

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wdrożenie elektronicznego obiegu dokumentów EOD oraz e-usług w ramach projektu pn.: Rozwój e-usług w Powiecie Słubickim realizowanego z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Osi Priorytetowej 2 „Rozwój cyfrowy”, działanie 2.1 „Rozwój społeczeństwa informacyjnego”,

I. Wdrożenie EOD

1. Zamawiający dysponuje sublicencją udzieloną przez Ministra Cyfryzacji upoważniającą do korzystania z Systemu Zarządzania Dokumentami i Zadaniem Pracowników – eDok w wersji 3.x autorstwa Centralnego Ośrodka Informatyki (COI) z siedzibą w Warszawie, ul. Suwak 3 oraz dokumentacją użytkową niezbędną do korzystania z systemu zgodnie z jego funkcjonalnością.
2. Sublicencja została udzielona bezterminowo dla 90 użytkowników. Jedna licencja eDok oznacza jednego aktywnego użytkownika zarejestrowanego w bazie danych eDok.
3. **Wykonawca dostarczy oprogramowanie eDOK w modelu SaaS (Software as a Service) przez okres 60 miesięcy.**
4. **Zakres prac wdrożeniowych obejmuje w szczególności:**
 - 4.1. Instalacja środowiska bazy danych i serwera eDok na dostarczonej przez Wykonawcę usłudze hostingowej.
 - 4.2. Opracowanie i uzgodnienie z Zamawiającym Planu Wdrożenia zawierającego:
 - 4.2.1. Procedury pracy z EOD zgodne z Regulaminem Organizacyjnym Zamawiającego jego Zarządzeniami wewnętrznymi oraz Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. (Dz. U. z 2011r. Nr 14, poz. 67) w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt (JRWA) oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
 - 4.2.2. Szczegółowy harmonogram wdrożenia procedur EOD.
 - 4.3. Konfigurację bazy danych eDok – w tym zdefiniowanie ról, uprawnień, założenie kont użytkownikom i dystrybucję do użytkowników eDok startowych loginów oraz haseł do pracy z systemem.
 - 4.4. Instalację i uruchomienie stanowisk klienckich eDok.
 - 4.5. Zasilenie słownika klientów eDok danymi dostarczonymi przez Zamawiającego.
5. **Szkolenia użytkowników eDok – 30 godzin**

Zamawiający wymaga przeprowadzenia w swojej siedzibie 5 dni szkoleń po sześć godzin dziennie z zakresu funkcjonalności eDok dla każdej z następujących grup użytkowników (ról) w systemie:

 - 5.1. Szkolenie użytkowników dla roli „Referent Sprawy”,
 - 5.2. Szkolenie użytkowników dla roli „Kancelaria ogólna”,
 - 5.3. Szkolenia pracowników Sekretariatów,
 - 5.4. Szkolenia Kadry Menadżerskiej,
 - 5.5. Szkolenie administratora eDok.
6. **Asysta stanowiskowa po wdrożeniu – 16 godzin,**

Asysta stanowiskowa będzie świadczona przez minimum 1 konsultanta po pierwotnym uruchomieniu systemu w ramach wykonywanego wdrożenia. Obejmuje pomoc pracownikom

Zamawiającego z zakresu obsługi eDok bezpośrednio na stanowiskach pracy, szczególnie w kluczowych punktach przetwarzania dokumentów.

7. **Wykonawca uzgodni z Zamawiającym harmonogram** przeprowadzenia procesu wdrożenia oraz szkoleń. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić listę obecności z każdego odbytego szkolenia oraz sporządzić protokół/notatkę ze szkolenia.

II Wdrożenie e-usług

1. **Wykonawca dostarczy oprogramowanie współpracujące z elektroniczną platformą usług administracji publicznej (oprogramowanie współpracujące z ePUAP) realizujące e-usługi w modelu SaaS (Software as a Service) przez okres 60 miesięcy.**
2. **Pod pojęciem e-usługa – Zamawiający rozumie** usługę świadczoną drogą elektroniczną na zasadach opisanych w przepisach prawa, w szczególności w ustawach: ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Skala opisująca poziom świadczonych usług przyjęta przez Komisję Europejską:
 - poziom pierwszy – informacja online, a więc możliwość dostępu do informacji o danym urzędzie i świadczonych przez niego usługach zamieszczonych na jego stronie internetowej,
 - poziom drugi – jednostronna interakcja jednokierunkowa – możliwość dostępu do informacji zamieszczonych na stronie internetowej urzędu oraz pobrania z niej oficjalnych, urzędowych formularzy,
 - poziom trzeci – jednostronna interakcja dwukierunkowa – możliwość wyszukania informacji oraz pobrania i odesłania przez Internet wypełnionych i podpisanych formularzy,
 - poziom czwarty – dwustronna interakcja dwukierunkowa, nazywana transakcją – możliwość wykonania przez Internet wszystkich czynności koniecznych do załatwienia danej sprawy, w tym dokonania płatności i otrzymania dokumentu kończącego sprawę także drogą elektroniczną,
 - poziom piąty - personalizacja, zapewnia załatwienie sprawy urzędowej drogą elektroniczną i jednocześnie wprowadza personalizację obsługi.
3. **Rozwiązania techniczne i organizacyjne przyjęte przez Wykonawcę muszą być zgodne z** Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 526, tekst jednolity: Dz.U. 2017 poz. 2247) w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.
4. **Wymagania funkcjonalne:**
 - 4.1. Wdrażane e-usługi muszą umożliwiać interesantom załatwienie spraw urzędowych za pośrednictwem Internetu w jednolity, ustandaryzowany sposób.
 - 4.2. Oprogramowanie e-usług musi integrować się z platformą ePUAP (logowanie ePUAP, logowanie profilem zaufanym, pobieranie e-usług ePUAP, synchronizacja formularzy ePUAP). Na platformie użytkownicy będą logować się za pośrednictwem profilu zaufanego e-PUAP. Po zalogowaniu interesanci będą mieli podgląd na formularze, które składa się w poszczególnych wydziałach i będą one już spersonalizowane, czyli częściowo wypełnione o dane takiej jak: imię i nazwisko, adres zameldowania, data urodzenia, nr PESEL.
 - 4.3. Wszystkie e-usługi muszą zostać zaimplementowane we wdrażanym systemie EOD Zamawiającego. Proces obsługi formularzy musi zostać zautomatyzowany. System będzie rozpoznawał pobierane z ePUAP dokumenty i w procesie przygotowywania na nie odpowiedzi będzie uruchamiał stosowne dla danego typu dokumentu formularze odpowiedzi, wstępnie wypełnione zgodnie z wymogami dla danego typu sprawy. Tak przygotowane dokumenty będą następnie elektronicznie akceptowane i automatycznie

wysyłane do odbiorcy na jego skrytkę ePUAP, wtedy, gdy ostatnia osoba na ścieżce akceptacji podpisze je certyfikatem kwalifikowanym.

- 4.4. Interesant o wydanej decyzji zostanie poinformowany za pomocą wiadomości e-mail.
- 4.5. Oprogramowanie platformy musi umożliwiać dokonywanie płatności online jeśli wymaga tego e-usługa za pośrednictwem integracji z operatorem bankowym Zamawiającego.
- 4.6. Dla wszystkich dalej wymienionych e-usług zostaną utworzone formularze o określonej ilości pól, określona zostanie wymagalność podania danych, wprowadzone zostaną zależności i wymagania dotyczące uzupełniania danych. Ustalona zostanie prawidłowa ścieżka przepływu z wykorzystaniem EOD i skrzynki kontaktowej uwzględniając odpowiedni poziom e-usług.

5. Zakres prac wdrożeniowych:

Zamawiający wymaga wdrożenia wymienionych poniżej e-usług poziomu co najmniej trzeciego realizowanych przez następujące wydziały Starostwa:

5.1. Wydział Organizacyjny

- a. Udostępnianie informacji publicznej.

5.2. Wydział Oświaty

- a. Wydanie skierowania do kształcenia specjalnego.

5.3. Wydział Administracji Architektonicznej i Budowlanej

- a. Zgłoszenie budowy lub robót budowlanych bez projektu.

5.4. Wydział Ochrony Środowiska i Leśnictwa

- a. Zezwolenia na usunięcie drzew i krzewów.

5.5. Wydział Geodezji i Katastru

- a. GIB - wniosek o wydanie wypisu/wypisu i wyrysu z ewidencji gruntów i budynków,
- b. P - wniosek o udostępnienie materiałów powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego.

5.6. Wydział Gospodarki Nieruchomości

- a. Wyłączenie gruntów z produkcji rolnej.

5.7. Wydział Komunikacji i Dróg

- a. Zawiadomienie o zbyciu pojazdu (bez opłat) – w odpowiedzi potwierdzenie zgłoszenia sprzedaży oraz dokument potwierdzający zbycie ze stosowną adnotacją.

5.8. Wydział Promocji i Spraw Społecznych

- a. Rejestracja stowarzyszeń zwykłych – nie wymaga opłat.

Dla każdej wdrażanej e-usługi Zamawiający przekaze Wykonawcy kartę usługi wraz z wszystkimi wymaganymi załącznikami, szczegółowy opis przebiegu procesu oraz wyznaczy tak zwanego Właściciela Procesu, który będzie merytorycznie wspierał Wykonawcę w procesie wdrożenia i integracji z systemami dziedzinowymi (jeśli jest to wymagane dla danej e-usługi).

6. Szkolenia użytkowników zaimplementowanych e-usług – 6 godzin

Zamawiający wymaga przeprowadzenia w swojej siedzibie 1. dniowego szkolenia trwającego sześć godzin dla użytkowników systemu z obsługi zaimplementowanych e-usług.

7. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym harmonogram przeprowadzenia procesu wdrożenia oraz szkoleń. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić listę obecności z każdego odbytego szkolenia oraz sporządzić protokół/notatkę ze szkolenia.

III. Parametry i bezpieczeństwo systemu:

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie systemu w okresie gwarancji (zabezpieczenie danych, bieżące aktualizacje, pomoc techniczna, zapewnienie poziomu usług (SLA) gwarantującego optymalną pracę użytkowników). Wymaga się aby serwery, na których Wykonawca świadczyć będzie usługi Zamawiającemu mieściły się w Data Center na terytorium Unii Europejskiej z zachowaniem najwyższych standardów bezpieczeństwa. Data Center powinien zapewniać poziom dostępności minimum 99,98% zgodnie z TIER III. Wykonawca zobowiązany jest do wskazania lokalizacji Centrum Przetwarzania Danych (Data Center).

2. Data Center musi spełniać warunki techniczne i organizacyjne określone w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie warunków jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r., Nr 100, poz. 1024) dla wymaganego wysokiego poziomu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w systemie informatycznym zgodnie z załącznikiem do wymienionego rozporządzenia.
3. Data Center powinien udostępniać w języku polskim usługi Help Desk w dni robocze w godzinach 8 - 16.
4. Data Center musi posiadać redundantne światłowodowe połączenia internetowe podpięte do minimum 2 różnych operatorów oraz redundantne urządzenia aktywne zapewniające zabezpieczenia sieciowego ruchu internetowego (firewall).
5. Data Center musi udostępnić połączenie z siecią Internet o gwarantowanej przepływności minimalnej CIR 50 Mbps z możliwością jej rozszerzenia w okresie świadczenia usługi (maksymalne pasmo rozszerzenia 100 Mbps). Dostęp do systemu musi odbywać się zawsze poprzez bezpieczne połączenie z wykorzystaniem protokołu SSL lub połączenia VPN.
6. Data Center powinno umożliwiać dodawania i rozszerzanie dysków wirtualnych, procesorów i pamięci RAM.
7. Kopia zapasowa.
 - 7.1. Zamawiający wymaga przekazywania raz w miesiącu kopii bazy danych i plików niezbędnych do przywrócenia pełnej funkcjonalności EOD i oprogramowania platformy e-usług według stanu na ostatni dzień każdego miesiąca kalendarzowego.
 - 7.2. Zamawiający pozostawia Wykonawcy dobór odpowiedniej procedury i nośnika. Zamawiający dopuści również rozwiązanie polegające na wystawieniu kopii, którą będzie mógł pobrać przez protokół SFTP.
 - 7.3. Zamawiający wymaga dostępności kopii bazy danych i plików niezbędnych do przywrócenia pełnej funkcjonalności EOD i oprogramowania platformy e-usług umożliwiających ich odzyskanie z dowolnego dnia w okresie ostatnich 30 dni.
 - 7.4. Zamawiający wymaga aby kopie zapasowe z okresu ostatnich 30 dni były przechowywane w dwóch lokalizacjach zabezpieczonych przed pożarem, zalaniem i innymi wypadkami losowymi.
8. Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokumentację powdrożeniową w języku polskim zawierająca szczegółowy opis co najmniej:
 - 8.1. Architektury systemu (słowniki, opisy, schematy graficzne).
 - 8.2. Architektury sieciowej (protokoły komunikacyjne).
 - 8.2.1. Połączeń i adresacji interfejsów sieciowych komponentów.
 - 8.2.2. Zależności pomiędzy wszystkimi elementami.
 - 8.3. Usług:
 - 8.3.1. aplikacyjnych,
 - 8.3.2. bazodanowych,
 - 8.3.3. systemów operacyjnych
 - 8.4. Każdej wdrożonej e-usługi, skojarzonych plików wymiany wraz ze wskazaniem danych wejściowych oraz danych wyjściowych.
 - 8.5. Systemu backup'u:
 - 8.5.1. koncepcja rozwiązania,
 - 8.5.2. wymagania środowiska dla systemu backupowego,
 - 8.5.3. politykę tworzenia kopii bezpieczeństwa,
 - 8.5.4. zabezpieczane elementy środowiska,
 - 8.5.5. system zabezpieczeń danych,
 - 8.5.6. wymagania środowiska dla systemu zabezpieczeń danych,
 - 8.5.7. sposób odtwarzania poszczególnych składników.

8.6. Sposobu instalacji i konfiguracji systemu:

8.6.1. wykaz parametrów Systemu wraz z podaniem możliwych ich wartości z określeniem konsekwencji ich ustawienia,

8.6.2. szczegóły ustawień parametrów środowiska,

8.6.3. sposób zmiany ustawień parametrów środowiska,

8.6.4. dodatkowe oprogramowanie (jeśli jest wymagane)

8.7. Wymagań środowiska dla systemu wirtualizacji zasobów:

8.7.1. koncepcja rozwiązania wirtualizacji zasobów,

8.7.2. wykaz wymaganych maszyn wirtualnych,

8.7.3. wymagania środowiska dla systemu zarządzania infrastrukturą serwerową oraz aplikacyjną.

8.8. wymagań licencyjnych - wykaz niezbędnych licencji.

IV. Warunki gwarancji i serwis:

1. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia, udzieli Zamawiającemu gwarancji na udostępnianie systemu eDok i e-usług oraz oprogramowania niezbędnego do ich poprawnego oraz wydajnego funkcjonowania (serwerowe systemy operacyjne, bazodanowe, narzędzia wirtualizacji i backup'u) oraz zapewni serwis techniczny przez okres 60 miesięcy liczonych od dnia podpisania protokołu odbioru.
2. Gwarancja dostępności hostowanych usług musi zapewniać:
 - 2.1. Czas reakcji na awarię (CRA) - maksymalnie 1h w trybie 7/24/365.
 - 2.2. Czas usunięcia awarii (CUA) - maksymalnie 4h w trybie 7/24/365.
 - 2.3. W przypadku braku możliwości usunięcia awarii w wymaganym czasie, Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązania tymczasowego w celu przywrócenia funkcjonowania świadczenia usługi przez Wykonawcę, a następnie realizację prac zmierzających do trwałego usunięcia awarii.
 - 2.4. Dopuszczalny brak dostępności usług w skali roku w skali roku: 24h.
 - 2.5. Podane czasy w pkt 2.1 i 2.2 (CRA i CUA) nie dotyczą dostępności usług zlokalizowanych na ePUAP, za których dostępność odpowiada dostawca usługi ePUAP.
3. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia asysty technicznej (pomocy technicznej i merytorycznej), usuwania błędów wdrożeniowych, oraz aktualizacji oprogramowania jeśli licencjodawca udostępni Zamawiającemu poprawki lub nowe wersje.
4. W celu prawidłowego świadczenia usługi gwarancji Wykonawca zobowiązany będzie udostępnić adres e-mail dedykowany zgłaszaniu za jego pośrednictwem informacji o wadach oraz świadczeniu pomocy technicznej i merytorycznej.

V. Licencja:

1. Wykonawca udzieli Zamawiającemu bez ograniczeń terytorialnych niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji na czas nieoznaczony na oprogramowanie współpracujące z ePUAP dostarczone w związku z realizacją przedmiotu zamówienia.
2. Licencja nie ogranicza liczby użytkowników e-usług.