

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

### Zakres zamówienia

Zakres zamówienia obejmuje usługę opisu, usprawnienia i optymalizacji wszystkich procesów podstawowych, wspomagających i zarządczych Uczelni, w tym struktury organizacyjnej, z uwzględnieniem potrzeb zaplanowanych działań na rzecz Osób z Niepełnosprawnością oraz dostawę i wdrożenie informatycznego narzędzia zarządzania (klasy Enterprise Architecture Tools), umożliwiającego utrzymanie i aktualizację repozytorium opracowanych modeli procesów wraz z wdrożeniem, szkoleniami oraz wsparciem technicznym. Zamawiający zamierza wdrożyć zarządzanie procesowe (nie objęte przedmiotowym postępowaniem), które będzie podstawą do dalszego usprawnienia i optymalizacji funkcjonowania Uczelni, w szczególności w zakresie działań podejmowanych na rzecz Osób z Niepełnosprawnością i wdrożenia Zintegrowanego Systemu Wspierającego Osoby z Niepełnosprawnością (ZSWOzN), który Uczelnia ma w planie wdrożyć w ramach osobnego postępowania.

Zamówienie realizowane jest w ramach projektu pn. „PWSZ im. J.A. Komeńskiego w Lesznie uczelnią bez barier” nr umowy o dofinansowanie POWR.03.05.00-00-A067/21, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, realizowanego w ramach konkursu „Uczelnia dostępna III” o nr POWR.03.05.00-IP.08-00-DOS/21 ogłoszonego w ramach Działania 3.5 Kompleksowe programy szkół wyższych.

### Definicje

BPMN - Business Process Model and Notation – graficzna standardowa notacja służąca do opisywania procesów.

EPC - Event-driven process chain - łańcuch procesów sterowany zdarzeniami, zawierającym zbiór obiektów i parametrów umożliwiających opis procesów. Podstawowymi obiektami modelu EPC są: funkcje, zdarzenia oraz operatory logiczne.

KPI - Key Performance Indicators - kluczowe wskaźniki efektywności, które mogą być wykorzystywane przy działaniach usprawniających i optymalizujących.

Księga Procesów – dokument wynikowy usługi opisu realizowanych na Uczelni procedur/procesów, który musi zawierać co najmniej spis treści (rozdziałów), identyfikację procesów (podprocesów), opis procesów tj. graficznie zaprezentowane modele (diagramy) przebiegu procesów i struktur organizacyjnych, opisy tekstowe/tabelaryczne przebiegu procesów (Poziom 1-3 Poziomu architektury opisu procesów) uwzględniające

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

wszystkie elementy modeli procesów, w tym funkcje, zdarzenia, operatory logiczne oraz powiązania pomiędzy obiektami.

SSO – Single Sing-On – pojedyncze logowanie do usługi sieciowej i uzyskanie dostępu do wszystkich autoryzowanych zasobów zgodnych z tą usługą.

Poziomy architektury procesów:

Poziom 0 – poziom relacji zawierający obiekty identyfikujące podstawowe założenia strategiczne w powiązaniu z kluczowymi dla organizacji, np. interesariuszami zewnętrznymi;

Poziom 1 – poziom procesów głównych (megaprocesów) zawierający obiekty identyfikujące procesy będące w organizacyjnych ramach Uczelni, definiujące w sposób ogólny i zagregowany kluczowe obszary funkcjonowania wraz z odpowiedzialnymi pionami/komórkami organizacyjnymi Zamawiającego;

Poziom 2 – poziom procesów stanowiących składowe procesów głównych, odwzorowujący w formie modeli (diagramów) przepływu wartości oraz w ujęciu dynamicznym sposób ich realizacji zapewniający osiągnięcie wszystkich rezultatów cząstkowych mających bezpośredni wpływ na uzyskanie celu procesu głównego;

Poziom 3 – poziom działań (podprocesów) zawierający szczegółowy przebieg procesu (procedurę), obrazujący w postaci modeli (diagramów) możliwe warianty i scenariusze, uwzględniające w swym opisie takie elementy, jak zdarzenia, zakres wymaganych do realizacji działań, odpowiedzialność organizacyjną, uwzględniając przy tym przepływ informacji, środków pieniężnych czy dokumentów.

Uczelnia - Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Jana Amosa Komeńskiego w Lesznie.

ZSWOzN - Zintegrowany System Wspierający Osoby z Niepełnosprawnością umożliwiający pracownikom i studentom z niepełnosprawnościami w pełni swobodny dostęp do uczelnianych zasobów z każdego miejsca z wykorzystaniem aplikacji/urządzeń mobilnych, bez konieczności wizyty na Uczelni, tj. w dowolnym miejscu, tempie i czasie.

**Zamówienie obejmuje**

Etap A. Dostawę bezterminowej licencji do systemu informatycznego identyfikacji, opisu, usprawnienia i optymalizacji procesów wraz ze szkoleniami z zakresu systemu identyfikacji, opisu, usprawnienia i optymalizacji procesów: 10 użytkowników, 20 godzin szkolenia.

Etap B. Usługę opisu realizowanych na Uczelni procedur/procesów pod kątem dostępności dla Osób z Niepełnosprawnościami.

Etap C. Usługę usprawnienia i optymalizacji procesów na Uczelni pod kątem dostępności dla Osób z Niepełnosprawnościami.

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

### Zobowiązania Wykonawcy

W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest m.in. do:

1. Dostawy i instalacji bezterminowych licencji do systemu informatycznego identyfikacji, opisu, usprawnienia i optymalizacji wszystkich procesów (wraz ze szkoleniami z zakresu systemu identyfikacji, opisu, usprawniania i optymalizacji procesów).
2. Wykonanie usługi opisu, usprawnienia i optymalizacji wszystkich realizowanych na Uczelni procedur/procesów pod kątem dostępności dla Osób z Niepełnosprawnościami.
3. Wydania dokumentacji usługi opisu, usprawnienia i optymalizacji wszystkich realizowanych na Uczelni procedur/procesów w wersji papierowej i wersji elektronicznej. Dokumentacja w wersji elektronicznej musi być dostarczona w formie stron www dostępnych z sieci Uczelni.
4. Dokumentacja usługi opisu wszystkich realizowanych na Uczelni procedur/procesów (Księga Procesów) musi posiadać co najmniej spis treści (rozdziałów), graficznie zaprezentowane modele (diagramy) przebiegu procesów i struktur organizacyjnych, opisy tekstowe/tabelaryczne przebiegu procesów (Poziom 1-3 architektury opisu procesów) uwzględniające wszystkie elementy modeli procesów, być umieszczona w formie elektronicznych stron www dostępnych z sieci Uczelni.
5. Dokumentacja dotycząca oprogramowania powinna być podzielona na dokumentację użytkownika i dokumentację administratora i posiadać instrukcję obsługi umożliwiającą samodzielną naukę obsługi.
6. Dokumentacja administratora oprócz instrukcji obsługi musi zawierać: opisy plików i/lub parametrów konfiguracyjnych i parametryzujących, instrukcje instalacji/deinstalacji.
7. Dostarczenia dokładnej procedury wykonywania i odtwarzania kopii zapasowych poszczególnych części składowych systemu. Zamawiający wykona pod nadzorem Wykonawcy próby wykonania kopii bezpieczeństwa i odzyskania z kopii.
8. Cała dokumentacja powinna być oznaczona zgodnie z zasadami promocji projektów współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, konkursu „Uczelnia dostępna III”, działania 3.5 Kompleksowe programy szkół wyższych.
9. Cała dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim, posiadać jednolity wygląd, być czytelna i zrozumiała dla użytkownika.
10. Wykonawca podczas realizacji zadania zobowiązany jest do stałej i efektywnej współpracy z Wykonawcą wyłonionym w osobnym postępowaniu na Zintegrowany System Wspierający Osoby z Niepełnosprawnością (ZSWOzN).

### ETAP A. LICENCJA DO SYSTEMU IDENTYFIKACJI, OPISU, USPRAWNIANIA I OPTYMALIZACJI PROCESÓW

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu bezterminową licencję systemu identyfikacji, opisu, usprawniania i optymalizacji procesów wraz z jego instalacją na środowisku przez niego udostępnionym.

Wykonawca musi dostarczyć wszystkie licencje niezbędne do prawidłowego korzystania z systemu w tym system bazę danych oraz system operacyjny. Zamawiający udostępni maszyną wirtualną o parametrach wskazanych przez Wykonawcę, na której Wykonawca musi zainstalować oprogramowanie. Fizyczny serwer, na którym będą pracować wirtualne maszyny, posiada 2 procesory po 10 rdzeni każdy.

Nie dopuszcza się licencji typu runtime (licencja na procesor lub rdzenie procesora zainstalowane w serwerze - także tym fizycznym, na którym działa wirtualna maszyna - bez ograniczeń ilości użytkowników lub urządzeń podłączonych do bazy danych).

Wymagania funkcjonalne (minimalne) dla systemu identyfikacji, opisu, usprawniania i optymalizacji procesów:

1. Limitowana liczba licencji umożliwiająca w tym samym czasie pracę co najmniej 10 użytkowników na nieograniczonej liczbie stanowisk.
2. Licencja serwerowa – bezterminowa.
3. Oprogramowanie przeznaczone do opisu procesów, ich analizy, usprawnienia i optymalizacji procesów, z uwzględnieniem użytkowników, struktury organizacyjnej, aplikacji i systemów zewnętrznych.
4. Oprogramowanie do zarządzania procesami powinno odpowiadać za kontrolę sekwencyjności etapów procesów. Powinno ono dostarczać całemu systemowi zbioru pojęć, zbioru struktur, relacji oraz dozwolonych operacji na nim oraz na jego elementach. Zadaniem oprogramowania będzie przechowywanie definicji wszystkich obiektów systemu, ich parametrów, wzajemnych relacji pomiędzy nimi oraz zestaw metod wykonywanych na w/w obiektach.
5. Oprogramowanie warstwy zarządzania procesami powinno także odpowiadać za opis procesów z uwzględnieniem użytkowników, struktury organizacyjnej, aplikacji i systemów zewnętrznych. Łączy się to z nadawaniem uprawnień użytkownikom systemu. Uprawnienia powinny być przechowywane w zewnętrznym repozytorium zgodnym z LDAP (*protokół przeznaczony do korzystania z usług katalogowych, bazujący na standardzie X.500*).
6. Oprogramowanie musi pozwalać na opis struktur organizacyjnych.
7. Oprogramowanie będzie posiadało interfejs graficzny, umożliwiający projektowanie procesów w postaci modeli (diagramów), uwzględniających aktorów biorących udział w procesie (role), opisujące typ realizowanej czynności, wykorzystywane aplikacje i dokumenty oraz zadania przez nich wykonywane.
8. Oprogramowanie umożliwi wprowadzanie opisu procesów a w szczególności:
  - a. Początku i końca procesu,

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

- b. Celu procesu, w tym poprzez opis tekstowy,
  - c. Nazwy procesu,
  - d. Aktywnych łączników do innych modeli procesów,
  - e. Określenie osoby zarządzającej procesem.
9. Oprogramowanie umożliwi modelowanie w narzędziu hierarchii procesów i funkcji.
  10. Oprogramowanie umożliwi budowanie w narzędziu map procesów przez zespół kilku użytkowników.
  11. Oprogramowanie umożliwi tworzenie w narzędziu map procesów typu „swimlane” (działania w pionowych lub poziomych torach dla jednostek/komórek organizacyjnych).
  12. Oprogramowanie umożliwi tworzenie w narzędziu struktur danych (możliwość zdefiniowania obiektu poprzez zestaw atrybutów).
  13. Oprogramowanie umożliwi prezentację danych o procesach w formie elektronicznej w postaci strony www dostępnej w sieci uczelni, o następujących funkcjonalnościach umożliwiających:
    - a. dostęp realizowany przez przeglądarkę internetową z możliwością automatycznego logowania SSO kontem domenowym na którym użytkownik jest zalogowany do komputera,
    - b. równoległe przeglądanie dokumentacji przez Nielimitowaną liczbę użytkowników,
    - c. odwzorowanie hierarchicznej struktury procesów (poziomy 0-3 architektury opisu procesów),
    - d. opisywanie modeli słowami kluczowymi z możliwością ich wyszukiwania,
    - e. definiowanie uprawnień dostępu do poszczególnych modeli,
    - f. wersjonowanie uwzględniające co najmniej takie elementy jak data zmiany i użytkownik,
    - g. wysyłanie wiadomości o zmianach.
  14. Oprogramowanie umożliwi prezentację w narzędziu/rozwiązaniu w formie graficznej (mapa np. w formacie: jpg) całego procesu. W przypadku procesów głównych i podprocesów, umożliwi prezentację wg podziału procesów i ich logicznego powiązania.
  15. Oprogramowanie umożliwi przekształcenia map procesów w postać możliwą do dalszej dystrybucji i eksportu jej do formatu MS Word lub PDF.
  16. Oprogramowanie umożliwi zastosowanie notacji BPMN i EPC (EPC w wierszu, EPC w kolumnach, EPC w tabeli).
  17. Oprogramowanie umożliwi przekształcenia, zapis, eksport oraz import modeli (BPMN i EPC) w formatach np.: XML.
  18. Oprogramowanie będzie posiadało mechanizmy walidacji danych wprowadzanych przez użytkownika.
  19. Oprogramowanie umożliwi prezentację w narzędziu wybranych KPI z wartością faktyczną i wartością oczekiwaną.
  20. Oprogramowanie będzie posiadało interfejs użytkownika dostępny poprzez przeglądarkę internetową.

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

21. Oprogramowanie będzie posiadać co najmniej 12 miesięczną gwarancję.
22. Baza danych oprogramowania dostępna, co najmniej, w językach polskim i angielskim z możliwością przełączania wg języka.
23. Oprogramowanie dostępne dla Osób z Niepełnosprawnością - co najmniej w zakresie ustawienia kontrastu, wielkości czcionki.

W ramach wdrożenia oprogramowania Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Instalacji systemu w środowisku Zamawiającego.
2. Wprowadzenie do systemu modeli opracowanych w poszczególnych etapach procesów i struktur organizacyjnych w środowisku Zamawiającego.
3. Dostarczenie dokumentów powykonawczych:
  - a. instrukcja użytkownika systemu i administratora (w postaci elektronicznej),
  - b. materiały szkoleniowe: prezentacje i/lub filmy instruktażowe itp. - materiały dostosowane do roli użytkownika.
4. Świadczenia usługi wsparcia technicznego w zakresie wskazanym w zasadach dotyczących gwarancji.

#### **SKOLENIA Z ZAKRESU SYSTEMU IDENTYFIKACJI, OPISU, USPRAWNIANIA I OPTIMALIZACJI PROCESÓW DLA KADRY UCZELNI**

1. Wykonawca zapewni realizację szkoleń użytkowników w wymiarze minimum 20 godzin szkolenia dla 10 użytkowników (4 dni szkoleniowe).
2. Szkolenie będzie obejmować co najmniej następujące elementy:
  - a. Metodyka opisu procesów.
  - b. Zakres funkcjonalny i eksploatacyjny oprogramowania, w tym instalacja, aktualizacja, administrowanie oprogramowaniem oraz konfiguracja uprawnień.
  - c. Wdrażanie zarządzania procesowego.
3. Wykonawca zapewnia materiały szkoleniowe dla uczestników – dostarczone Zamawiającemu w wersji elektronicznej minimum 3 dni przed wyznaczonym terminem szkolenia.
4. Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkowania systemu w obrębie poszczególnych modułów, w zakresie funkcjonowania, obsługi, administrowania i utrzymania.
5. Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanego specjalistę Wykonawcy, posiadającego niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

6. Szkolenia będą realizowane w siedzibie Zamawiającego, na sprzęcie Zamawiającego oraz w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
7. Na etapie postępowania Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć propozycję szczegółowego planu szkolenia w zakresie tematycznym i godzinowym, którą musi zaakceptować Zamawiający.
8. Harmonogram realizacji szkoleń zostanie uzgodniony z Wykonawcą po podpisaniu umowy na realizację przedmiotu zamówienia.

## **ETAP B. USŁUGA OPISU REALIZOWANYCH NA UCZELNI PROCEDUR/PROCESÓW POD KĄTEM DOSTĘPNOŚCI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI**

Wykonawca zobowiązany jest wykonać usługę opisaną wszystkich realizowanych na Uczelni procedur/procesów pod kątem dostępności dla Osób z Niepełnosprawnościami – z uwzględnieniem różnego rodzaju niepełnosprawności oraz potrzeb zarówno studentów, jak i pracowników Uczelni.

Opis wszystkich procesów/procedur na Uczelni ma na celu zwiększyć jakość i zakres działań realizowanych przez Uczelnię, które zapewnią dostępność procesu naukowo-dydaktycznego szerszej grupie Osób z Niepełnosprawnościami.

Wykonawca zobowiązany jest do realizacji zadania w następujących podetapach:

**Podetap I.** Opracowanie założeń projektowych i opis procesów Uczelni (Poziom 0-1 Poziomu architektury opisu procesów), w którym zrealizowane zostanie:

1. Opracowanie priorytetów klasyfikacji procesów z perspektywy strategii, opisu, usprawniania i optymalizacji oraz wdrożenia Zintegrowanego Systemu Wspierającego Osoby z Niepełnosprawnością (ZSWOzN).
2. Opracowanie szczegółowej klasyfikacji procesów Uczelni.
3. Opracowanie szczegółowej metodyki opisu procesów.
4. Opis głównych procesów Uczelni.
5. Określenie ograniczeń projektowych.

Dodatkowo opracowanie mapy procesów obejmuje następujące zadania cząstkowe:

1. Opracowanie listy procesów organizacyjnych Uczelni.
2. Identyfikacja/analiza strategicznych obszarów Uczelni (core competencies).
3. Wyznaczenie pracowników objętych projektem.
4. Określenie narzędzi oraz zasad komunikacji uczestników projektu.

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

**Podetap II.** Szczegółowy opis (Poziom 2-3 Poziomu architektury opisu procesów), analiza i ocena poprawności procesów, w którym zrealizowane zostanie:

1. Analiza istniejącej dokumentacji opisu procesów i organizacji.
2. Zebranie informacji na temat przebiegu i struktury procesów.
3. Opis szczegółowy procesów Uczelni.
4. Uzgodnienie mapy procesów Uczelni - autoryzacja i potwierdzenie modeli.
5. Wstępna identyfikacja dysfunkcji w procesach.
6. Przygotowanie dokumentacji analitycznej - wyniki prac powinny pozwolić na zidentyfikowanie problemów w funkcjonowaniu i zarządzaniu Uczelnią, ze szczególnym uwzględnieniem problemów i potrzeb związanych z dostępnością Uczelni dla Osób z Niepełnosprawnościami.
7. Prezentacja na Uczelni wyników prac analitycznych.

W ramach Podetapu I i Podetapu II opracowane zostaną aktualne opisy procesów (Poziom 0-3 Poziomu architektury opisu procesów), zgodnie z poniższymi wymogami:

1. Opisy procesów polegać będą na graficznym przedstawieniu procesu lub zespołu procesów wraz z ich wzajemnymi powiązaniem (opracowanie mapy procesów dla poszczególnych działów, a następnie łączenie ich w całość) oraz przekazaniu Księgi Procesów, która powinna zawierać co najmniej: spis treści (rozdziałów), identyfikację procesów (podprocesów), opis procesów tj. graficznie zaprezentowane modele (diagramy) przebiegu procesów i struktur organizacyjnych, opisy tekstowe/tabelaryczne przebiegu procesów (Poziom 1-3 architektury opisu procesów) uwzględniające wszystkie elementy modeli procesów, w tym funkcje, zdarzenia, operatory logiczne i powiązania pomiędzy obiektami.
2. Opisy procesów wykonane zostaną na podstawie analizy przepisów prawa powszechnie obowiązujących, przepisów wewnętrznych Uczelni, innych dokumentów organizacyjno-prawnych Zamawiającego, osobistych wywiadów i konsultacji z pracownikami Zamawiającego oraz wglądu w funkcjonalności używanych przez Zamawiającego systemów informatycznych. Zamawiający nie jest zobowiązany do samodzielnego wypełniania ankiet lub innych podobnych formularzy służących realizacji zadania, a pracownicy Zamawiającego udzielają informacji w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem Wykonawcy (po uprzednim ustaleniu z Zamawiającym, możliwe jest dopuszczenie wykonywania określonych prac w systemie zdalnym za pośrednictwem platformy MS Teams - z uwagi na pandemię Covid-19).
3. Opisy procesów muszą obejmować między innymi określenie właścicieli poszczególnych procesów, jak również zidentyfikowanie słabych stron procesów (w tym „wąskich gardeł”, luk i problemów w ww. procesach).



K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

4. Opracowane opisy procesów umożliwią wykonanie analizy, usprawnień i optymalizacji poszczególnych procesów, w tym także analizy porównawczej procesów w grupach podobnych procesów i wybór najlepszych praktyk. Ponadto, opracowane mapy umożliwią analizę alokacji zasobów w poszczególnych procesach.
5. Wykaz zidentyfikowanych procesów podlega uzgodnieniu i zaakceptowaniu przez Zamawiającego.
6. Wykonanie opisy procesów podlegają uzgodnieniu i zaakceptowaniu przez Zamawiającego.
7. Opracowane opisy procesów będą sukcesywnie, po uzgodnieniu, przekazywane Zamawiającemu w edytowalnej wersji elektronicznej w formie stron www dostępnych w sieci Uczelni.
8. Mapy procesów powinny zostać zbudowane w formie hierarchicznej (procesy, podprocesy). Zamawiający wymaga opisanie procesów na czterech poziomach (Poziom 0-3 Poziomy architektury procesów)

### **ETAP C. USŁUGA USPRAWNIEŃ I OPTYMALIZACJI PROCESÓW NA UCZELNI POD KĄTEM DOSTĘPNOŚCI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI**

Wykonawca zobowiązany jest wykonać usługę usprawnienia/optymalizacji wszystkich procesów realizowanych na Uczelni pod kątem dostępności dla Osób z Niepełnosprawnościami.

Wykonawca zobowiązany jest do realizacji zadania w następujących podetapach:

#### **Podetap I. Opracowanie listy usprawnień, która obejmie następujące zadania cząstkowe:**

1. Analiza struktury i przebiegów procesów.
2. Analiza przepływu i nośników informacji.
3. Analiza wymagań i uwarunkowań ekonomicznych koncepcji zarządzania.
4. Opracowanie raportu z analizy procesów.

Celem i efektem analiz ma być określenie informacji krytycznej dla Uczelni i zasad jej obiegu, kształtowanie sposobu obiegu dokumentów oraz zintegrowanie przez narzędzia przepływu informacji wszystkich etapów tworzenia wartości, oferowanej następnie studentom i pracownikom w tym z niepełnosprawnościami, a nie traktowanie poszczególnych etapów jako indywidualnych zadań.

Opis procesów ma zostać skonfrontowany z planem strategicznym Uczelni oraz wybraną ekonomiczną koncepcją zarządzania.

Efekty działań analitycznych opracowane zostaną w formie zbiorczego dokumentu - raportu, który będzie stanowić podstawę w zakresie formułowania i projektowania stanu docelowego, a następnie stanowić będzie

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

podstawę do wdrożenia procedur/procesów w tym procesy dydaktycznego obejmującego dostępność dla Osób z Niepełnosprawnościami. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport do zaopiniowania, a w razie zgłoszenia uwag będzie nanosił zmiany i ponownie przedstawiał raport do zaopiniowania.

Uzgodniony raport stanowić będzie istotne źródło informacji wskazujące na kierunki oraz możliwości doskonalenia działania Uczelni, w szczególności podczas wdrożenia zmian organizacyjnych (w tym procesy dydaktycznego) i wdrożenia ZSWoN. Informacje te posłużą do opracowania listy zmian z propozycjami usprawnień.

Wykonawca, w ramach raportu, dokona przeglądu, aktualizacji i opracuje nową listę zidentyfikowanych procesów podstawowych, wspomagających i zarządczych Uczelni.

Uzgodniony raport zostanie przekazany Zamawiającemu w wersji papierowej oraz elektronicznej.

**Podetap II.** Budowa zoptymalizowanej mapy procesów, która obejmuje następujące zadania cząstkowe:

1. Uzgodnienie listy zmian z propozycjami usprawnień przeznaczonych do wdrożenia.
2. Modelowanie usprawnionego przebiegu i relacji procesów oraz struktury organizacyjnej.
3. Uzgodnienie listy zmian z propozycjami optymalizacji przeznaczonych do wdrożenia.
4. Modelowanie zoptymalizowanego przebiegu i relacji procesów oraz struktury organizacyjnej.
5. Opracowanie raportu z usprawnień i optymalizacji procesów.

Podstawą do opracowania listy zmian z propozycjami usprawnień będą informacje zawarte w raporcie. Dla poszczególnych procesów określona zostanie lista zmian, które zostaną wskazane do wdrożenia organizacyjnego i w trakcie wdrażania ZSWoN. W opracowanych ustaleniach uwzględnione zostaną podstawowe cechy zmian, takie jak korzyści, kryterium ważności, stopień złożoności oraz wymagania czasowe w zakresie możliwości wdrożenia proponowanej zmiany.

Poszczególne projekty zmian zostaną zgrupowane w jedno zbiorcze zestawienie, pozwalające na całościowe uchwycenie zakresu wymaganych prac projektowych. Selekcja nastąpi ze względu na harmonogramy oraz zakresy działań. Dzięki temu będzie możliwe szacowanie złożoności całego projektu wdrożenia zmian doskonalenia Uczelni. Opracowane projekty wdrożenia zmian zostaną poddane konsultacjom z kierownictwem Uczelni, Pełnomocnikiem OzN i Konsultantem ds. OzN oraz OzN.

Po uzgodnieniu zmian nastąpi aktualizacja opisu zoptymalizowanego przebiegu i relacji procesów oraz struktury organizacyjnej. W szczególności, na podstawie przeprowadzonych analiz poziomych i pionowych zależności funkcjonowania Uczelni, dokonany zostanie wybór takich powiązań hierarchicznych, które zapewnią odpowiednią jakość, kontrolę, elastyczność oraz efektywność procesów.

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

Prace realizowane przez konsultantów Wykonawcy polegać będą na odwzorowaniu w oprogramowaniu do identyfikacji, opisu, usprawniania i optymalizacji zmian w procesach Uczelni, objętych zatwierdzonymi propozycjami.

Usprawnieniu i optymalizacji procesów funkcjonujących u Zamawiającego zostaną poddane procesy opisane i przeanalizowane w ramach etapu B: Opisanie procesów Uczelni, w odniesieniu do których, zidentyfikowano słabe strony oraz procesy wskazane przez Zamawiającego. Liczba ww. procesów może ulec zmianie, co każdorazowo będzie przedmiotem decyzji Zamawiającego. Wykonawca dokona usprawnienia i optymalizacji wybranych procesów. Ich liczba na dzień opracowania nie jest możliwa do ustalenia, gdyż zależy od liczby opisanych procesów, w odniesieniu do których w poprzednim etapie zidentyfikowano słabe strony. Efektem prac będą szczegółowe propozycje usprawnień i optymalizacji ww. procesów. Usprawnienia i optymalizacje mogą dotyczyć całego procesu lub poszczególnych jego elementów i będą odnosić się do celowości, efektywności i skuteczności danego procesu, a także alternatywnej alokacji zasobów niezbędnych do jego realizacji.

Po zakończeniu usprawnień i optymalizacji Wykonawca dokona podsumowania przeprowadzonych prac i przygotuje raport z usprawnień i optymalizacji procesów, zawierający w szczególności:

- a. propozycje zmian, w tym usprawnień analizowanych procesów,
- b. stan docelowy, w tym m. in. analizę wymaganych zmian w realizowanych procesach,
- c. propozycję wdrożenia usprawnień i optymalizacji procesów u Zamawiającego,
- d. mapy procesów z uwzględnieniem usprawnień i optymalizacji.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport do zaopiniowania, a w razie zgłoszenia uwag, Wykonawca będzie nanosił zmiany i ponownie przedstawiał raport do zaopiniowania. Uzgodniony raport zostanie przekazany Zamawiającemu w wersji papierowej oraz elektronicznej (na nośniku pen drive). Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, zaktualizowaną o usprawnienia i optymalizację, Księgę Procesów do zaopiniowania, a w razie zgłoszenia uwag, Wykonawca będzie nanosił zmiany i ponownie przedstawiał Księgę Procesów do zaopiniowania. Uzgodniona księga procesów zostanie przekazana Zamawiającemu w wersji papierowej oraz elektronicznej.

**Podetap III.** Opracowanie planu wdrożenia zmian, który obejmie następujące zadania cząstkowe:

1. Opracowanie zbiorczego planu wdrożenia zmian, w tym wdrożenia ZSWoN.
2. Weryfikacja planu wdrożenia zmian.

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

W ramach etapu nastąpi identyfikacja oraz rozpoznanie tych elementów, których wymaga wdrożenie uzgodnionych zmian. W szczególności nastąpi określenie:

- a. zmian w technologii wspomagającej, w tym ZSWoN,
- b. zmian w dokumentacji wewnętrznej Uczelni opisującej obszar objęty zmianą (regulaminy, instrukcje, procedury),
- c. aktorów zmian (właściciel zmiany, uczestnicy zmiany, jednostki wspierające, konsultanci zewnętrzni),
- d. zarządzeń wewnętrznych umożliwiających rozpoczęcie projektów wdrożeniowych, w tym wdrożenia ZSWoN.

### Wymagania ogólne

1. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia obecności w siedzibie Zamawiającego osób realizujących kolejne etapy zamówienia – po uprzednim ustaleniu terminów.
2. Po uprzednim ustaleniu z Zamawiającym, możliwe jest dopuszczenie wykonywania określonych prac w systemie zdalnym - z uwagi na pandemię Covid-19.
3. Po wyznaczeniu przez Zamawiającego pracowników, którzy wspomagać będą realizację projektu, określone zostaną narzędzia i zasady komunikacji uczestników zadania.
4. Wykonawca w toku realizacji umowy nie może żądać jakichkolwiek dodatkowych opłat.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu w dowolnym momencie do dokumentacji, w tym dokumentacji roboczej, zamówionych prac projektowych, wykonawczych i wdrożeniowych opracowywanych przez Wykonawcę.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawcy podsumowania wykonanych prac w dowolnym momencie projektu, ale nie częściej niż 1 raz w miesiącu, w postaci zbiorczego raportu z postępu prac i stopnia realizacji działań projektowych.

### Harmonogram realizacji

Etap	Zakres prac	Termin zakończenia etapu
A.	Dostawa i instalacja licencji systemu identyfikacji, opisu, usprawniania i optymalizacji procesów	14 dni od podpisania umowy

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

	Szkolenia z zakresu systemu identyfikacji, opisu, usprawniania i optymalizacji procesów	do 120 dni od podpisania umowy
B.	Usługa opisu realizowanych na Uczelni procedur/procesów pod kątem dostępności	do 90 dni od podpisania umowy
C.	Usługę usprawnienia/optymalizacji procesów na Uczelni pod kątem dostępności.	do 30.11.2022 r.

### Zakres gwarancji

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych dla oprogramowania przez okres minimum 12 miesięcy. Okres gwarancji liczony jest od momentu pozytywnego odbioru potwierdzającego zakończenie Etapu.
2. Klasyfikacja zmian oprogramowania w trakcie eksploatacji:
  - a. poprawki - to zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności,
  - b. udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkownika. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,
  - c. uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objęte realizowanym zamówieniem.
3. Klasyfikacja błędów:
  - a. błąd krytyczny (awaria) – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania, wynikające z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca,
  - b. błąd niekrytyczny (usterki) – oznacza ograniczenie działania oprogramowania, pozwalające jednak na kontynuowanie pracy, wynikające z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca.
4. Wykonawca w ramach trwania gwarancji zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.

5. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń. Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami.
6. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki (wady i błędy oprogramowania) na swój koszt w terminie określonym w serwisie gwarancyjnym.
7. W ramach gwarancji Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte awarie, wady lub błędy Oprogramowania, a Wykonawca usuwać je zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania wad lub błędów.
8. Naprawy gwarancyjne odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:
  - a. Dostępność usług gwarancyjnych 8:00 – 15:00 w dni robocze,
  - b. Usuwanie awarii i usterek w oprogramowaniu (godziny robocze liczone w dniach pracy Zamawiającego):
    - błąd krytyczny – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania lub jego części
      - dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,

Błąd krytyczny	Oprogramowanie
Czas reakcji	10 h
Czas naprawy	10 h

- błąd niekrytyczny - oznacza ograniczenie działania oprogramowania
  - dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,

Błąd niekrytyczny	Oprogramowanie
Czas reakcji	24 h
Czas naprawy	7 dni

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

O kwalifikacji błędu do odpowiedniej kategorii decyduje Zamawiający dokonując zgłoszenia.

c. W przypadku wykazania awarii, wad i błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego w internetowym systemie rozwiązywania problemów, Wykonawca wypełni swoje zobowiązanie gwarancyjne, w ramach struktur organizacji serwisowej Wykonawcy, albo poprzez dostarczenie Zamawiającemu, według wyboru Wykonawcy, Update'u lub Upgrade'u oprogramowania, lub też, - według wyboru Wykonawcy - poprzez usunięcie awarii, błędu, wady. Usunięciem awarii, błędu lub wady może być, między innymi, wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków awarii, błędu lub wady, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem awarii, błędu lub wady. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników, zapewnienie pomieszczeń do pracy oraz możliwie najdokładniejszego opisu awarii, błędu lub wady, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne tj. takie, które spowodowałyby nakład pracy po stronie Zamawiającego większy niż 100 godzin. Nowa wersja oprogramowania musi spełniać wymagania określone w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia.

d. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego:

- zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
  - pierwszorzędnie poprzez dedykowaną witrynę internetową Wykonawcy,
  - telefonicznie,
  - pocztą elektroniczną.

Zgłoszenia awarii i usterek Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 15.00. Czas reakcji dla zgłoszeń przesłanych w godzinach 15 – 8.00 w dni robocze oraz zgłoszeń przesłanych w dni świąteczne liczony jest od godz. 8.00 następnego dnia roboczego.

Po usunięciu przez Wykonawcę awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania potwierdzenia o usunięciu awarii/usterki:

- wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu,
- pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,

K-GT-43-232-1/2022

Załącznik nr 10 do SWZ

- protokołem usunięcia awarii/usterki utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,
- potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę.

9. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

a. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:

- zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem oprogramowania do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w oprogramowaniu nie później niż z dniem ich wejścia w życie;
- zmiany związane z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania.

b. Wykonawca zobowiązany jest informować o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.

c. Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy.

d. Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.

10. Na dzień podpisania Protokołu odbioru przedmiotu zamówienia, Wykonawca zapewni, że oprogramowanie działa poprawnie i jest zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

11. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi na okres 12 miesięcy.