

Załącznik 1 Opis Przedmiotu Zamówienia

Zapytanie Ofertowe nr **FENG/ZAM/03** realizowane w ramach projektu „Rozwój potencjału koordynatora SA&AM wraz z rozwojem nowych usług-II” nr FENG.02.17-02-0002/23

I Informacje podstawowe

1. Przedmiot zamówienia polega na dostarczeniu, konfiguracji, wdrożeniu oraz utrzymaniu dodatkowego Modułu Star Performer Benchmarking (dalej: „Moduł” lub „Moduł SPB”) w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie informatycznym – Cyfrowa Platforma HR 4.0 (dalej: „Platforma HR” lub „System”).
2. System zbudowany jest w oparciu o CMF Drupal w wersji 10 i składa się z dwóch głównych paneli:
 - 2.1 Panelu użytkownika - dostępnego dla użytkowników zewnętrznych zalogowanych i niezalogowanych użytkowników.
 - 2.2 Panelu administratora - dostępnego dla pracowników Zamawiającego i osób przez nich wskazanych, służy do zarządzania zawartością portalu oraz jego konfiguracją, użytkownikami i ich uprawnieniami.
3. Obecni użytkownikami Platformy HR są głównie pracownicy organizacji zrzeszonych w inicjatywie Klastra Silesia Automotive & Manufacturing (dalej: „Klaster SA&AM”) z działów HR, liderzy zainteresowani tematyką HR oraz przedstawiciele jednostek edukacyjnych (szkoły branżowe i uczelnie wyższe). Ponadto dostęp do Systemu mają również podmioty spoza Klastra SA&AM (odpłatnie). Nowy moduł na Platformie HR będzie dedykowany tylko członkom klastra, dlatego powinien być widoczny tylko dla części użytkowników Systemu.
4. Obecnie System posiada 10-12 modułów. W ramach zamówienia powstanie dodatkowy moduł „Star Performer Benchmarking” zarówno w widoku Użytkownika, jak i Administratora, za pomocą którego Zamawiający będzie obsługiwał nowo projektowany ulepszony proces biznesowy – transfer wiedzy i dobrych praktyk pod nazwą: Star Performer Benchmarking.
5. Dotychczas transfer wiedzy i dobrych praktyk odbywał się w formule spotkań stacjonarnych, w ramach których jeden lub kilku członków klastra prezentowało swoje dobre praktyki lub rozwiązania technologiczne w trakcie warsztatów dla 10-15 osób, w danym obszarze tematycznym. Zamawiający planuje ulepszyć proces i stworzyć bibliotekę materiałów multimedialnych – nagrania ekspertów prezentujących dobre praktyki (10-15 minutowe nagrania video oraz ok. 30 min nagrania audio w formie podcastów). Nagrania dobrych praktyk (podejście ang. case-based) posłużą do stworzenia pełnej biblioteki, dostępnej w Module SPB, niezbędnej do zapoznania się z najnowszą wiedzą i praktykami funkcjonującymi w klastrze.

Klaster Silesia Automotive
& Advanced Manufacturing
Koordynator- Katowicka Specjalna
Strefa Ekonomiczna S.A.
ul. Wojewódzka 42
40-026 Katowice

NIP: 954 13 00 712
Regon: 273073527
KRS: 0000106403
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód
Wydział VIII Gospodarczy Krajowego
Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy:
9.176.000,00 PLN
Opłacony w całości
Santander Bank Polska S.A.
09 1910 1048 2501 9911 2936 0001

Biuro Klastra SA&AM
ul. Rybnicka 29
44-100 Gliwice
www.silesia-automotive.pl
biuro@silesia-automotive.pl



Fundusze Europejskie
dla Nowoczesnej Gospodarki



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



6. Członkowie klastra będą odtwarzać materiały multimedialne nie tylko w trakcie warsztatów stacjonarnych, ale również poza warsztatami, np. osoby, które z różnych przyczyn nie mogły wziąć udziału w spotkaniu stacjonarnym. Oprócz warstwy edukacyjnej materiały multimedialne mają również służyć celom informacyjnym, tzn. każdy materiał może być potencjalnie zachętą do nawiązania współpracy pomiędzy firmą prezentującą dobrą praktykę/rozwiązanie a inną firmą zainteresowaną.
7. Projektowany proces biznesowy wymiany dobrych praktyk w klastrze:
 - 7.1 Zbieranie potrzeb w zakresie dobrych praktyk.
 - 7.2 Przygotowanie scenariusza i nagrania dobrej praktyki.
 - 7.3 Zebranie materiałów multimedialnych z poszczególnych obszarów tematycznych i umieszczenie nagrań w programie spotkania stacjonarnego.
 - 7.4 Utworzenie spotkania stacjonarnego jako nowej usługi w systemie Strefa Klastra (opis merytoryczny, możliwość zapisania się na usługę, ewaluacja warsztatu).
 - 7.5 Realizacja spotkania podczas którego użytkownicy mają możliwość obejrzenia nagrań.
 - 7.6 W trakcie spotkania uczestnicy dostają dostęp do Platformy HR – do nowego modułu SPB, gdzie mają możliwość odtwarzania nagrań po warsztacie, a ponadto do skorzystania z innych funkcjonalności, np. kontakt z ekspertem z nagrania (właścicielem dobrej praktyki).

II Wymagania funkcjonalne

1. Nowy moduł, w tym biblioteka nagrań będzie dostępna tylko dla członków klastra - użytkowników zalogowanych i niezalogowanych Platformy HR.
2. Layout graficzny modułu, język musi być spójny z całym Systemem, musi być responsywny i być zrealizowany zgodnie z wytycznymi WCAG.
3. Moduł musi być zintegrowany z Platformą HR w zakresie, zarządzania organizacjami oraz kontami użytkowników, autoryzacją użytkowników, wszystkich modułów Platformy HR, nowych ról użytkowników i uprawnień.
4. Moduł musi umożliwiać osadzanie i wykorzystanie zgromadzonych w nim materiałów w pozostałych modułach Systemu w taki sposób, aby nie powielać konieczności wprowadzania tych samych informacji przez administratorów Systemu.
5. Moduł musi publikować powiadomienia z wykorzystaniem już istniejących mechanizmów powiadomień Systemu.
6. Moduł oraz jego zawartość musi być dostępna z poziomu pozostałych modułów Systemu w zależności od nadanych uprawnień.
7. Moduł musi aktualizować indeks wyszukiwania Systemu, aby zgromadzone w nim materiały były wyszukiwane z poziomu wyszukiwarki Systemu.

8. Moduł musi umożliwiać publikowanie nagrań z wykorzystaniem wewnętrznych mechanizmów Systemu oraz z wykorzystaniem zewnętrznych dostawców usług streamingowych takich jak Vimeo lub równoważne pod względem dostępnych funkcjonalności oraz wysokości opłat licencyjnych. Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić stosowną subskrypcję w okresie od podpisania Umowy do 31.12.2026 r. Nagrania będą udostępniane na 2 sposoby: (1) w trakcie warsztatów wymiany dobrych praktyk – bez konieczności wchodzenia do Systemu przez użytkowników. Nagrania będą odtwarzane przez prowadzących z zespołu Kłaster SA&AM (2) możliwe do odtworzenia w Module SPB przez użytkowników załogowanych lub z dostępem do Modułu SPB (tylko członkowie klastra).
9. Moduł musi umożliwiać łatwe i intuicyjne odtwarzanie nagrań. W przypadku filmów możliwość otwarcia w osobnym oknie, w przypadku podcastów odsłuchiwanie oraz możliwość odtworzenia ekranu z planszą statyczną i napisami odtwarzanymi z plików otwartych. W każdym przypadku odtwarzacz nagrań musi mieć możliwość załadowania napisów w plikach otwartych w wersji standardowej i rozszerzonej z możliwością ich edycji i personalizacji.
10. Moduł musi umożliwiać skatalogowanie każdego rodzaju materiału odpowiednim słownikiem kategorii zarządzanym przez Zamawiającego.
11. Moduł musi umożliwiać wyszukiwanie materiałów po wszystkich słowach go opisujących oraz słowach kluczowych.
12. Moduł musi umożliwiać opisanie każdego materiału metadanymi, których zakres zostanie zdefiniowany podczas wdrożenia. Przy czym wymagane jest, aby Moduł sięgał również do danych zgromadzonych w Platformie HR 4.0 w postaci pól z odpowiednią listą, katalogów, lista ekspertów, itp.
13. Moduł musi być zintegrowany z wszystkimi modułami Platformy HR 4.0 tak aby była możliwość osadzania w nim materiałów multimedialnych zgromadzonych w Module, w formie bogatych formularzy oraz aby z poziomu Modułu była możliwość odniesienia się do wskazanych w wdrażanym Module materiałów i wpisów.
14. Moduł musi umożliwiać komentowanie (publikowane po moderacji Zamawiającego), ocenianie nagrania oraz napisanie wiadomości prywatnej do osoby z danej firmy członkowskiej której nagranie dotyczy. Adres mailowy nie może być nigdzie publikowany.
15. Moduł musi być zgodny z przepisami o Ochronie danych osobowych.
16. Moduł musi umożliwiać komunikację użytkownika z ekspertem na zasadzie anonimowego czatu, którego kolejne wątki w dyskusji są przesyłane do adresata w postaci linka w wiadomości e-mail.
17. Moduł musi zbierać informacje na temat ilości otwarć, odtworzeń materiałów i zbierać dane odnośnie liczby wyświetleń, liczby lajków oraz liczby wysłanych zapytań. Informacje te powinny być prezentowane w formie filtrowanych wykresów z możliwością filtrowania danych po różnorodnych kryteriach oraz z możliwością eksportu danych do plików csv i xlsx.
18. Zamawiający musi mieć możliwość podglądu i zbierania danych odnośnie liczby wyświetleń, liczby lajków oraz liczby wysłanych zapytań dotyczących nagrań, np: a) kto wyświetlał po nazwie użytkownika i podmiotu (w tym charakterystyka podmiotu), b) kto dał lajka po nazwie użytkownika i

- podmiotu (w tym charakterystyka podmiotu), c) kto wysłał zapytanie po nazwie użytkownika i podmiotu (w tym charakterystyka podmiotu).
19. Moduł musi być zintegrowany z katalogiem użytkowników zewnętrznych (niezalogowanych) Systemu oraz modułem generowania powiadomień o nowych, skatalogowanych materiałach.
 20. Moduł musi być wyposażony w funkcjonalność udostępniania czasowego materiałów wybranym użytkownikom zewnętrznym (niezalogowanym) po podaniu e-maila i kodu dostępu. Taki dostęp powinien być nadawany na określony czas. A wszelkie autoryzacje użytkowników zewnętrznych muszą być odnotowywane w logach systemowych.
 21. Moduł musi być wyposażony w narzędzie do swobodnego tworzenia formularzy z dowolnych, określonych przez użytkownika pól, w co najmniej: pole tekstowe, pole liczbowe, pole rozwijalne, słownik z podpowiedzią, lista, załącznik, captcha, inne uzgodnione podczas wdrożenia z Zamawiającym.
 22. Moduł musi mieć możliwość importu katalogu użytkowników wraz z kodami dostępu z pliku csv lub xlsx.
 23. Moduł musi mieć możliwość czasowego udostępnienia materiałów publicznie, dla wszystkich użytkowników.
 24. W module powinny zostać zastosowane rozwiązania zapewniające zoptymalizowaną responsywność formularzy, grafik, obrazów oraz plików multimedialnych, która umożliwi użytkownikom wydajne, estetyczne i dopasowane do różnych urządzeń mobilnych (smartfon, tablet) korzystanie z funkcjonalności modułu.
 25. Nowy moduł oraz wszystkie produkty podlegające odbiorowi, a także dokumenty przygotowywane w toku prac projektowych zostaną oznaczone przez Wykonawcę logotypami informującymi o dofinansowaniu Przedmiotu zamówienia z Unii Europejskiej, zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Zamawiającego na etapie prac projektowych.
 26. Zamawiający wymaga, aby logotyp Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej i Klastra SA&AM, był odpowiednio wyeksponowany (widoczny dla użytkowników) w Module zarówno na stronie logowania jak i na interfejsie użytkownika. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym miejsce i sposób ekspozycji logotypu w Module na etapie prac projektowych.
 27. Nowy moduł musi być skalowalny, zapewniać w szczególności możliwość rozbudowy w miarę rosnących wymagań Zamawiającego dotyczących wydajności oraz przyszłych integracji z innymi modułami i systemami.

III Licencje i prawa autorskie

1. Kody źródłowe modułu muszą być spójne technologicznie z kodami źródłowymi całej Cyfrowej Platformy HR 4.0
2. Wykonawca udzieli Zamawiającemu licencji na korzystanie z Modułu oraz przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do Elementów Autorskich w tym kody źródłowe do

Elementów Autorskich po wdrożeniu nowego Modułu SPB zgodnie z zapisami zawartymi w Projektowanych Warunkach Umownych (Załącznik 5)

IV Gwarancja jakości

1. Wykonawca gwarantuje, że wdrożony Moduł będzie wolny od Błędów, wad prawnych i roszczeń osób trzecich oraz będzie spełniał wymagania określone w Umowie, w szczególności:
 - 1.1 będzie spełniał wymagania w zakresie funkcjonalności, które mają zostać obsłużone przez wdrażany Moduł;
 - 1.2 będzie działał w sposób stabilny i zapewniający osiągnięcie celów biznesowych określonych przez Zamawiającego w OPZ.
2. Długość okresu gwarancji wynosić będzie nie mniej niż 12 miesięcy liczonych od dnia dokonania przez Zamawiającego Odbioru Końcowego.
3. W okresie trwania gwarancji Zamawiający może żądać usunięcia Błędów, które ujawnią się w toku eksploatacji Modułu.
4. Gwarancja będzie udzielona bez ograniczeń terytorialnych.
5. Stwierdzone w okresie gwarancji wady prawne i błędy w funkcjonowaniu Modułu będą usuwane nieodpłatnie.
6. Terminy usunięcia Błędów będą nie dłuższe niż określone dla świadczeń serwisu i utrzymania Modułu.
7. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania wad prawnych niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
8. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania usług gwarancyjnych w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego. W przypadku gdy usunięcie Błędu wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca będzie zobowiązany do poinformowania o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usuwania Błędu, dając możliwość Zamawiającemu wykonania kopii zapasowych.

V Serwis i utrzymanie

1. W ramach wynagrodzenia określonego w ofercie Wykonawca zapewni serwis i utrzymanie Systemu przez okres od dnia dokonania przez Zamawiającego Odbioru Końcowego do 31.12.2026, na warunkach określonych poniżej.
2. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi Błędów ujawnionych w Systemie w czasach określonych poniżej.
3. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego rejestrowania i administrowania Zgłoszeń.
4. Zgłoszenia Błędów będą dokonywane przez Zamawiającego za pomocą:
 - 4.1 aplikacji wskazanej przez Wykonawcę,
 - 4.2 poczty elektronicznej, na podany przez Wykonawcę adres,
 - 4.3 telefonicznie, pod numerem telefonu podanym przez Wykonawcę.
5. Zgłoszenie za pomocą poczty elektronicznej uznaje się za dokonane w chwili doręczenia wiadomości na skrzynkę pocztową Wykonawcy.
6. Zgłoszenie Błędu za pomocą poczty elektronicznej powinno zawierać co najmniej:
 - 6.1 imię i nazwisko osoby upoważnionej do kontaktów ze strony Zamawiającego, jej numer telefonu oraz adres e-mail, jeżeli osobą upoważnioną do kontaktów nie jest osoba zgłaszająca Błąd,

- 6.2 dzień i godzinę wystąpienia Błędu,
- 6.3 wskazanie, której funkcjonalności Modułu dotyczy Błąd,
- 6.4 opis Błędu,
- 6.5 kategorię i priorytet Błędu.
- 7. Zgłoszenia Błędów będą przyjmowane (możliwość zgłoszenia błędu) przez Wykonawcę 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- 8. Casy reakcji na zgłoszony Błąd liczony jest od chwili jego zgłoszenia.
- 9. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia Błędu, lecz nie później niż 24 godzin Wykonawca podejmie następujące czynności zmierzające do naprawienia błędu:
 - 9.1 Potwierdzi otrzymanie zgłoszenia Błędu;
 - 9.2 Potwierdzi rozpoczęcie usuwania Błędu;
 - 9.3 Dostarczy Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne Błędu;
- 10. Dostarczane rozwiązania (tj. Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne Błędu) powinny być wcześniej przetestowane przez Wykonawcę i przekazane Zamawiającemu wraz z uzgodnioną dokumentacją testową oraz instalacyjną danego rozwiązania. Dokumentacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 10.1 opis stwierdzonego Błędu oraz jego rozwiązania,
 - 10.2 opis wprowadzonych zmian wraz z instrukcją instalacji,
 - 10.3 opis zmian koniecznych do wykonania w komponentach innych dostawców, procedura zmian w danych,
 - 10.4 potencjalne ryzyka związane z wystąpieniem Błędu, instalacją Obejścia oraz Rozwiązania Ostatecznego Błędu.
- 11. Stwierdzone Błędy będą podlegały klasyfikacji zgodnie z przyjętymi kategoriami:
 - 11.1 Błąd kategorii A
 - 11.1.1 Niedostępność Modułu
 - 11.1.2 Brak możliwości realizacji kluczowego dla zamawiającego procesu biznesowego,
 - 11.1.3 Niedostępność lub istotna wada w działaniu jednej (lub więcej) z kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności Modułu,
 - 11.1.4 Odczuwalne dla użytkowników zachwianie dostępności lub stabilności lub wydajności co najmniej jednego składnika funkcjonalnego Modułu,
 - 11.1.5 Utrata danych, naruszenie ich spójności
 - 11.2 Błąd kategorii B
 - 11.2.1 Ograniczenie realizacji lub uciążliwość (spowolnienie) realizacji co najmniej jednej z funkcji Modułu.
 - 11.2.2 Zakłócenie pracy Systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalności, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych Modułu,
 - 11.3 Błąd kategorii C – każdy inny błąd nie zdefiniowany w kategoriach A i B
- 12. Wykonawca jest zobowiązany do następujących czasów obsługi Błędów (dostarczenie Rozwiązania Ostatecznego Błędu albo Obejścia):
 - 12.1 Dla Błędów kategorii A – 24 godziny (9.00 – 16.00 Dni Robocze),
 - 12.2 Dla Błędów kategorii B- 48 godzin (9.00 – 16.00 Dni Robocze),
 - 12.3 Dla Błędów kategorii C- 72 godzin (9.00 – 16.00 Dni Robocze),

13. Rozwiązanie Ostateczne uważa się za dostarczone w dniu, w którym Wykonawca zainstaluje rozwiązanie usuwające Błąd i przywracające prawidłowe działanie Modułu, jak również usuwające skutki wystąpienia Błędu.
14. Data i czas instalacji każdorazowo będą przedmiotem uzgodnień. Wykonawca musi uzyskać zgodę Zamawiającego na zmiany na środowisku, przy czym w przypadku przesunięcia daty instalacji na wniosek Zamawiającego poza wymagany czas dostarczenia Rozwiązania Ostatecznego nie będzie uprawniana Zamawiającego do naliczenia kar umownych.
15. Zamawiający i Wykonawca mogą ustalić okoliczności (np. zakres czasu), w jakich Wykonawca upoważniony będzie do samodzielnego podjęcia decyzji o instalacji Obejścia Błędu Kategorii A lub B na środowisku produkcyjnym.
16. Jeżeli po przeprowadzeniu przez Zamawiającego testów koniecznych do weryfikacji poprawności dostarczonego Obejścia lub Rozwiązania Ostatecznego Zamawiający ustali, że Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne jest wadliwe, wówczas Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o takiej wadliwości. W powyższym przypadku Wykonawca dostarczy niewadliwe Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne w ramach odpowiednio: czasu Obejścia lub czasu Rozwiązania Ostatecznego liczonego od daty pierwszego, pierwotnego zgłoszenia Błędu, co do którego Wykonawca dostarczył wadliwe Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne.
17. W ramach wykonywania usług serwisowych Wykonawca zapewni również: konsultacje i pomoc na miejscu u Zamawiającego udzielaną w zakresie funkcjonowania Systemu w liczbie nie więcej niż 5 godzin miesięcznie, konsultacje telefoniczne w zakresie funkcjonowania Systemu w liczbie nie więcej niż 3 godzin miesięcznie.
18. Wykonawca zapewni konserwacje i aktualizacje Modułu w uzgodnionych z Zamawiającym terminach (okna serwisowe).
19. Koszt wykonywania usług serwisowych i utrzymania Modułu będzie wliczony do ceny oferty i nie będzie objęty dodatkowymi opłatami.
20. Wykonawca zapewni, iż ewentualne rozbudowanie Modułu przez Wykonawcę o kolejne funkcjonalności lub Moduły nie będzie skutkowało utratą gwarancji.