne funkcjonowanie Systemu.
 - 7.3.2. Prace w zakresie wdrażania, testowania i aktualizacji Systemu oraz utrzymywania aktualnej wersji Dokumentacji oraz konfiguracji sprzętu Systemu, także w przypadku sprzętu dostarczanego w ramach odrębnych umów.
 - 7.3.3. Prace związane z utrzymaniem i administrowaniem Infrastruktury oraz prace instalacyjne i konfiguracyjne w przypadku wymiany, rozbudowy lub zmiany infrastruktury.
 - 7.3.4. Wykonawca w ramach Usług Utrzymania dokona zainstalowania i konfiguracji CPD CANARD (w tym zwirtualizowanie części maszyn) na rozbudowanej infrastrukturze sprzętowej zakupionej przez Zamawiającego w ramach projektu „Zwiększenie skuteczności i efektywności systemu automatycznego nadzoru nad ruchem drogowym”.
 - 7.3.5. Prace w zakresie monitorowania i proaktywnego działania w zakresie identyfikacji i usuwania nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu (oraz informowania o tym fakcie Zamawiającego).
 - 7.3.6. Prace polegające na zarządzaniu bezpieczeństwem i ciągłością działania Systemu oraz informowanie Zamawiającego o wszelkich zdarzeniach naruszających lub mogących naruszyć bezpieczeństwo Systemu lub bezpieczeństwo danych.
- 7.4. Usługa Utrzymania Działania Operacyjnego będzie świadczona w trybie ciągłym (24/7/365) w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 Usługa Utrzymania Działania Operacyjnego będzie świadczona w siedzibie Zamawiającego w zakresie opisanym

w punkcie 11.5. W pozostałym czasie Zamawiający dopuszcza możliwość świadczenia usług poza siedzibą Zamawiającego.

- 7.5. Usługa Service Desk będzie świadczona w godzinach 6:00-22:00 w Dni Robocze. Zamawiający dopuszcza możliwość świadczenia usług poza siedzibą Zamawiającego.
- 7.6. Wykonawca będzie świadczył Usługę Utrzymania Systemu CPD CANARD w zakresie:
 - 7.6.1. Zarządzania ciągłością działania
 - 7.6.2. Utrzymania Działania Operacyjnego
 - 7.6.3. Zarządzania poziomem usług
 - 7.6.4. Zarządzania zasobami (pojemnością)
 - 7.6.5. Zarządzania Incydentami
 - 7.6.6. Zarządzania Problemami
 - 7.6.7. Zarządzania zmianami
 - 7.6.8. Zarządzania konfiguracją i bazą wiedzy
 - 7.6.9. Zarządzania bezpieczeństwem
 - 7.6.10. Wykonywania przeglądów Oprogramowania Użytkowego pod kątem planowania zmian
 - 7.6.11. Aktualizacji Oprogramowania Obcego
 - 7.6.12. Usprawnienie infrastruktury

Szczegółowy opis wskazanych zadań został opisany w załączniku nr 1 do OPZ

- 7.7. Wykonawca zobowiązany jest do korzystania, utrzymania, zarządzania oprogramowaniem będącym w posiadaniu Zamawiającego – HP Service Manager, jako narzędzie wspierające pracę Service Desk oraz procesów zarządzania Incydentami, Problemami, zmianą i konfiguracji. Zamawiający dostarczy Wykonawcy niezbędną dokumentację obsługi HP Service Manager.
- 7.8. Wykonawca w ramach realizacji usługi może za zgodą Zamawiającego zaproponować alternatywne narzędzie wspierające pracę Service Desk, którego koszty licencjonowania nie mogą obciążać Zamawiającego.
- 7.9. Wykonawca będzie świadczył Usługi Utrzymania Systemu CPD CANARD zgodnie z poziomem usług (SLA), który został określony w punkcie 10.
- 7.10. Wykonawca będzie przedstawiał Zamawiającemu raporty miesięczne z realizacji Usług Utrzymania, w terminie do 5 Dnia Roboczego każdego miesiąca następnego po miesiącu, którego dotyczy raport.
- 7.11. Miesięczny raport z realizacji Usług Utrzymania będzie zawierał:
 - 7.11.1. Szczegółowe wartości osiągniętych parametrów jakościowych wraz ze wskazaniem przekroczeń (odniesienie do wymaganego Poziomu Usług określonego w punkcie 10 i analizę ich przyczyn oraz propozycje działań naprawczych,
 - 7.11.2. Dokumentację aktywności w ramach poszczególnych Usług Utrzymania zgodnie z podziałem określonym w Załączniku nr 1 do OPZ pkt 1 i w odniesieniu do szczegółowych wymagań na raportowanie zamieszczonych wymaganiach dla każdej z tych usług.
- 7.12. Miesięczny raport z realizacji Usług Utrzymania będzie stanowił podstawę rozliczeń między Stronami, w tym np.: podstawę do wyliczania kar umownych.

- 7.13. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania Środowiska Testowego Systemu.
- 7.13.1. Wykonawca zapewni, że Środowisko Testowe będzie adekwatne pod względem funkcjonalnym do Środowiska Produkcyjnego.
- 7.13.2. Środowisko testowe nie współdzieli żadnych komponentów ze środowiskiem produkcyjnym.
- 7.13.3. Wykonawca będzie zasilał Środowisko Testowe danymi testowymi na potrzeby Testów Akceptacyjnych, Szkoleń oraz na wniosek Zamawiającego.
- 7.13.4. Dla środowiska testowego Usługi Utrzymania mogą być realizowane bez zachowania czasów SLA.
- 7.14. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia i utrzymywania obecnych narzędzi do monitorowania przez cały okres obowiązywania Umowy tj:
- Narzędzie Adrem NetCrunch (ANC) monitorujące całość Systemu CANARD w zakresie dostępności oraz pełniące rolę monitorowania szczegółowego dla wybranych elementów Systemu.
 - Narzędzie ManageEngine Application Manager (MEAM) monitorujące szczegółowo infrastrukturę odpowiedzialną za działanie części aplikacyjnej Systemu CANARD.
 - Narzędzie IBM Systems Director (ISD) dedykowane do monitorowania sprzętu wykorzystywanego w Systemie CANARD, którego producentem jest IBM.
- 7.15. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić działanie Systemu w taki sposób, aby wykrywanie, diagnozowanie, testowanie i usuwanie nieprawidłowości przebiegało sprawnie i skutecznie, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 7.16. System musi zapewniać zachowanie ciągłości pracy wszystkich użytkowników.
- 7.17. W przypadku konieczności wdrożenia nowej wersji Systemu oraz Oprogramowania Obcego, Wykonawca zobowiązany jest uzyskać uprzednią zgodę Zamawiającego w zakresie realizacji aktualizacji oraz terminu jej przeprowadzenia.
- 7.18. Wykonawca ma obowiązek stałego śledzenia wydajności Systemu w celu określenia, które elementy funkcjonują nieprawidłowo.
- 7.19. Wykonawca zapewni utrzymanie oraz administrację Systemu. Wykonawca w ramach ww. prac zapewni pełne funkcjonowanie procesów biznesowych.
- 7.20. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) w tym do rozwiązywania zgłoszonych Incydentów dotyczących działania eBOK przez zarejestrowanych w aplikacji interesantów.

8. Opis Wymagań na Usługi Rozwoju

- 8.1. Wykonawca zobowiązuje się dokonywać czynności w ramach Usług Rozwoju począwszy od 2 miesiąca od dnia rozpoczęcia świadczenia usług.
- 8.2. Zamawiający może zgłaszać wnioski o świadczenie Usług Rozwoju nie później niż do 2 miesięcy przed zakończeniem umowy.
- 8.3. Wykonawca w ramach Usług Rozwoju będzie modyfikował i aktualizował zakres wymienianych danych z systemami zewnętrznymi zgodnie z potrzebami Zamawiającego.
- 8.4. Wykonawca będzie świadczył Usługi Rozwoju Systemu CPD CANARD w szczególności w zakresie:
- 8.4.1. Dostosowania Oprogramowania Użytkowego do zmian w przepisach prawa.
- 8.4.2. Optymalizacji istniejących procesów obsługiwanych przez System.

- 8.4.3. Modyfikowania Oprogramowania Użytkowego na zlecenie Zamawiającego.
- 8.4.4. Dostosowania CPD CANARD do zmian w systemach zewnętrznych.
- 8.4.5. Prac integracyjnych z nowymi źródłami danych, systemami zewnętrznymi.
- 8.5. Wykonawca będzie zobowiązany do przeprowadzania analizy wskazanych przez Zamawiającego optymalizacji funkcjonalności CPD CANARD w tym oszacowania pracochłonności (w roboczogodzinach) zleconej zmiany optymalizacyjnej.
- 8.6. Wykonawca będzie świadczyć Usługę Rozwoju poprzez:
 - a) Planowanie wprowadzania Zmian Rozwojowych.
 - b) Rejestrację i klasyfikację wniosków o Zmianę Rozwojową,
 - c) Ocenę Zmiany Rozwojowej (analiza wpływu na system),
 - d) Przygotowanie i opracowanie Zmiany Rozwojowej,
 - e) Przeprowadzenie Testów Integracyjnych – przypadku Zmian Rozwojowych dotyczących integracji CPD CANARD z systemami zewnętrznymi
 - f) Przeprowadzenie Testów Akceptacyjnych,
 - g) Wdrożenie Zmiany Rozwojowej w Systemie,
 - h) Przygotowywanie i udostępnianie Zamawiającemu miesięcznych raportów z obsługiwanych Zmian Rozwojowych. Raporty muszą zawierać informacje umożliwiające weryfikację przez Zamawiającego skutków wprowadzonych zmian oraz wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych zmian.
 - i) Aktualizację i wytworzenie Dokumentacji Systemu CPD CANARD w ramach zmian powstałych w trakcie realizacji Usług Rozwoju.
- 8.7. Czas realizacji zmiany, liczony jest od czasu jej zgłoszenia w sposób następujący:
 - 8.7.1. Rejestracja Zmiany Rozwojowej – data zgłoszenia przez Zamawiającego jest datą rozpoczęcia procedury zmiany, liczona jest od daty zgłoszenia zmiany Wykonawcy w narzędziu służącym do obsługi zmian rozwojowych.
 - 8.7.2. Usługi Rozwoju będą prowadzone w oparciu niezbędne narzędzia informatyczne do prowadzenia projektu opisane w pkt 6.7-6.10.
 - 8.7.3. Opracowanie koncepcji Zmiany Rozwojowej (wskazanej w pkt. 8.6. d) nastąpi do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia. Ewentualne wydłużenie lub skrócenie terminu nastąpi w drodze porozumienia obu stron. Wykonawca dokona analizy zgłoszenia i przedstawi Zamawiającemu możliwe rozwiązania techniczne i funkcjonalne, ze wskazaniem optymalnego rozwiązania oraz określeniem liczby roboczogodzin potrzebnych na zrealizowanie zmiany (dla każdego z zaproponowanych rozwiązań) oraz terminem jej realizacji. Zamawiający zaakceptuje propozycję lub wniesie uwagi w terminie 7 dni. Wykonawca w ciągu 5 dni odniesie się do wskazanych uwag.
 - 8.7.4. W przypadku niemożności ustalenia przez Strony warunków wprowadzenia przez Wykonawcę określonej zmiany w ramach świadczenia Usług Rozwoju w tym ustalenia liczby roboczogodzin potrzebnych na zrealizowanie zmiany Kierownicy Projektu mogą przekazać to zagadnienie do rozstrzygnięcia Komitetu Sterującego w celu podjęcia decyzji w zakresie wprowadzenia danej zmiany.
 - 8.7.5. W przypadku braku akceptacji stron co do wskazanej liczby roboczogodzin niezbędnych na realizację Zmiany Rozwojowej Zamawiający zastrzega sobie prawo do wyboru i korzystania z opinii biegłego. Biegły dokona oceny czasochłonności realizacji zmiany. Wykonawca będzie zobowiązany do rozliczenia wykonanych

czynności w czasie wyliczonym przez biegłego, o ile tylko Zamawiający podejmie decyzję o konieczności jej realizacji, a koszty związane z powyższą opinią poniesie Wykonawca w przypadku, gdy wyliczenie biegłego będzie niższe co najmniej o 10% od wyliczenia Wykonawcy.

- 8.8. Wykonawca zgłosi Zmianę Rozwojową do Testów Integracyjnych z udziałem Zamawiającego oraz zewnętrznego dostawcy oprogramowania po zakończeniu etapu przygotowywania i opracowywania Zmiany Rozwojowej. Zamawiający może scedować na Wykonawcę obowiązek zorganizowania oraz przeprowadzenia Testów Integracyjnych z zewnętrznym dostawcą oprogramowania.
- 8.9. Wykonawca zgłosi Zmianę Rozwojową do Testów Akceptacyjnych z udziałem Zamawiającego po zakończeniu etapu przygotowywania i opracowywania Zmiany Rozwojowej.
- 8.10. Wdrożenie Zmiany Rozwojowej na środowisku produkcyjnym będzie odbywać się w terminie uzgodnionym z Zamawiającym (dopuszczalne będą również dni wolne od pracy Zamawiającego). W przypadku zmian prawnych Zmiany Rozwojowe wdrożone są nie później niż w terminie wejścia w życie regulacji powodującej Zmianę Rozwojową. W przypadku braku możliwości dotrzymania ww. terminu będzie on podlegał osobnym ustaleniom między Wykonawcą a Zamawiającym.
- 8.11. Zamawiający ma możliwość modyfikacji zaproponowanego rozwiązania i ostatecznie decyduje o wprowadzeniu zmian
- 8.12. Pozytywna ocena Testów Integracyjnych oraz Testów Akceptacyjnych będzie podstawą odbioru zleconej Zmiany Rozwojowej.
- 8.13. W raportach miesięcznych Wykonawca będzie przedstawiał detaliczną informację o stanie obsługi Zmian Rozwojowych. O każdej zmianie musi być przynajmniej następujący zakres informacji:
 - a. unikalny identyfikator,
 - b. opis,
 - c. priorytet
 - d. ocena Zmiany (analiza wpływu na system),
 - e. data akceptacji i osoba akceptująca po stronie Zamawiającego,
 - f. data wprowadzenia Zmiany do Systemu,
 - g. ocena skutków wprowadzenia Zmiany,
 - h. wnioski i rekomendacje w przypadku negatywnych skutków wprowadzenia Zmiany.
- 8.14. W ramach Usług Rozwoju Wykonawca zapewni w ramach Umowy Zamawiającemu pulę roboczogodzin w wysokości 70 000. Zamawiający gwarantuje wykorzystanie minimum 35 000 roboczogodzin. W przypadku wyczerpania puli roboczogodzin Zamawiający ma możliwość ich zwiększenia w ramach prawa opcji opisanego w załączniku nr 5 do OPZ.

9. Testy

- 9.1. W ramach wykonywanych Zmian Rozwojowych Wykonawca będzie przeprowadzał wraz z Zamawiającym Testy Akceptacyjne lub/i Testy Integracyjne.
- 9.2. Wymaga się, aby Testy Integracyjne oraz Testy Akceptacyjne były prowadzone na Środowisku Testowym

- 9.3. Warunkiem podejścia do Testów jest przekazanie przez Wykonawcę i zaakceptowanie przez Zamawiającego:
 - 9.3.1. Koncepcji (opisu) realizacji zmiany,
 - 9.3.2. Plan Testów Integracyjnych,
 - 9.3.3. Plan Testów Akceptacyjnych,
- 9.4. Wymaga się, aby formalne zakończenie Testów odbywało się po wykonaniu wszystkich przypadków określonych w Planie Testów.
 - 9.4.1. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się zakończenie Testów bez wykonania wszystkich przypadków za zgodą Zamawiającego i Wykonawcy –niezrealizowanie przypadku testowego musi być opisane w Dzienniku z Testów Akceptacyjnych wraz z powodem jego niezrealizowania.
- 9.5. Wymaga się, aby Zamawiający, po wykonaniu przypadków zawartych w Planach Testów, miał prawo wykonania w trakcie Testów przypadków dodatkowych, zgodnie z ustaleniami Stron.
- 9.6. Wykonawca na 7 dni roboczych przed planowymi odbiorami oprogramowania zgłasza mailowo gotowość do planowanych testów wraz z propozycją terminu ich przeprowadzenia do Koordynatora Testów.
- 9.7. Zamawiający w ciągu 3 Dni Roboczych od otrzymania informacji potwierdzi zaproponowany przez Wykonawcę lub wskaże inny termin przeprowadzenia Testów oraz wskazuje osoby, które w imieniu Zamawiającego wezmą udział w Testach.
- 9.8. Wymaga się, aby wynikami Etapu Testowania były przygotowane przez Wykonawcę dokumenty:
 - 9.8.1. Dziennik z Testów Integracyjnych – zawiera wyniki testów i jest podpisywany przez osoby biorące udział w procesie testowania;
 - 9.8.2. Raport z Testów Integracyjnych – zawiera wynik spełnienia przez oprogramowanie kryteriów zawartych w Planach Testów oraz rekomendację lub jej brak do Testów Akceptacyjnych;
 - 9.8.3. Dziennik z Testów Akceptacyjnych – zawiera wyniki Testów Akceptacyjnych i jest podpisywany przez osoby biorące udział w procesie testowania;
 - 9.8.4. Raport z Testów Akceptacyjnych – zawiera wynik spełnienia przez oprogramowanie kryteriów zawartych w Planie Testów Akceptacyjnych, oraz rekomendację lub jej brak do wdrożenia oprogramowania.
- 9.9. W przypadku pojawienia się błędów uniemożliwiających pozytywną ocenę Testów Wykonawca ma obowiązek ich powtórzenia. W uzasadnionych wypadkach dopuszcza się wykonywanie testów cząstkowych opierających się na przypadkach co do których zaszła konieczność naprawy stwierdzonych nieprawidłowości.
- 9.10. Testy przeprowadzone będą w formie stacjonarnej w siedzibie Zamawiającego. Dopuszcza się, w uzgodnieniu z Zamawiającym, organizację Testów w siedzibie Wykonawcy oraz dopuszcza się organizację Testów w formie zdalnej (wideokonferencji).

10. Poziom Usług (SLA)

10.1. Obsługa Incyidentów

10.1.1. Wykonawca zapewni, żeby Czas Reakcji na zgłoszenie od użytkownika nie był dłuższy niż 1 godzina, niezależnie od priorytetu zgłoszenia. Czas Reakcji jest rozumiany jako czas od zgłoszenia incydentu do Service Desk do potwierdzenia zgłaszającemu przyjęcia incydentu do obsługi.

10.1.2. Wykonawca usunie Incyident w Czasie Naprawy zależnym od priorytetu, zgodnie z wymaganiami zawartymi w poniższej tabeli. Czas Naprawy liczony jest od momentu przekazania zgłoszenia o Incydencie do momentu jego usunięcia rozumianego jako przywrócenie stanu działania Systemu, zgodnego z Dokumentacją. Do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji oraz Czas Obejścia;

Rodzaj incydentu \ Priorytet	Krytyczny	Pilny	Standardowy
Incydent w Oprogramowaniu Użytkowym	8 godzin	48 godzin	80 godzin
Incydent w konfiguracji Systemu	8 godzin	48 godzin	80 godzin

10.1.3. Czasy wskazane w powyższej tabeli będą liczone w Dniach Roboczych w godzinach od 6:00 do 22:00.

10.1.4. Priorytety Incyidentów będą nadawane zgodnie z definicjami określonymi w tabeli poniżej.

Priorytet Incydentu	Wpływ
Krytyczny	Incydent bezpieczeństwa, w Oprogramowaniu Użytkowym lub konfiguracji Systemu CPD CANARD uniemożliwiający realizację procesów systemu szczególnie istotnych dla Zamawiającego przez wszystkich użytkowników realizujących zadania w danym procesie.
Pilny	Incydent w Oprogramowaniu Użytkowym lub konfiguracji Systemu CPD CANARD uniemożliwiający korzystanie z pojedynczego procesu systemu szczególnie istotnego dla pojedynczych użytkowników.
Standardowy	Inne Incydentu dotyczące Oprogramowania Użytkowego lub konfiguracji Systemu CPD CANARD nienależące do powyższych kategorii.

10.2. Obsługa Problemów

10.2.1. Obsługa Problemów w Systemie CPD CANARD w zgodnie z czasami podanymi w poniższej tabeli.

Rodzaj \ Priorytet	Krytyczny	Pilny	Standardowy
Problem	1 miesiąc	2 miesiące	3 miesiące

10.2.2. Priorytet Problemu będzie nadawany na podstawie priorytetu Incydentów, w oparciu o które został zidentyfikowany.

10.2.3. Czas na rozwiązanie problemu biegnie od momentu zarejestrowania przez Wykonawcę w HPSM.

10.2.4. Rozwiązanie Problemu następuje poprzez wdrożenie zmiany usuwającej przyczyny incydentów, na podstawie których Problem został zidentyfikowany, lub wdrożenie zmiany zmieniającej stan Systemu, powodujące zniwelowanie zagrożenia wystąpienia Incydentów, na podstawie którego Problem został zidentyfikowany.

10.3. Dostępność

10.3.1. Świadczenie usług Systemu CPD CANARD dla użytkowników końcowych realizowane jest w dni robocze, w godzinach 6:00-22:00. Okres świadczenia jest to przedział czasowy, w którym muszą być spełnione wymagania SLA dla użytkowników Systemu.

10.3.2. Dostępność Systemu CPD CANARD wynosi 99,9% w ciągu roku kalendarzowego.

10.3.3. Łączny czas niedostępności wynikającej z Incydentu Krytycznego, uniemożliwiającej pracę dowolnej grupie użytkowników nie może przekraczać 80 godzin w skali roku w okresie świadczenia usług.

10.3.4. Łączny czas niedostępności Systemu CPD CANARD w okresie świadczenia usług związany z Incydentem Krytycznym uniemożliwiającym pracę wszystkich użytkowników nie przekracza 8 godzin w miesiącu.

10.3.5. Czas planowanych przestojów związanych z czynnościami serwisowymi nie przekracza 4 godzin w miesiącu.

10.3.6. Do czasów niedostępności nie są wliczane przerwy w działaniu Systemu niezawinione przez Wykonawcę.

10.3.7. Wskazanie przyczyny niedostępności wynikającej z Incydentu realizowane jest przez Wykonawcę w ramach zdiagnozowania i usunięcia Incydentu. Przepisanie odpowiedzialności jest weryfikowane przez Zamawiającego w ramach miesięcznego odbioru usług procesu zarządzania incydentami.

10.4. Wolumetria

10.4.1. Wykonawca zapewni działanie Systemu CPD CANARD i wymagania wydajnościowe dla obciążenia, w którym dziennie rejestrowane jest maksymalnie 40 000 spraw dziennie oraz pracy jednoczesnej co najmniej 300 użytkowników

10.4.2. W przypadku portalu eBOK CANARD – aplikacja pozwala na jednoczesną pracę co najmniej 2000 użytkowników.

10.5. Wydajność

10.5.1. Dopuszczalny czas trwania operacji w części centralnej Systemu CPD CANARD wynosi:

- w przypadku Operacji Synchronicznej Prostej - 5 sekund;

- w przypadku Operacji Synchronicznej Złożonej - 20 sekund.
- 10.5.2. Wartości dopuszczalnego czasu trwania Operacji Synchronicznych stanowią podstawę do określenia spełnienia wymagań wydajnościowych dla poszczególnych Usług Systemu.
- 10.5.3. Ocena wydajności Systemu realizowana jest poprzez ocenę wydajności działających na nim Usług. Dla każdej Usługi systemu definiowane są parametry czasu średniego i maksymalnego weryfikujące Wydajność Usługi w oparciu o Typy Operacji realizowanych w ramach danej Usługi.
- 10.5.3.1.1. Wartości czasu średniego dla usługi systemu wyznaczone są jako wartość średnia z czasów trwania wszystkich transakcji danej Usługi, danego typu, w okresie rozliczeniowym.
- 10.5.3.1.2. Wartości czasu maksymalnego dla usługi systemu wyznaczone są jako wartość maksymalna czasów trwania wskazanych transakcji w ramach operacji danego typu, z uwzględnieniem okresu świadczenia Usługi Systemu, przy zachowaniu wolumetrii dopuszczalnej, po wykluczeniu 1% najdłużej trwających transakcji w okresie rozliczeniowym.

11. Zespół

Wykonawca będzie świadczył Usługi Utrzymania i Rozwoju w oparciu o dedykowany zespół zgodnie z poniższymi wymaganiami.

- 11.1. Wszyscy członkowie dedykowanego zespołu muszą posiadać aktualne zaświadczenie o przeszkoleniu z ochrony danych osobowych.
- 11.2. Zarządzanie zespołem spoczywa na Wykonawcy.
- 11.3. Przez Wykonawcę zostanie oddelegowany dedykowany kierownik zespołu utrzymania i rozwoju, który nie pełni żadnych innych ról określonych w pozostałych wymaganiach.
- 11.4. Dedykowany zespół Service Desk pracujący w dni robocze, w godzinach 6.00-22.00 w liczbie osób pozwalającej na terminowe przyjmowanie zgłoszeń zgodnie z wymaganiami określonymi w załączniku nr 1 Usługi Utrzymania pkt 6. Service Desk.
- 11.5. Oddelegowany dedykowany zespół administratorów i operatorów ze wskazaniem imienia i nazwiska, podaniem pełnionych ról oraz ich odpowiedzialności, wraz z dedykowaną osobą kierującą zespołem. W trybie 24/7/365 pracują operatorzy w liczbie, która pozwala na zapewnienie obsady 3 zmianowej w miesiącu (6:00-14:00, 14:00-22:00, 22:00-6:00), z zachowaniem przepisów kodeksu pracy. Administratorzy pracują od 6:00 do 22:00 na dwie zmiany. Na każdej zmianie pracuje co najmniej dwóch administratorów z czego jeden wykonuje zadania w siedzibie Zamawiającego.
- 11.5.1. Operator wykonuje czynności związane z cyklem przetwarzania danych w Systemie, rejestrowaniem zdarzeń w systemie informatycznym. Monitoruje parametry pracy Infrastruktury teleinformatycznej i procesów przetwarzania danych, wspiera użytkowników w obsłudze Systemu oraz diagnozuje i rozwiązuje podstawowe Incydenty i Problemy, nie wymagające zaangażowania specjalistycznego serwisu. Ponadto do zadań należy przygotowanie i aktualizowanie dokumentacji technicznej oraz sprawowanie nadzoru technicznego

nad urządzeniami w serwerowi. Operatorzy wykonują także procedury i instrukcje nie wymagające wysokich uprawnień dostępowych do Systemu.

- 11.5.2. Administrator odpowiada za nadzór i prawidłowe utrzymanie działania Systemu, zarządza kontami i uprawnieniami użytkowników, wprowadza zmiany w konfiguracji Systemu. Monitoruje dostępność aktualizacji Oprogramowania Obcego i poprawek bezpieczeństwa w zakresie utrzymywanych technologii oraz wdraża je na Środowisko Produkcyjne. Do zadań należy również monitorowanie, wykrywanie i eliminowanie nieprawidłowości w działaniu Systemu. Ponadto administratorzy wykonują asystę i wsparcie zewnętrznych serwisów wsparcia technicznego, odpowiadają za tworzenie procedur technicznych, eksploatacyjnych oraz dokumentacji technicznej. W zakresie nowych rozwiązań wykonują projekty techniczne rozwiązania, przeprowadzają testy nowych rozwiązań, wdrażają rozwiązania na Środowisku Testowym i Produkcyjnym. Ważnym elementem ich zadań jest również nadzór nad wykonywaniem kopii zapasowych oraz przeprowadzeniem testowych i rzeczywistych Odtworzeń elementów Systemu.
- 11.6. Oddelegowany dedykowany zespół wytwórczy (nie mniej niż 10 osób), zapewniający obsługę Incydentów i Problemów w Oprogramowaniu Użytkowym, zgodnie wymaganiami SLA, ze wskazaniem imienia i nazwiska, podaniem pełnionych ról oraz ich odpowiedzialności, wraz z dedykowaną osobą kierującą zespołem. Zespół wytwórczy składa się z nie mniej niż 1 architekta systemów informatycznych, 3 analityków systemów informatycznych, kierownika zespołu programistów, 4 programistów i 3 testerów (ekspertów ds. jakości). Zespół wytwórczy jest dostępny dla Zamawiającego zawsze w godzinach pracy urzędu.
- 11.7. Oddelegowanie dedykowanego zespołu menedżerów usług (nie mniej niż 4 osób), zapewniającego zarządzanie procesem, ze wskazaniem imienia i nazwiska, podaniem pełnionych ról oraz ich odpowiedzialności. Jedna osoba może pełnić rolę kilku menedżerów usług tylko dla grup usług podanych poniżej:
 - a. zarządzania Incydentami, zarządzania problemami (nie mniej niż 1 menedżer),
 - b. zarządzania zmianami, zarządzanie konfiguracją i bazą wiedzy (nie mniej niż 1 menedżer),
 - c. zarządzanie poziomem usług, zarządzanie zasobami (pojemnością) (nie mniej niż 1 menedżer),
 - d. zarządzanie ciągłością, zarządzanie bezpieczeństwem (nie mniej niż 1 menedżer).

12. Wymagania dotyczące szkoleń

12.1. Szkolenia dla użytkowników CPD CANARD

- 12.1.1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić szkolenia dla pracowników Zamawiającego oraz upoważnionych przez niego osób.
- 12.1.2. Wykonawca w trakcie realizacji Umowy zobowiązany jest do przygotowania i przeprowadzenia maksimum 30 szkoleń w zależności od potrzeb i na żądanie Zamawiającego dla grup liczących nie więcej niż 20 uczestników.
- 12.1.3. Zamawiający zgłosi żądanie przeprowadzenia szkolenia z miesięcznym wyprzedzeniem. Realizacja szkolenia musi nastąpić w terminie do 30 dni od terminu zgłoszenia zapotrzebowania.

- 12.1.4. Szkolenia mają na celu przekazanie przez pracowników Wykonawcy wiedzy teoretycznej i praktycznej w zakresie poszczególnych funkcjonalności CPD CANARD oraz umiejętności prawidłowej obsługi procesów biznesowych.
- 12.1.5. Wykonawca będzie zobligowany w ramach realizacji przedmiotu zamówienia do przekazania wiedzy w sposób umożliwiający samodzielną realizację zadań przez pracowników Zamawiającego. W efekcie przeprowadzonych szkoleń pracownicy, biorący w nich udział powinni znać opis funkcjonalności oraz umieć prawidłowo ją zastosować w obsłudze procesów biznesowych.
- 12.1.6. Szkolenia muszą być prowadzone w języku polskim.
- 12.1.7. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone na odpowiednio przygotowanym przez Wykonawcę i udostępnionym Środowisku Testowym.
- 12.1.8. Wykonawca na potrzeby szkoleń zobowiązany jest zapewnić minimum 1 pracownika prowadzącego szkolenie, dysponującego odpowiednią wiedzą z obszaru podlegającego szkoleniu.
- 12.1.9. Szkolenia mogą być przeprowadzone, w zależności od ustaleń pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, w formie stacjonarnej w siedzibie Zamawiającego, filiach oraz delegaturach lub przy akceptacji Zamawiającego w formie zdalnej (telekonferencji).
- 12.2. Zorganizowanie szkoleń dla użytkowników w innej, zapewnionej przez Wykonawcę lokalizacji, wymaga akceptacji Zamawiającego.
 - 12.2.1. W przypadku przeprowadzenia szkolenia w formie zdalnej Wykonawca zobowiązany jest zapewnić narzędzie do jego przeprowadzenia oraz, jeśli jest to wymagane, niezbędną liczbę licencji.
 - 12.2.2. Zagadnienia szkoleń zostaną przygotowane przez Zamawiającego i uzgodnione z Wykonawcą na podstawie zrealizowanych zadań oraz dostępnych funkcjonalności Systemu CPD CANARD i będą podlegały akceptacji przez Zamawiającego w terminie minimum 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia.
 - 12.2.3. W celu przeprowadzenia szkoleń Wykonawca zobowiązany jest zapewnić zestaw materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej dla każdego z uczestników szkoleń (w ramach każdej grupy użytkowników). Materiały szkoleniowe, liczba uczestników, zakres szkoleń oraz agenda wymagają uzgodnienia i podlegają akceptacji przez Zamawiającego.
 - 12.2.4. Każde szkolenie musi zostać zakończone ankietą umożliwiającą uczestnikowi anonimową ocenę takich parametrów szkolenia, jak jego użyteczność, stopień realizacji założonego celu, dobór metod szkoleniowych, efektywność i jasność przekazu oraz dobór narzędzi do przeprowadzenia szkolenia. Ocena odbywa się poprzez określenie jej w skali punktowej od 1 do 5, przy czym średnia ocena na poziomie poniżej 3 oznacza ocenę negatywną.
 - 12.2.5. Jeśli szkolenie zostanie ocenione negatywnie przez co najmniej połowę uczestników, wówczas Wykonawca będzie zobligowany, bez dodatkowego wynagrodzenia, do poprawy szkolenia i ponownego jego przeprowadzenia w tej samej grupie z wykorzystaniem poprawionych metod i treści.
 - 12.2.6. Przeprowadzenie każdego ze szkoleń zostanie potwierdzone protokołem odbioru. Wydanie Zamawiającemu przez Wykonawcę list obecności uczestników i ankiet

- będą stanowić podstawę sporządzenia protokołu odbioru szkoleń. W szkoleniu mogą brać udział przedstawiciele Zamawiającego pełniący funkcje nadzoru.
- 12.2.7. Zamawiający wymaga, aby czas jednego szkolenia nie był dłuższy niż 2 Dni Robocze, z czego maksymalny czas trwania szkolenia w jednym Dniu Roboczym to 8 godzin zegarowych. Szkolenie trwające krócej niż 8 godzin zegarowych traktuje się jako 1 szkolenie.
- 12.2.8. Każde szkolenie musi składać się z części teoretycznej i praktycznej (indywidualne wykonywanie ćwiczeń przy wsparciu i pod nadzorem Wykonawcy). Zakres części teoretycznej i praktycznej będzie podlegał ustaleniom między Zamawiającym a Wykonawcą na etapie określania zakresu szkolenia.
- 12.3. Szkolenia dla Administratorów Systemu CPD CANARD.
- 12.3.1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić szkolenia dla pracowników Zamawiającego oraz upoważnionych przez niego osób.
- 12.3.2. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i przeprowadzenia 6 szkoleń dla grup liczących nie więcej niż 6 uczestników w trakcie realizacji Umowy na żądanie Zamawiającego.
- 12.3.3. Zamawiający zgłosi żądanie przeprowadzenia szkolenia z miesięcznym wyprzedzeniem. Realizacja szkolenia musi nastąpić w terminie do 30 dni od terminu zgłoszenia zapotrzebowania.
- 12.3.4. Szkolenia mają na celu przekazanie przez pracowników Wykonawcy praktycznej wiedzy eksperckiej personelowi Zamawiającego z zakresu IT i administrowania CPD CANARD.
- 12.3.5. Szkolenia powinny mieć charakter techniczny. Szkolenia będą polegały na przedstawieniu funkcjonalności CPD CANARD w zakresie administrowania Systemem oraz wszystkich czynności administracyjnych, które są przewidziane do wykonywania przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego.
- 12.3.6. Wykonawca będzie zobligowany w ramach realizacji przedmiotu zamówienia do przekazania wiedzy w sposób umożliwiający samodzielną realizację zadań przez pracowników Zamawiającego w zakresie administrowania CPD CANARD.
- 12.3.7. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zapewni Zamawiającemu asystę poszkoleniową, która będzie dotyczyć konsultacji związanych z funkcjonalnościami, administrowaniem oraz monitoringiem CPD CANARD i będzie realizowana przez konsultantów Wykonawcy telefonicznie i za pomocą środków komunikacji elektronicznej. W szczególnych przypadkach konsultacje te będą wymagały obecności Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego.
- 12.3.8. Szkolenia muszą być prowadzone w języku polskim.
- 12.3.9. Szkolenie powinno zostać przeprowadzone na odpowiednio przygotowanym przez Wykonawcę i udostępnionym Środowisku Testowym.
- 12.4. Wykonawca na potrzeby szkolenia zobowiązany jest zapewnić minimum 1 pracownika prowadzącego szkolenie, dysponującego odpowiednią wiedzą z obszaru podlegającego szkoleniu.
- 12.4.1. Szkolenia mogą być przeprowadzone w zależności od ustalenia formy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym w formie stacjonarnej w siedzibie Zamawiającego, filiach oraz delegaturach lub przy akceptacji Zamawiającego w formie zdalnej (telekonferencji).

- 12.4.2. Zorganizowanie szkoleń dla użytkowników w innej, zapewnionej przez Wykonawcę lokalizacji, wymaga akceptacji Zamawiającego.
- 12.4.3. W przypadku przeprowadzenia szkolenia w formie zdalnej Wykonawca zobowiązany jest zapewnić narzędzie do jego przeprowadzenia oraz, jeśli jest to wymagane, niezbędną liczbę licencji.
- 12.4.4. Zagadnienia szkoleń zostaną przygotowane przez Zamawiającego i uzgodnione z Wykonawcą na podstawie zrealizowanych zadań oraz dostępnych w Systemie funkcjonalności i będą podlegały akceptacji przez Zamawiającego w terminie minimum 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia.
- 12.4.5. W celu przeprowadzenia szkoleń Wykonawca zobowiązany jest zapewnić zestaw materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej dla każdego z uczestników szkoleń (w ramach każdej grupy użytkowników). Materiały szkoleniowe, liczba uczestników, zakres szkoleń oraz agenda wymagają uzgodnienia i podlegają akceptacji Zamawiającego.
- 12.4.6. Każde szkolenie musi zostać zakończone ankietą umożliwiającą uczestnikowi anonimową ocenę takich parametrów szkolenia, jak jego użyteczność, stopień realizacji założonego celu, dobór metod szkoleniowych, efektywność i jasność przekazu oraz dobór narzędzi do przeprowadzenia szkolenia. Ocena odbywa się poprzez określenie jej w skali punktowej od 1 do 5, przy czym średnia ocena na poziomie poniżej 3 oznacza ocenę negatywną.
- 12.4.7. Jeśli szkolenie zostanie ocenione negatywnie przez co najmniej połowę uczestników, wówczas Wykonawca będzie zobligowany bez odrębnego wynagrodzenia do poprawy szkolenia i ponownego jego przeprowadzenia w tej samej grupie z wykorzystaniem poprawionych metod i treści.
- 12.4.8. Przeprowadzenie każdego ze szkoleń zostanie potwierdzone protokołem odbioru. Wydanie Zamawiającemu przez Wykonawcę list obecności uczestników i ankiet będą stanowić podstawę sporządzenia protokołu odbioru szkoleń. W szkoleniu mogą brać udział przedstawiciele Zamawiającego pełniący funkcje nadzoru.
- 12.4.9. Zamawiający wymaga, aby czas jednego szkolenia nie był dłuższy niż 2 Dni Robocze, z czego maksymalny czas trwania szkolenia w jednym Dniu Roboczym to 8 godzin zegarowych. Szkolenie trwające krócej niż 8 godzin zegarowych traktuje się jako 1 szkolenie.
- 12.5. Każde szkolenie musi składać się z części teoretycznej i praktycznej (indywidualne wykonywanie ćwiczeń przy wsparciu i pod nadzorem Wykonawcy). Zakres części teoretycznej i praktycznej będzie podlegał ustaleniom między Zamawiającym a Wykonawcą na etapie określania zakresu szkolenia.

13. Wymagania w zakresie aktualizowanej oraz nowo wytworzonej dokumentacji

- 13.1. Wykonawca zobowiązuje się do aktualizacji całej Dokumentacji Systemu CPD CANARD w ramach zmian powstałych w trakcie realizacji Umowy.
- 13.2. Wykonawca przygotowuje, wdroży i utrzyma niezbędne procedury, dokumenty na potrzeby świadczenia Usług Utrzymania w terminie 14 dni od dnia podpisania Umowy.
- 13.3. Zamawiający dopuszcza wykorzystanie przez Wykonawcę procedur eksploatacyjnych będących własnością Zamawiającego, po dostosowaniu ich do

- wymagań, potrzeb Zamawiającego oraz modelu organizacyjnego świadczenia Usług.
- 13.4. Wykonawca będzie wytwarzał oraz aktualizował Dokumentację Systemu CPD CANARD zgodnie z wymaganiami Zamawiającego opisanymi w załączniku nr 2 do OPZ.
 - 13.5. Wykonawca będzie dokonywał przeglądów Dokumentacji Systemu CPD CANARD pod kątem potrzeby aktualizacji, co najmniej raz w roku lub na żądanie Zamawiającego.
 - 13.6. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania wszelkich usterek, wad, braków, pomyłek lub błędów merytorycznych Dokumentacji Systemu CPD CANARD.
 - 13.7. Wykonawca przekaze Zamawiającemu narzędzie do prowadzenia repozytorium dokumentów dla Systemu CPD CANARD oraz kodów źródłowych.
 - 13.8. Każdorazowo po modyfikacji bądź wytworzeniu Dokumentacji Systemu CPD CANARD Wykonawca będzie dokonywał odpowiedniej aktualizacji tego repozytorium.
 - 13.9. Wykonawca umieści w repozytorium Dokumentację Systemu CPD CANARD będącą w posiadaniu Zamawiającego.
 - 13.10. Wykonawca zapewni dostęp do repozytorium dla Zamawiającego, infrastrukturę serwerową, internetową i niezbędne licencje.
 - 13.11. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym wzory/szablony dokumentacji projektowej oraz Dokumentacji Systemu CPD CANARD.
 - 13.12. Zamawiający dopuszcza wykorzystanie posiadanego przez Zamawiającego narzędzia (SVN) do prowadzenia repozytorium dokumentów dla Systemu CPD CANARD oraz kodów źródłowych.
 - 13.13. Dokumenty powinny być przygotowane w wskazanym powszechnie przyjętym formacie plików (np. .doc, .docx, .pdf) umożliwiającym korzystanie z funkcji przeszukiwania dokumentu oraz z odsyłaczy spisu treści i dostarczone zarówno w wersji elektronicznej oraz w razie wyrażenia takiej woli przez Zamawiającego w wersji papierowej.
 - 13.14. Dokumenty powinny być ustrukturyzowane, w przejrzystym układzie, z odpowiednio zastosowanymi wyróżnieniami i podziałami tekstu, z ponumerowanymi stronami, opatrzone jasnym i zrozumiałym tytułem, zawierać spis treści. Ponadto wymaga się, aby dokumenty zostały przygotowane z uwzględnieniem opisu kontekstu dokumentu oraz jego celów. Wszelkie potencjalnie niejednoznaczne terminy, pojęcia i skróty powinny zostać wyjaśnione w słowniku będącym integralną częścią dokumentu. Dokumenty powinny posiadać ujednolicone metryki obejmujące następujące dane: projekt, proces, autor, kontakt do autora umożliwiający zadanie pytań i uzyskanie odpowiedzi, tytuł, kod klienta, typ dokumentu, wersja, data, lokalizacja dokumentu, historia rewizji (data rewizji, data następnej rewizji, data poprzednich rewizji, streszczenie zmian), akceptacja (imię i nazwisko, firma, data, podpis), właściciel dokumentu, tabelę dokumenty powiązane z wskazaniem ich tytułu, wersji, zakresu oraz lokalizacji.
 - 13.15. Dokumenty powinny być napisane w języku polskim, zrozumiałym stylem, możliwie związłymi zdaniami.

- 13.16. Dokumenty powinny być kompletne, tzn. wyczerpywać dany obszar tematyczny, w przeciwnym wypadku (jeśli z uzasadnionych przyczyn nie będzie to możliwe) powinny zostać wymienione i uzasadnione wszelkie braki w dokumencie.
- 13.17. Poszczególne dokumenty powinny być spójne i niesprzeczne pomiędzy sobą, tzn. wszystkie przedstawione przez Wykonawcę informacje powinny być wzajemnie zgodne i niesprzeczne logicznie pomiędzy dokumentami i w ramach dokumentów.
- 13.18. Dla każdego dokumentu projektowego powinien zostać opracowany przez Wykonawcę i uzgodniony pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym szablon dokumentu określający precyzyjnie zawartość informacyjną dokumentu.
- 13.19. Zamawiający udostępni Wykonawcy posiadane Dokumentacje Systemu CPD CANARD. Posiadane przez Zamawiającego dokumentacje to:
 - a. Dokumentacja Oprogramowania,
 - b. Dokumentacja Instalacyjną,
 - c. Dokumentacja Eksploatacyjną,
 - d. Dokumentacja Użytkownika
 - e. Dokumentacja Administratora Systemu,
 - f. Dokumentacja Projektu Technicznego Infrastruktury,
 - g. Dokumentacja Techniczna Infrastruktury

14. Repozytorium kodów źródłowych

- 14.1. Wykonawca będzie prowadził repozytorium kodów źródłowych w wybranym przez siebie narzędziu.
- 14.2. Repozytorium będzie aktualizowane po każdej wprowadzonej modyfikacji w kodzie źródłowym.
- 14.3. Wykonawca zapewni wskazanym przez Zamawiającego użytkownikom dostęp do repozytorium kodów źródłowych.
- 14.4. Wykonawca będzie zobowiązany po każdej wdrożonej zmianie dostarczyć do Zamawiającego kopie kodów źródłowych wdrażanej wersji Systemu CPD CANARD
- 14.5. Najpóźniej w dniu zakończenia obowiązywania umowy Wykonawca przekaze Zamawiającemu na trwałym nośniku kopię repozytorium kodów źródłowych jednocześnie usuwając je ze swojego środowiska. Z powyższych czynności zostanie sporządzony odpowiedni protokół.

15. Odbiory

15.1. Odbiór Dokumentacji Systemu CPD CANARD

Dokumentacja Systemu CPD CANARD, która będzie przygotowywana i przekazywana podlega odbiorowi zgodnie z poniższą procedurą odbioru Dokumentacji:

- 15.1.1. Wykonawca przekazuje dokument/dokumenty do odbioru Zamawiającemu wraz z Protokołem Przekazania Dokumentacji. Protokół Przekazania Dokumentacji przekazywany jest przez Wykonawcę z każdą dostarczoną do odbioru wersją dokumentu;
- 15.1.2. Zamawiający dla pierwszej iteracji uzgadnianego dokumentu ma 7 Dni Roboczych na zapoznanie się z dostarczonym dokumentem/dokumentami,

w przypadku kolejnych iteracji czas ten ulega skróceniu do 5 Dni Roboczych. Jeżeli Zamawiający nie zgłosi w tym terminie uwag, Wykonawca wezwie ponownie Zamawiającego do zajęcia stanowiska w terminie 5 Dni Roboczych, a w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego następuje zakończenie procedury odbioru dokumentacji poprzez podpisanie Protokołu Odbioru Dokumentu (automatyczna akceptacja Odbioru przez Zamawiającego). W przeciwnym wypadku Zamawiający przekazuje Wykonawcy zarejestrowane uwagi w rejestrze uwag, a dalszy odbiór Dokumentu przebiega zgodnie z poniższymi krokami:

- 15.1.3. W uzgodnionym z Zamawiającym terminie (nie dłuższym niż 3 Dni Robocze od dnia przekazania uwag), Wykonawca, w razie potrzeby, organizuje spotkanie w celu omówienia przekazanego przez Zamawiającego rejestru uwag;
 - 15.1.3.1. Na spotkaniu Wykonawca uzgadnia z Zamawiającym termin (nie dłuższy niż 3 Dni Robocze) przekazania przez Wykonawcę zmodyfikowanego dokumentu uwzględniającego przekazane przez Zamawiającego i omówione na spotkaniu uwagi;
 - 15.1.3.2. Wykonawca razem ze zmodyfikowanym dokumentem przekazuje rejestr uwag uzupełniony o informacje dotyczące obsługi zgłoszonych uwag. Zaktualizowany dokument powinien umożliwić Zamawiającemu przegląd naniesionych zmian (np. w trybie „śledzenia zmian”);
 - 15.1.3.3. Ponowne zgłoszenie uwag do dokumentu przez Zamawiającego powoduje przejście do kroku 15.1.2.2. Jeżeli Zamawiający potwierdzi akceptację dokumentu bez uwag, to następuje automatyczna akceptacja dokumentu i podpisanie protokołu odbioru dokumentu i procedura odbioru zostaje zakończona.
- 15.1.4. W uzasadnionych przypadkach Strony uzgodnią inne terminy realizacji procedury Odbioru.
- 15.1.5. Wymaga się, aby Dokumentacja była dostarczana Zamawiającemu w wersji elektronicznej. Wykonawca na życzenie Zamawiającego, zapisane w protokole Odbioru dokumentu, w terminie 3 Dni Roboczych po dokonaniu odbioru dokumentów dostarczy Zamawiającemu dokumentację w wersji papierowej.

15.2. Odbiór Oprogramowania

- 15.2.1. Podstawą odbioru Oprogramowania są Testy przeprowadzone na oprogramowaniu wdrożonym przez Wykonawcę na Środowisku Testowym.
- 15.2.2. Testy będą wykonywane zgodnie z przygotowanym przez Wykonawcę i zaakceptowanym przez Zamawiającego Planem Testów oraz wymaganiami opisanymi w punkcie 9 niniejszego OPZ;
- 15.2.3. Po zakończeniu Testów podpisywany Dziennik i Raport z Testów. W przypadku wyniku pozytywnego, raport z Testów zawiera rekomendację oprogramowania do wdrożenia w środowisku produkcyjnym. W przeciwnym przypadku przeprowadzana jest kolejna tura Testów. W kolejnej turze testów, dopuszcza się wybranie przypadków testowych zgodnie z ustaleniami Stron;
- 15.2.4. Po uzyskaniu rekomendacji do wdrożenia Oprogramowania w środowisku produkcyjnym następuje Wdrożenie Produkcyjne. Podstawą do odbioru

Oprogramowania (podpisania protokołu Odbioru Oprogramowania) po wdrożeniu produkcyjnym jest pozytywny wynik Testów i uzgodniony Raport z wdrożenia produkcyjnego Systemu;

15.3. Odbiór Szkoleń

15.3.1. Wymaga się, aby Szkolenia odbywały się zgodnie z zakresem i w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.

15.3.2. Wymaga się, aby Odbiory Szkoleń były realizowane zgodnie z następującą procedurą:

15.3.2.1. Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 2 Dni Roboczych od zakończenia szkolenia przygotować Raport z przeprowadzonych szkoleń. Do Raportu Wykonawca załącza:

- a) raport podsumowujący wykonanie szkolenia;
- b) listy obecności na szkoleniach;
- c) wypełnione przez uczestników ankiety oceny szkolenia, które to dokumenty stanowią podstawę Odbioru szkolenia;

15.3.2.2. Zamawiający w ciągu 5 Dni Roboczych po otrzymaniu raportu od Wykonawcy, zgłasza uwagi do przeprowadzonych szkoleń. Możliwe są następujące decyzje:

- a) Akceptacja – szkolenie zostaje uznane za odebrane i podpisany zostaje Protokół Odbioru Szkolenia;
- b) Brak akceptacji - jeśli szkolenie zostanie ocenione negatywnie przez co najmniej połowę uczestników, wówczas Wykonawca będzie zobligowany bez odrębnego wynagrodzenia do poprawy szkolenia i ponownego jego przeprowadzenia w tej samej grupie z wykorzystaniem poprawionych metod i treści;
- c) Uwagi - w przypadku niezgodności przeprowadzenia szkolenia z zapisami w OPZ – Wykonawca jest zobowiązany wyjaśnić wszelkie zgłoszone uwagi i przedstawić zmodyfikowaną wersję Raportu do akceptacji;
- d) W przypadku braku akceptacji ale i braku uwag Ze strony Zamawiającego we wskazanym terminie 5 Dni Roboczych Wykonawca wyznaczy Zamawiającemu kolejny termin 3 Dni Roboczych na akceptację lub zgłoszenie uwag. W przypadku braku informacji ze strony Zamawiającego szkolenie uznaje się za odebrane, a Protokół Odbioru Szkolenia może zostać jednostronnie podpisany przez Wykonawcę z adnotacją, że Zamawiający mimo ponownego wezwania nie ustosunkował się do Raportu, a tym samym zaakceptował go automatycznie.

15.4. Odbiór Usług Utrzymania oraz Usług Rozwoju

15.4.1. Świadczenie Usług Utrzymania odbywa się na warunkach określonych w OPZ. Odbiór zostanie dokonany zgodnie z procedurą Odbioru Usług Utrzymania oraz Usług Rozwoju.

15.4.2. Wymaga się, aby odbiór Usług Utrzymania oraz Usług Rozwoju realizowany był zgodnie z poniższymi założeniami:

- a) Wykonawca na koniec każdego kwartału świadczenia Usług w ciągu 5 Dni Roboczych po upływie ostatniego miesiąca danego kwartału zobowiązany będzie do przygotowania Raportu oddzielnie z wykonania Usług Utrzymania oraz

oddzielnego Raportu z wykonania Usług Rozwoju i przekazania go Zamawiającemu. Raporty powinny zawierać w szczególności:

- Wykaz osób realizujących zadania;
 - Wykaz zrealizowanych prac w rozbiciu na poszczególne dni kalendarzowe.
- b) Zamawiający zweryfikuje raport z faktycznym stanem świadczenia usług.
- c) W przypadku braku uwag podpisany zostanie oddzielnie Protokół Odbioru Usług Utrzymania i oddzielnie Protokół Odbioru Usług Rozwoju, w przeciwnym wypadku Zamawiający przekaze uwagi do raportu Wykonawcy, który zobowiązany będzie do naniesienia poprawek i ponownego przekazania go Zamawiającemu;
- d) W przypadku braku zgłoszenia uwag do Raportów przez Zamawiającego w terminie 5 Dni Roboczych oraz braku ich akceptacji, Wykonawca zobowiązany jest ponownie wezwać Zamawiającego w terminie 3 Dni Roboczych do ustosunkowania się do raportów, a w przypadku braku stanowiska ze strony Zamawiającego we wskazanym terminie brak ten eskalowany jest do Komitetu Sterującego, w celu podjęcia decyzji.

15.5. Odbiór Raportów miesięcznych

15.5.1. Wymaga się, aby odbiór Raportów miesięcznych został wykonany zgodnie z opisaną poniżej procedurą:

15.5.1.1. Wykonawca przekazuje Raport/Raporty za poprzedni miesiąc do odbioru Zamawiającemu wraz z Protokołem Przekazania Raportu do 5 Dnia Roboczego miesiąca, następującego po miesiącu, który podlega raportowaniu.

15.5.1.2. Zamawiający ma na zapoznanie się z dostarczonym raportem/raportami i zgłoszenie uwag 5 Dni Roboczych. Jeżeli Zamawiający nie zgłosi w tym terminie uwag, raport/raporty uznaje się za odebrane, co potwierdza podpisanie Protokołu Odbioru Raportu.

15.5.1.3. W przeciwnym wypadku Zamawiający przekazuje Wykonawcy zarejestrowane uwagi w rejestrze uwag, a dalszy odbiór Raportu przebiega zgodnie z poniższymi krokami:

a) Wykonawca odnosi się do uwag zgłoszonych przez Zamawiającego w rejestrze uwag w terminie do 3 Dni Roboczych od dnia przekazania uwag. Wykonawca, w razie potrzeby, organizuje spotkanie w celu omówienia przekazanego przez Zamawiającego rejestru uwag;

b) Wykonawca razem ze zmodyfikowanym raportem przekazuje rejestr uwag uzupełniony o informacje dotyczące obsługi zgłoszonych uwag. Zaktualizowany raport powinien umożliwić Zamawiającemu przegląd naniesionych zmian (np. w trybie „śledzenia zmian”);

c) Zamawiający w terminie 3 Dni Roboczych potwierdza odniesienie się Wykonawcy do zgłoszonych uwag do raportu. Przekazanie potwierdzenia uzgodnienia raportu lub jego brak oznacza, że raport/raporty uznaje się za odebrane, co potwierdza podpisanie Protokołu Odbioru Raportu.

d) W przypadku kolejnych wersji raportu/raportów uwagi Zamawiającego do raportu odnoszą się jedynie do elementów raportu, które uległy zmianie w stosunku do poprzedniej wersji.

e) Brak odebrania raportu/raportów przed końcem kolejnego okresu raportowego (do końca miesiąca, który następuje po okresie raportowym)

eskalowany jest do Kierowników Projektu, a następnie (w przypadku brak rozstrzygnięcia przez Kierowników Stron) do Komitetu Sterującego, w celu podjęcia decyzji.

15.5.1.4. W uzasadnionych przypadkach Strony uzgodnią inne terminy realizacji procedury odbioru.

15.5.2. Wymaga się, aby Raporty były dostarczone Zamawiającemu w wersji elektronicznej. Wykonawca na życzenie Zamawiającego, zapisane w protokole odbioru raportu, w terminie 3 Dni Roboczych po dokonaniu odbioru raportów dostarczy Zamawiającemu raporty w wersji papierowej.

Informacja o szacunkowej wartości zamówienia.

Nazwa i adres Wykonawcy:

.....

Składamy informację dotyczącą szacunkowej wartości Przedmiotu Zamówienia:

<u>Szacowana liczba roboczogodzin na Usługi Rozwoju w ramach zamówienia podstawowego</u>	<u>Stawka za jedną (1) roboczogodzinę pracy Wykonawcy netto [PLN]</u>	<u>VAT [%]</u>	<u>Stawka za jedną (1) roboczogodzinę pracy Wykonawcy brutto [PLN] (kol. 2 + VAT)</u>	<u>Łączna wartość netto [PLN] (kol. 1 x 2)</u>	<u>Łączna wartość brutto [PLN] (kol. 1 x 4)</u>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
70 000		23%			
<u>Szacowana liczba roboczogodzin na Usługi Rozwoju w ramach prawa opcji</u>	<u>Stawka za jedną (1) roboczogodzinę pracy Wykonawcy netto [PLN]</u>	<u>VAT [%]</u>	<u>Stawka za jedną (1) roboczogodzinę pracy Wykonawcy brutto [PLN] (kol. 2 + VAT)</u>	<u>Łączna wartość netto [PLN] (kol. 1 x 2)</u>	<u>Łączna wartość brutto [PLN] (kol. 1 x 4)</u>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
20 000		23%			
<u>Cena za Usługi Utrzymania netto</u>	<u>VAT [%]</u>	<u>Łączna wartość brutto [PLN] (kol. 1 x 2)</u>			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>			
	<u>23%</u>				

....., dnia 2022 r.

.....
 (Podpis i pieczęć Wykonawcy/Pełnomocnika Wykonawcy)