Załącznik nr 1 do SWZ

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Dotyczy: usługi konfiguracji, wdrożenia i utrzymania Systemu klasy CRM dla

Sieci Badawczej Łukasiewicz,

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest usługa konfiguracji, wdrożenia i utrzymania Systemu klasy CRM dla Sieci Badawczej Łukasiewicz. Wdrożony System CRM będzie projektem realizowanym w wybranych Instytutach Łukasiewicz oraz Centrum Łukasiewicz w celu rozwoju i doskonalenia procesów w obszarach związanych ze sprzedażą procesów i usług. Wdrożony system będzie stanowił bazę do dalszej rozbudowy Systemu CRM w miarę identyfikacji i rozwoju potrzeb biznesowych Zamawiającego oraz Instytutów Sieci Badawczej Łukasiewicz, z jakimi Zamawiający jest powiązany.

Planujemy, że docelowy zakres wdrożenia obejmować będzie wszystkie Instytuty Łukasiewicza oraz Centrum Łukasiewicz. Mając na uwadze złożoność takiego przedsięwzięcia (m.in. ze względu na rozproszoną strukturę organizacyjną, uwarunkowania formalno-prawne oraz obecny etap rozwoju Łukasiewicza), planujemy dwufazowe podejście do działań związanych z wdrożeniem Systemu CRM. Pierwsza faza wdrożenia, którego dotyczy niniejsze postępowanie, to wdrożenie pilotażowego Systemu CRM dedykowanego w pierwszej kolejności 5 Instytutom oraz Centrum Łukasiewicz. W kolejnej fazie planujemy docelowo udostępnienie Systemu CRM na całą strukturę Sieci Badawczej Łukasiewicz.

Zamawiający oczekuje Systemu, którego główną funkcjonalnością i celem jest automatyzacja oraz wspomaganie procesów na styku klient-organizacja w zakresie pozyskania i utrzymania (obsługi) klienta. Jest to system informatyczny wspierający procesy marketingu, sprzedaży i obsługi klienta, który zaraz po zainstalowaniu, jako tzw. *oprogramowanie z półki* (ang. Commercial off-the-shelf) posiada predefiniowane formatki i obiekty związane z danymi klienta, szansy sprzedaży, kontaktów, umowy, które wymagają dostosowania do potrzeb Zamawiającego, a nie tworzenie ich od nowa lub w oparciu o generyczny produkt służący do innych celów (np. system klasy Workflow).

Zamówienie obejmuje realizację następujących elementów:

1. instalację i konfigurację Systemu klasy CRM zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, który oczekuje, że co najmniej 90% funkcjonalności będzie zrealizowane w ramach oprogramowania i licencji typu Open Source (w myśl definicji znajdującej się pod linkiem <https://opensource.org/osd>). Wykonawca zobowiązany jest w ramach przedstawionej oferty wypełnić plik szczegółowe „wymagania biznesowe” będący Załącznikiem nr 9 do SWZ, w których określi w kolumnie H czy dane wymaganie będzie zrealizowane w ramach oprogramowania i licencji typu Open Source.
2. wykonanie analizy przedwdrożeniowej, której celem jest dostosowanie i optymalizacja procesów, pod kątem wdrażanego rozwiązania informatycznego, pozyskanie szczegółowych wymagań użytkowników w celu optymalnej konfiguracji Systemu CRM i dostarczenie historyjek użytkownika (z ang. user stories) definiujących kompletny opis docelowego systemu (z ang. product backlog),
3. dostarczenie wymaganych licencji na oferowane oprogramowanie (np. wtyczki lub narzędzia integrujące) nie będące rozwiązaniem Open Source. Oczekujemy dostarczenia licencji na dzień rozpoczęcia testów akceptacyjnych w liczbie:

• co najmniej 500 licencji dla użytkowników końcowych, które to licencje umożliwią korzystanie z pełnej funkcjonalności Systemu, z wyłączeniem wymagań biznesowych dotyczących obszaru *Marketing,*

• 10 licencji dla administratorów biznesowych,

• 15 licencji dla użytkowników końcowych umożliwiających realizację zadań opisanych w ramach wymagań biznesowych dotyczących obszaru *Marketing.*

1. instalację i konfigurację oprogramowania na środowisku i infrastrukturze Zamawiającego,
2. migrację bazy klientów z przekazanych przez Zamawiającego plików excel do wdrażanego Systemu CRM,
3. integrację wdrażanego Systemu CRM z systemami wskazanymi w wymaganiach biznesowych,
4. realizację przez Wykonawcę testów:

● technicznych,

● integracyjnych,

● migracyjnych,

● wydajnościowych.

1. wsparcie Zamawiającego w realizacji testów akceptacyjnych,
2. dostarczenie przez Wykonawcę następującej dokumentacji:

● analiza przedwdrożeniowa,

● projekt techniczny,

• projekt funkcjonalny,

● scenariusze testowe,

● raporty z przeprowadzonych testów,

● instrukcję dla użytkowników końcowych.

1. uruchomienie produkcyjne Systemu,
2. szkolenie dla użytkowników końcowych oraz administratorów,
3. usługę utrzymania i rozwoju oprogramowania przez okres 12 miesięcy od momentu uruchomienia produkcyjnego Systemu,
4. usługę utrzymania (z ang. support, maintenance) do oferowanych licencji. Usługa ma być realizowana przez Wykonawcę do momentu zakończenia świadczenia usługi utrzymania i rozwoju oprogramowania.

1. **Instalacja i konfiguracja Systemu CRM zgodnie z wymaganiami Zamawiającego**
2. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca:
3. Wykona instalację i konfigurację systemu CRM zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Szczegółowe wymaganie biznesowe opisane są w Załączniku nr 9 do SWZ.
4. dostarczy wymagane licencje na oferowane oprogramowanie (np. wtyczki lub narzędzia integrujące) nie będące rozwiązaniem Open Source. Dotyczy to tej części rozwiązania, która nie spełnia wymagań rozwiązania Open Source. Licencje zostaną dostarczone na dzień rozpoczęcia testów akceptacyjnych.
5. Wykonawca przeprowadzi warsztaty z Zamawiającym, po których zostanie przygotowany przez Wykonawcę dokument analizy przedwdrożeniowej, który zostanie zaakceptowany przez Zamawiającego. Na bazie zaakceptowanej analizy zrealizowana zostanie przez Wykonawcę konfiguracja Systemu CRM. Podstawą do przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej będzie rejestr wymagań biznesowych stanowiący załącznik nr 9 do SWZ.
6. Zamawiający oczekuje przeprowadzania przez Wykonawcę minimum 7 warsztatów – co najmniej po jednym na każdy obszar funkcjonalny.
7. Zamawiający udostępnia Wykonawcy jako załączniki do SWZ, „wymagania biznesowe” oraz mapy procesów w obszarze CRM. Są to wyjściowe propozycje procesów biznesowych, których implementacja jest oczekiwana w ramach projektu. Zamawiający dopuszcza możliwość modyfikacji przedstawionych procesów w celu zapewnienia ich optymalnej implementacji we wdrażanym Systemie. Finalny kształt procesów powinien być wypracowany przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym w toku analizy przedwdrożeniowej.
8. Instalacja Systemu zostanie wykonana na środowisku i infrastrukturze Zamawiającego, w związku z czym Wykonawca zobowiązany jest przedstawić, jako element oferty, wymagania konieczne do prawidłowej realizacji tego etapu.
9. Zamawiający oczekuje, że na etapie rozpoczęcia testów akceptacyjnych, Wykonawca dostarczy licencje umożliwiających pracę w Systemie CRM w liczbie:

• co najmniej 500 licencji dla użytkowników końcowych, które to licencje umożliwią korzystanie z pełnej funkcjonalności Systemu, z wyłączeniem wymagań biznesowych dotyczących obszaru *Marketing,*

• 10 licencji dla administratorów biznesowych,

• 15 licencji dla użytkowników końcowych umożliwiających realizację zadań opisanych w ramach wymagań biznesowych dotyczących obszaru *Marketing.*

1. **Migracja bazy klientów**
2. Wykonawca przeprowadzi migrację klientów do wdrażanego Systemu.
3. Wykonawca opracuje oraz dostarczy plan i koncepcję migracji danych, który będzie zawierał uzgodnienia dotyczące szczegółowego zakresu i sposobu przeniesienia danych oraz harmonogram migracji. Plan i koncepcja migracji zostaną zaakceptowane przez Zamawiającego.
4. Zakres migrowanych danych zostanie doprecyzowany na etapie analizy przedwdrożeniowej. Zamawiający zakłada, że przygotuje dane do migracji w formie pliku Excel, który jest załącznikiem nr 8 do SWZ.
5. W ramach procesu migracji Wykonawca dokona analizy bazy danych i w uzgodnieniu z Zamawiającym wskaże i wyeliminuje zdublowane dane.
6. Wykonawca zobowiązany będzie do zabezpieczenia pozyskanych od Zamawiającego migrowanych danych w sposób uniemożliwiający wejście w ich posiadanie przez osoby nieupoważnione do ich przetwarzania. Po wykonaniu migracji, wszelkie dane pozyskane w toku migracji przez Wykonawcę muszą zostać usunięte ze wszystkich nośników Wykonawcy w sposób uniemożliwiający ich odzyskanie.
7. Przekazanie danych będzie się odbywać protokolarnie upoważnionemu przedstawicielowi Wykonawcy.
8. Wykonawca nie jest upoważniony do przekazywania danych z migracji innym podmiotom.
9. **Dodatkowe wymagania związane z realizacją projektu**
10. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość samodzielnego zakupu licencji przez Instytuty Łukasiewicza (na warunkach określonych w ofercie), którymi zarządzać będzie Zamawiający.
11. Zamawiający będzie miał możliwość udzielenia sublicencji dla Instytutów Łukasiewicza w ramach zakupionej puli licencji.
12. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w ciągu jednego miesiąca od podpisania Umowy, szczegółowy harmonogram realizacji całego projektu, z podziałem na poszczególne zadania oraz rozplanowanie ich w czasie.
13. Wykonawca będzie realizował konfigurację i rozwój Systemu na własnym środowisku deweloperskim, natomiast Zamawiający będzie wykonywał testy akceptacyjne i migracyjne na własnym środowisku testowym.
14. Zarówno Zamawiający, jak i Wykonawca wskażą Koordynatorów odpowiedzialnych za realizację projektu.
15. Za przygotowanie scenariuszy testowych koniecznych do realizacji testów migracyjnych i akceptacyjnych odpowiada Wykonawca. Scenariusze testowe powinny zawierać:

● przypadki testowe do wykonania,

● opis kroków, które należy wykonać,

● oczekiwany rezultat po wykonaniu przypadku testowego.

1. Scenariusze testowe muszą być zaakceptowane przez Zamawiającego.
2. Za przygotowanie danych testowych odpowiada Zamawiający.
3. Wykonawca odpowiada za przeprowadzenie testów:

● technicznych,

● integracyjnych,

● wydajnościowych,

Zamawiający odpowiada za przeprowadzenie testów akceptacyjnych, w tym testów migracyjnych.

1. Wykonawca po przeprowadzeniu każdego rodzaju testów przedstawi Zamawiającemu do akceptacji Raport z przeprowadzonych testów zawierający:

● listę scenariuszy testowych dla których wykonano testy,

● wynik dla poszczególnych scenariuszy testowych,

● listę błędów zdiagnozowanych i poprawionych podczas realizacji testów.

1. Raporty z testów wykonanych przez Wykonawcę zostaną zaakceptowane przez Zamawiającego.
2. Raport z testów akceptacyjnych i migracyjnych przeprowadzonych przez Zamawiającego zostanie udostępniony Wykonawcy.
3. Zamawiający udostępni Wykonawcy narzędzie, w którym dokumentowany będzie status realizacji testów oraz zgłoszonych błędów.
4. Ewentualne błędy będą poprawiane przez Wykonawcę zgodnie z SLA uzgodnionym w umowie wdrożeniowo-utrzymaniowej, której wzór stanowi załącznik nr 7 do SWZ.
5. Przed uruchomieniem produkcyjnym, Wykonawca przygotuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółowy plan uruchomienia produkcyjnego, z podziałem na poszczególne zadania oraz rozplanowanie ich w czasie.
6. Zamawiający przy wsparciu Wykonawcy, dokona weryfikacji na produkcji uruchomionego Systemu, a ewentualne błędy lub problemy zostaną poprawione przez Wykonawcę zgodnie z SLA uzgodnionym w umowie wdrożeniowo-utrzymaniowej, która stanowi Załącznik nr 7 do SWZ.
7. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania praw autorskich do wszelkich wykonanych na rzecz Centrum Łukasiewicz konfiguracji.
8. Zamawiający wymaga dokumentacji powdrożeniowej, która powinna składać się z następujących dokumentów:

● Instrukcja administratora zawierająca opis czynności i zasad umożliwiających administrowanie Systemem,

● Opisu Systemu,

● Wykaz dostarczonego oprogramowania (aplikacji),

● Opis struktury bazy/baz danych (opis tabel i kolumn lub innych struktur bazodanowych oraz ich wzajemne powiązania),

● Opis konfiguracji i parametryzacji Systemu,

● Opis rozszerzeń modyfikacji, dostosowań do potrzeb Zamawiającego,

• Opis architektury logicznej Systemu wraz z opisem interfejsów międzymodułowych,

● Opis sposobu i zasad integracji z systemami zewnętrznymi,

● Opis programowych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych.

19. Zamawiający oczekuje, że etap II projektu zostanie zrealizowany w podejściu zwinnym (np. z wykorzystaniem Scrum). Liczba i czas trwania sprintów zostaną określone w harmonogramie szczegółowym projektu.

1. **Wymagania dotyczące szkoleń**
2. Przeprowadzone szkolenia będą szkoleniami autoryzowanymi przez dostawcę i prowadzone przez certyfikowanych wykładowców.
3. Szkolenia będą przeprowadzone w języku polskim we wskazanym przez Zamawiającego miejscu i/lub w formie zdalnej.
4. Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie elektronicznej i – opcjonalnie, na życzenie Zamawiającego – w formie papierowej.
5. Szkolenie zostanie przeprowadzone dla 70 osób (pracowników Zamawiającego).
6. Szkolenie będzie się odbywało w uzgodnionym z Zamawiającym wymiarze (nie krócej niż 16 godzin szkoleniowych), na podstawie uzgodnionego z Zamawiającym zakresu i scenariusza. Zamawiający dopuszcza podział szkolenia na niezależne bloki szkoleniowe, które odbędą się w różnych terminach.
7. Zamawiający wymaga, aby szkolenia były zamknięte – organizowane na wyłączność Zamawiającego.
8. Zakres szkoleń ma obejmować pełen zakres obsługi i konfiguracji Systemu we wdrożonym zakresie.
9. Wykonawca udostępni szkolenia w formie wideo-tutoriali. Mogą to być nagrania szkoleń prowadzonych stacjonarnie lub online.
10. **Wymagania dotyczące usługi utrzymania i rozwoju**
11. Zamawiający wymaga, aby usługa utrzymania i rozwoju dla dostarczonego oprogramowania była realizowana przez okres 12 miesięcy od momentu uruchomienia produkcyjnego.
12. Zamawiający wymaga, aby usługa utrzymania (z ang. support, maintenance) dla zakupionych licencji była realizowana od momentu dostarczenia licencji w użytkowanie, do momentu zakończenia realizacji usługi utrzymania i rozwoju.
13. Zamawiający wymaga zapewnienia dostępu do najnowszych wydanych wersji w okresie obowiązywania usługi, w ramach zakupionej konfiguracji, a także usuwania zgłaszanych usterek, błędów i awarii zgodnie z SLA wskazanym w pkt. 4 niniejszego dokumentu, dla usługi utrzymania i rozwoju Systemu.
14. Zamawiający wymaga zapewnienia działania Systemu 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni w roku, z Dostępnością na poziomie 99,50 %. Szczegóły zasad dotyczące dotrzymania dostępności Systemu i parametrów SLA znajduje się w załączniku nr 7 do umowy „Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju”.
15. Wymagane jest spełnienie przez Wykonawcę następujących wymagań:

● obsługa wszystkich zgłoszeń dotyczących wdrożonego Systemu w części nie obejmującej infrastruktury Zamawiającego,

● możliwość zgłaszania awarii, problemu technicznego w godzinach 7:00 - 18:00 w dni robocze (pn-pt),

● czas reakcji – do 2 godzin roboczych (przez czas reakcji rozumie się potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia i podjęcie działań zmierzających do usunięcia awarii),

● gwarantowany czas usunięcia awarii w zależności od kategorii (przez usunięcie awarii rozumie się przywrócenie funkcjonalności Systemu sprzed awarii):

- krytyczna – 6h robocze,

- zwykła – 10h roboczych,

- niska – 24h roboczych.

W przypadku braku możliwości naprawy awarii w uzgodnionym czasie, Wykonawca zaproponuje Zamawiającemu rozwiązanie zastępcze zapewniające ciągłość procesów biznesowych Zamawiającego.

1. Wykonawca będzie korzystał z systemu Service Desk Zamawiającego w celu obsługi zgłoszeń.
2. W ramach usługi rozwoju Wykonawca zapewni Zamawiającemu pakiet godzin do wykorzystania w danym miesiącu na następujący zakres:

● konsultacje w zakresie użytkowania Systemu,

● zmiany rozwojowe, które nie były uwzględnione do realizacji w ramach analizy przedwdrożeniowej.

Pakiet godzin niewykorzystanych w danym miesiącu będzie przechodził na kolejne miesiące i może zostać wykorzystany przez Zamawiającego do końca trwania umowy na usługę utrzymania i rozwoju Systemu CRM.

1. Zamawiający wymaga udostępniania 30 godzin miesięcznie przeznaczonych na rozwój Systemu.
2. W przypadku rozwoju Systemu przez firmy trzecie lub Zamawiającego, Wykonawca będzie odpowiedzialny za następujące zadania:

● merg i autoryzację kodu,

● wdrożenie zmiany rozwojowej na środowisko produkcyjne,

• wyrównanie środowisk Zamawiającego kodem zawierającym wdrożoną zmianę rozwojową, w tym środowiska testowego i produkcyjnego, a docelowo również środowiska deweloperskiego, które Zamawiający skonfiguruje na potrzeby utrzymania i rozwoju Systemu po uruchomieniu produkcyjnym.

1. **Ramowy harmonogram projektu**

Zamawiający oczekuje przedstawienia szczegółowego harmonogramu etapu I w pierwszym tygodniu od dnia podpisania umowy.

Zamawiający oczekuje realizacji uruchomienia produkcyjnego systemu CRM zgodnie z zaproponowanym harmonogramem ramowym, który zostanie doprecyzowany w pierwszym tygodniu od momentu zaakceptowania dokumentu analizy przedwdrożeniowej przez Zamawiającego:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etap** | **Zakres prac** | **Termin realizacji** |
| I | Analiza przedwdrożeniowa i dostarczenie szczegółowego harmonogramu projektu:   1. Przeprowadzenie warsztatów z Zamawiającym, 2. Dostarczenie dokumentu analizy przedwdrożeniowej, 3. Dostarczenie historyjek użytkownika (z ang. user stories) definiujących kompletny opis docelowego systemu (z ang. product backlog), 4. Dostarczenie szczegółowego harmonogramu projektu. | 2 miesiące od momentu podpisania umowy |
| II | Instalacja i konfiguracja Systemu CRM i dostarczenie licencji:   1. Integracja z systemami zewnętrznymi, 2. Migracja bazy klientów, 3. Przygotowanie scenariuszy testowych, 4. Testy techniczne, 5. Testy integracyjne, 6. Testy wydajnościowe, 7. Testy migracyjne, 8. Testy akceptacyjne, 9. Usunięcie błędów przedwdrożeniowych. | 6 miesięcy od momentu podpisania umowy |
| III | Przeprowadzenie szkoleń dla administratorów i użytkowników końcowych | 6 miesięcy od momentu podpisania umowy |
| IV | Uruchomienie na środowisku produkcyjnym kompletnego Systemu CRM, zgodnie z wymaganiami biznesowymi Zamawiającego oraz dostarczenie Dokumentacji Powdrożeniowej i kodów źródłowych | 6 miesięcy od momentu podpisania umowy |

Powyższe terminy zostaną dostosowane do oświadczenia Wykonawcy złożonego w treści oferty, w zakresie kryterium wyboru oferty najkorzystniejszej nr 2 i 3.