

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego nr 8/2023/Z211
Specyfikacja przedmiotu zamówienia

Specyfikacja przedmiotu zamówienia

I. Opis ogólny

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie, wdrożenie wraz z usługą SLA oraz szkoleniami dwóch algorytmów na Uniwersytecie WSB Merito w Gdańsku oraz jego Filii w Gdyni.

Algorytmy mają służyć wsparciu obsługi procesów rekrutacyjnych, kadrowych, dziekanatowych oraz finansowych.

Wykonawca zobowiązany jest do przekazania praw autorskich oraz kodów źródłowych do algorytmów Zamawiającemu zgodnie z zapisami załącznika 6 – Umowa z Wykonawcą.

Etapy realizacji przez Wykonawcę przedmiotu zamówienia:

Etapy realizacji przedmiotu zamówienia	Okres realizacji danego etapu	Termin płatności
Etap 1 – Wdrożenie 2 algorytmów (algorytmu nr 1 i algorytmu nr 2) oraz szkolenia dla pracowników	Do 1 miesiąca od daty podpisania umowy.	30 dni od daty dostarczenia faktury przez Wykonawcę po odebraniu przedmiotu umowy Etapu 1.
Etap 2 – Usługi SLA dla algorytmów nr 1-2 wytworzonych w ramach etapu 1	W okresie od daty odbioru Etapu 1 przez okres 12 miesięcy dla danego algorytmu.	Koszt usług SLA na okres 12 miesięcy dla algorytmu nr 1-2 płatny jednorazowo w ciągu 30 dni od daty dostarczenia faktury po odebraniu Etapu 1.

II. Etap 1 – Wdrożenie 2 algorytmów oraz szkolenia dla pracowników

A. Algorytm nr 1 - Algorytm do obsługi procesu **Wydruku dokumentów**

o Minimalne wymagania:

- Wydruk dokumentów z wskazanego przez użytkownika folderu,
- Wydruk dokumentów bezpośrednio ze skrzynki mailowej,
- Wydruk dokumentów bezpośrednio z dysku sieciowego,
- Możliwość wskazania drukarki, na której mają zostać wydrukowane dokumenty,
- Możliwość wskazania liczby kopii dla całej drukowanej paczki dokumentów,

- Raportowanie końca swojej pracy wraz ze statusem wydruku poszczególnych dokumentów.
 - Przygotowanie algorytmu przez Wykonawcę oraz wdrożenie na Uniwersytecie WSB Merito w Gdańsku, w tym przeprowadzenie testów z użytkownikami.
 - Przeszkolenie pracowników obsługujących proces na Uniwersytecie WSB Merito w Gdańsku
 - Przygotowanie dokumentacji technicznej oraz instrukcji dla użytkowników.
- B. Algorytm nr 2 - Algorytm do obsługi procesu **Stworzenia albumu studenta****
- Minimalne wymagania:
 - Robot współpracuje z system do obsługi studentów Zamawiającego i pobiera oraz wprowadza dane dotyczące skreśleń oraz zakończenia studiów.
 - Weryfikacja danych pomiędzy plikiem Excel, a system obsługi studentów.
 - Raportowanie końca swojej pracy wraz ze statusem wykonania poszczególnych operacji.
 - Przygotowanie algorytmu przez Wykonawcę oraz wdrożenie na Uniwersytecie WSB Merito w Gdańsku, w tym przeprowadzenie testów z użytkownikami.
 - Przeszkolenie pracowników obsługujących proces na Uniwersytecie WSB Merito w Gdańsku.
 - Przygotowanie dokumentacji technicznej oraz instrukcji dla użytkowników.

III. Etap 2 - Usługi SLA dla algorytmów nr 1-2 wytworzonych w ramach etapu 1

Zamawiający będzie korzystał z algorytmów w celu obsługi procesów rekrutacyjnych, kadrowych, finansowych oraz dziekanatowych w związku z czym powinna zostać zachowana ich ciągłość działania.

Wykonawca musi zapewnić następujący poziom świadczenia usług SLA:

Celem opisanie warunków świadczenia usług SLA definiuje się następujące pojęcia:

ALGORYTM – zdefiniowane kroki pracy robota obsługującego dany proces.

BŁĄD WYSOKI (AWARIA) – błąd uniemożliwiający działanie algorytmu, bez możliwości zastosowania obejścia umożliwiającego wykonanie procesu.

BŁĄD NORMALNY (BŁĄD) – błąd powodujący poważne utrudnienia w działaniu algorytmu i tym samym obsłudze procesu.

BŁĄD NISKI (USTERKA) – błąd pozwalający na obsługę procesu, jednak nie pozwalający na prawidłowe działanie algorytmu.

CZAS REAKCJI – czas od momentu zgłoszenia do rozpoczęcia właściwych działań (w przypadku Zgłoszenia Błędu jest to czas od momentu jego zgłoszenia do podjęcia działań mających na celu jego usunięcie).

CZAS NAPRAWY - czas naprawy jest to czas pomiędzy zgłoszeniem błędu przez Zamawiającego, a dostarczeniem obejścia błędu lub naprawy przyczyny występowania błędu. Jeżeli zgłoszenie ma miejsce poza godzinami pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku pomiędzy godzinami 8:00-16:00) czas reakcji i naprawy liczony jest od godziny 8.00 pierwszego dnia roboczego następującego po zgłoszeniu błędu. W przypadku wariantu z obejściem błędu muszą zostać natychmiast podjęte prace nad naprawą błędu.

TYMCZASOWE OBEJŚCIE – zastosowanie tymczasowego rozwiązania, które ma na celu przywrócenie działania rozwiązania, zanim zostanie usunięte źródło błędu

ZGŁOSZENIE BŁĘDU – ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie Serwisu o zaistniałym Błędzie, wykonany zgodnie z procedurą ustaloną z Wykonawcą.

Kategoria błędu jest ustalona przez Zamawiającego w momencie jego zgłaszania i weryfikowana przez Wykonawcę w momencie jego przyjęcia. Wszystkie błędy są zgłaszane telefonicznie lub mailowo na dedykowany i ustalony przez Wykonawcę i Zamawiającego numer telefonu lub adres mailowy.

W ramach usług SLA Wykonawca:

1. Wykona u Zamawiającego przeglądy gwarancyjne oprogramowania i baz danych, jeżeli będzie miało to wpływ na funkcjonowanie algorytmów w ilości minimum jeden przegląd na rok. Przeglądy gwarancyjne obejmują poprawę, kontrolę konfiguracji i poprawności działania oprogramowania.
2. Usunie awarie.
3. Usunie błędy nie polegające na błędnej obsłudze.
4. Niezwłocznie usunie błędy wpływające na bezpieczeństwo systemów.
5. Będzie informował Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach/poprawkach oprogramowania, sterowników, bibliotek.
6. Będzie sprawdzał dostępność aktualizacji/poprawki przed każdym przeglądem rozwiązania. Zamawiający wymaga jednak, aby Wykonawca sprawdził, czy dana aktualizacja/poprawka nie wpływa negatywnie na działanie rozwiązania.
7. Zapewni przyjmowanie zgłoszeń błędów oprogramowania telefonicznie pod wskazanym numerem telefonu lub mailowo pod wskazanym adresem mailowym.
8. Kategorię błędu wskazuje Zamawiający. W przypadku, gdy wskazana przez Zamawiającego kategoria jest niezgodna z opisem zawartym powyżej, Wykonawca może żądać zmiany kategorii błędu, co wymaga uzgodnienia z Zamawiającym.
9. Błędy wysokie będą raportowane przez Wykonawcę w systemie (w imieniu Zamawiającego) do raportowania błędów (narządzenie do zgłaszania błędów zostanie ustalone pomiędzy Zleceniodawcą a Wykonawcą podczas realizacji przedmiotu zamówienia nie później niż przed odbiorem danego etapu) po telefonicznym lub mailowym zgłoszeniu w rozkładzie miesięcznym.
10. Do łącznego Czasu reakcji oraz Czasu usunięcia błędu, o których mowa w tabeli KPI poniżej NIE jest wliczany:
 - a. Czas, w którym nie można się było skontaktować z Zamawiającym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;
 - b. Czasu, który upłynął pomiędzy zawiadomieniem Zamawiającego przez Wykonawcę, iż dostarczenie rozwiązania wymaga uzasadnionego współdziałania Zamawiającego, a momentem podjęcia współdziałania przez Zamawiającego – pod warunkiem, że zgłoszenie było uzasadnione.

11. Czas reakcji oraz rozwiązania zgłoszonych błędów (wsparcie w godzinach 8-16)

KPI	MIARA	POZIOM	MIARA	POZIOM
Błąd wysoki	Czas reakcji	2h	Czas na rozwiązanie	16h

Błąd normalny	Czas reakcji	4h	Czas na rozwiązanie	24h
Błąd niski	Czas reakcji	8h	Czas na rozwiązanie	48h

IV . Dokumentacja techniczna - załącznik 1

Do każdego algorytmu musi być przygotowana dokumentacja techniczna. Dokumentacja techniczna musi zawierać opis wszystkich funkcji każdego algorytmu.

Dokumentacja techniczna musi być wersjonowana (odpowiednio do wersji poszczególnych etapów i algorytmów), musi zostać dostarczona w języku polskim, w formie elektronicznej umożliwiającej jej wydruk.

Odpowiedzialność za aktualizację dokumentacji technicznej spoczywa na Wykonawcy. Aktualizacja dokumentacji technicznej w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia nie może być opóźniona o więcej niż 1 tydzień od momentu dokonania zmian.

Dokumentacja techniczna musi opisywać sposób instalacji oraz konfiguracji algorytmów oraz systemów zintegrowanych. W dokumentacji musi być zawarty opisy wszelkich cech, właściwości i funkcjonalności pozwalających na poprawną z punktu widzenia technicznego instalację od podstaw oraz ich eksploatację, a także sposób i zakres aktualizacji do najnowszej wersji dostarczanej przez Wykonawcę.

Dokumentacja techniczna musi opisywać sposób zarządzania rozwiązaniem projektu i przez służby IT Zamawiającego. W dokumentacji technicznej muszą być zawarte opisy wszystkich rutynowych czynności administracyjnych oraz działań pozwalających na utrzymanie wymaganej dostępności, wydajności i bezpieczeństwa. W szczególności dokumentacja ta musi zawierać: procedury zarządzania użytkownikami (m.in.: zakładanie, usuwanie, przydzielanie ról i uprawnień użytkownikom), procedury eksploatacyjne (m.in. tworzenie/odtworzenie kopii zapasowych, disaster recovery, aktualizacje), opis wszystkich standardowych procedur administracyjnych (dziennych, tygodniowych, miesięcznych itp.) pozwalających na utrzymanie wymaganej dostępności, wydajności i bezpieczeństwa, opis wszystkich parametrów podlegających monitoringowi wraz z procedurami postępowania w przypadku przekroczenia dopuszczalnych wartości. Dokumentacja techniczna musi uzyskać akceptację Zamawiającego.

V. Przygotowanie instrukcji do obsługi poszczególnych algorytmów

Wykonawca musi przygotować instrukcje (dla algorytmów z Etapu 1) dla pracowników obsługujących procesy z użyciem tych algorytmów.

Instrukcja musi zawierać przebieg procesu obsługiwanego przez algorytm w punktach, opis plików konfiguracyjnych oraz konfigurację poszczególnych elementów systemu, które umożliwią uruchomienie algorytmu.

Dodatkowo w instrukcji powinien znaleźć się szczegółowy opis (krok po kroku) czynności, które musi wykonać pracownik, aby uruchomić algorytm.

Wykonawca musi dostarczyć wersję elektroniczną każdej instrukcji – plik edytowalny oraz plik PDF oraz wersję elektroniczną materiałów dodatkowych, jeśli takie będą wymagane w danym procesie.

VI. Szkolenia dla użytkowników poszczególnych algorytmów

Wykonawca musi przeprowadzić szkolenia użytkowników korzystających z algorytmów. Dla każdego algorytmu minimalna liczba godzin szkolenia musi wynosić minimum 4 godziny. Jedna godzina dydaktyczna to 45 minut. W ramach przygotowania szkoleń Wykonawca zapewni również przygotowanie materiałów szkoleniowych. Szkolenia odbędą się w formie online oraz będą nagrywane przez Zamawiającego, na co Wykonawca wyraża zgodę. Wykonawca przekaże Zamawiającemu prawa autorskie do szkoleń, materiałów szkoleniowych oraz zgodę osób prowadzących szkolenia na rozpowszechnianie wizerunku.

Lp.	Szkolenia dla użytkowników – wymagania minimalne	
1.	Terminy i godziny szkoleń	Terminy i godziny szkoleń ustalane będą z Zamawiającym na etapie realizacji umowy
2.	Miejsce szkoleń	Platforma Teams
3.	Uczestnicy szkoleń	Użytkownicy poszczególnych algorytmów
4.	Zakres merytoryczny szkoleń	Uczestnicy szkoleń muszą uzyskać wiedzę, kompetencje i umiejętności umożliwiające korzystanie z algorytmów oraz pozwolą im na samodzielne ustawianie plików konfiguracyjnych.
5.	Forma przeprowadzenia szkoleń	Szkolenia odbędą się w formie online.
6.	Materiały na szkolenia	Wykonawca musi przygotować materiały szkoleniowe dla Zamawiającego – w postaci instrukcji elektronicznej.
7.	Dokumentacja z przebiegu szkolenia, za którą odpowiedzialny jest Wykonawca	Elektroniczne listy obecności na każdym szkoleniu.
8.	Catering	- Zamawiający nie zapewnia cateringu na czas trwania szkolenia - Wykonawca nie jest zobowiązany do zapewnienia cateringu na czas trwania szkolenia
9.	Inne koszty	-
10.	Forma ukończenia szkolenia	-

11.	Obowiązki prowadzącego szkolenie	- Przeprowadzenie szkolenia - Przygotowanie instrukcji w formie elektronicznej
12.	Wymagania względem prowadzącego szkolenia	- Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu obsługi algorytmów. - Zna sposób użytkowania algorytmów.

VII. Wymagania niefunkcjonalne (jakościowe) do Algorytmów

Algorytmy muszą spełnić wymagania

Lp.	Obszar	Opis wymagania
1	Wymagania ogólne	Wszystkie dokumenty w poszczególnych procesach muszą być przetwarzane na terenie UE.
2	Wymagania ogólne	Wykonawca zapewni dokumentację opisującą jak przygotować dane wejściowe do procesów.
3	Wymagania ogólne	Operacje wykonywane przez robota muszą być logowane.
4	Wymaganie ogólne	Interfejs aplikacji robota musi być w języku polskim i angielskim.
5	Wymaganie ogólne	Wymagane jest przedstawienie planowanych i wprowadzonych w konfiguracji systemu operacyjnego i aplikacjach zmian, w postaci dedykowanego dokumentu w formie tabelarycznej.

Lp.	Obszar	Opis wymagania
6	Wymaganie ogólne	Wymaga się przedstawienia listy portów i protokołów, których otwarcie jest konieczne do poprawnej pracy rozwiązania.
7	Wymaganie ogólne	Wymaga się zagwarantowania aktualizacji komponentów rozwiązania o poprawki likwidujące wykryte luki bezpieczeństwa w wykorzystywanym oprogramowaniu przez cały okres trwania umowy.
8	Wymaganie ogólne	Przez cały okres trwania umowy wymagane jest świadczenie usług wsparcia w zakresie wdrożonych rozwiązań dostosowanych do cyklu aktualizacji systemu operacyjnego i aplikacji firm trzecich zainstalowanych na maszynie wirtualnej.
9	Wymaganie ogólne	Tworzone dokumentacje w ramach przedmiotu zamówienia muszą być w formacie umożliwiającym jego modyfikację (Docx, PDF).
10	Wymaganie ogólne	W przypadku, gdy oferowane rozwiązanie zakłada wykorzystanie usług chmurowych lub świadczonych przez zewnętrznych dostawców, muszą być spełnione poniższe wymagania: - o połączenia do usług chmurowych muszą być szyfrowane, - o wymaga się uwierzytelniania sesji, - o przekazywane i przechowywane w usługach chmurowych dane muszą być zabezpieczone w taki sposób, aby gwarantować ich poufność, integralność i dostępność.
11	Wymagania ogólne	Algorytmy muszą być łatwo kopiowane pomiędzy Wydziałami Uczelni Zamawiającego.

VIII. Infrastruktura techniczna i wymagania od strony Wykonawcy

Koszt tej infrastruktury ma być wliczony w ofertę Wykonawcy. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów związanych z realizacją przedmiotu zamówienia. Wykonawca musi skalkulować w swojej ofercie wszystkie koszty na czas realizacji przedmiotu zamówienia.

IX. Infrastruktura techniczna będąca w posiadaniu Zamawiającego

Zamawiający posiada licencję UiPath Robot Attended Named User, z którą przygotowane rozwiązania muszą być kompatybilne. Koszt tych licencji został poniesiony przez Zamawiającego i w przyszłości koszty również w tym zakresie poniesie Zamawiający.

Zamawiający dysponuje systemem ERP – SAP, CRM – Salesforce, Program pocztowy – Outlook, System obsługi studentów - Experia oraz UiPath. Zamawiający korzysta ze stron www.zus.pl/pue, polon.nauka.gov.pl oraz stron lub aplikacji banków: Santander Bank Polska SA, Bank Gospodarstwa Krajowego, Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski oraz BNP Paribas Bank Polska SA. Wykonawca musi w swojej ofercie skalkulować koszty konfiguracji algorytmów tak, aby całość przedmiotu zamówienia działała poprawnie i zgodnie ze specyfikacją przedmiotu zamówienia.

Ponadto wszelkie serwery dla oprogramowania są w posiadaniu Zamawiającego.

Załącznik 1 – Dokumentacja techniczna

Spis treści

1. Szczegółowe opisy procesów
 - 1.1. Schemat przebiegu procesu
 - 1.2. Przewodnik po mapie procesu krok po kroku
 - 1.3. Wymagania dotyczące etapów projektu
2. Wymagania konfiguracyjne
 - 2.1. Ustawienia konfiguracyjne wszystkich elementów zainstalowanych i wdrożonych dla prawidłowej pracy algorytmu (m.in. systemów operacyjnych, komponentów itp.)
 - 2.2. Opis wymagań sprzętowych, systemowych, sieciowych niezbędnych dla prawidłowej pracy algorytmu
 - 2.3. Analiza techniczno-biznesowa
 - 2.4. Uwagi dotyczące autoryzacji / bezpieczeństwa
3. Wymagania programistyczne
 - 3.1. Wymagane ulepszenia rozwiązania
 - 3.2. Wymagane przepływy pracy
 - 3.3. Plany testów, scenariusze testowe i protokoły z testów akceptacyjnych
4. Współzależności z innymi procesami
 - 4.1. Integracje z systemami/aplikacjami/stronami www