

Załącznik nr 1 - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zapytanie Ofertowe na serwis i utrzymanie wdrożonego przez Katowicką Specjalną Strefę Ekonomiczną systemu informatycznego (platformy) „Strefa Klastra”

Przedmiot zamówienia:	Serwis i utrzymanie wdrożonego przez Katowicką Specjalną Strefę Ekonomiczną systemu informatycznego (platformy) „Strefa Klastra”
Termin realizacji:	Wykonawca zrealizuje Przedmiot zamówienia na zasadach i warunkach określonych w projektowanych warunkach umownych nie później niż do dnia 31.12.2025.
Zakres usług serwisu i utrzymania:	<ol style="list-style-type: none">1. Zakres świadczonych usług serwisu i utrzymania obejmuje następujące usługi:<ol style="list-style-type: none">1.1. Usuwanie Awarii, Błędów Systemu;1.2. Wdrażanie Modyfikacji Systemu;1.3. Konserwacja i/lub aktualizacja Systemu;1.4. Konsultacje (telefoniczne/online) w zakresie Systemu oraz wyżej wymienionych usług.2. Usługi świadczone będą przez Wykonawcę w Dni robocze w Godzinach roboczych.3. Wykonywanie usług, o których mowa w ust. 1, będzie odbywać się w ramach Pakietu lub Pakietów 50 roboczogodzin na pracę Konsultantów Wykonawcy, zlecanych przez Zamawiającego.4. Roboczogodziny w ramach Pakietu mogą być wykorzystane w całym okresie obowiązywania Umowy.5. Zamawiający przewiduje zlecenie maksymalnie 4 (słownie: czterech) Pakietów w ramach Umowy, na zasadach opisanych w Umowie.

1. Przedmiot zamówienia polega na serwisie i utrzymaniu wdrożonego przez Katowicką Specjalną Strefę Ekonomiczną systemu informatycznego (platformy) „Strefa Klastra” .

Strefa Klastra

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



Rzeczypospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



1. Strefa Klastra (dalej: System) to system informatyczny (platforma), obejmujący zbiór modularnych, zintegrowanych usług, dostępnych przy użyciu sieci Internet i przeglądarki internetowej.
2. System zapewnia bieżącą współpracę i wymianę informacji między przedsiębiorstwami a innymi podmiotami będącymi członkami klastra w zakresie wspólnych inicjatyw, projektów, warsztatów, szkoleń wraz z zapewnieniem niezbędnych raportów i zestawień. Dodatkowo, System umożliwia m.in.: przekazywanie danych do Administratora klastra, zgłaszanie pomysłów na inicjatywy, rejestrację i korzystanie z usług klastra, ale także wymianę poglądów z Administratorem klastra i innymi członkami klastra.
3. System ulokowany jest na serwerze stanowiącym własność Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej i funkcjonuje w domenie <https://strefaklastra.silesia-automotive.pl>.
4. System został wykonany na podstawie systemu SuiteCRM (<https://suitecrm.com>). SuiteCRM jest rozbudowanym i funkcjonalnym systemem CRM Open Source i jego pełną dokumentację można znaleźć na stronie: <https://docs.suitecrm.com/developer>. Architektura SuiteCRM oparta jest o wzorzec projektowy MVC (ang. Model-view-controller, pol. Model-Widok-Kontroler). Struktura MVC zakłada podział systemu na trzy niezależne od siebie warstwy.
5. Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna posiada majątkowe prawa autorskie do Elementów Autorskich Systemu oraz uprawnienia licencyjne do niezmodyfikowanych Elementów oprogramowania SuiteCRM, dystrybuowanego na licencji open source AGPL (<https://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html>).
6. Obecni użytkownikami Systemu są głównie pracownicy podmiotów zrzeszonych w inicjatywie Klastra Silesia Automotive & Manufacturing (dalej: „Klaster SA&AM”) oraz zespół pracowników Klastra SA&AM. W Systemie zarejestrowanych jest aktualnie ponad 1000 użytkowników.
7. W ramach Systemu administrator ma możliwość przypisać użytkowników do określonych Grup bezpieczeństwa oraz Profili uprawnień. Zarządzanie uprawnieniami odbywa się na poziomie modułów systemu a nie pól.
8. Obecnie System posiada 11- 17 modułów, w zależności od profilu uprawnień.
9. Profil uprawnień w Systemie ogranicza widoczność modułów i możliwość edycji/ odczytu danych zawartych w tych modułach. W ramach Systemu funkcjonują dwa główne Profile uprawnień:
 - 9.1. Profil Pracownicy Klastra SA&AM – obejmujący pracowników KSSE
 - 9.2. Profil Podmioty Klastra – obejmujący administratorów podmiotów zrzeszonych w Klastrze SA&AM oraz pracowników podmiotów zrzeszonych w Klastrze SA&AM
10. Grupa bezpieczeństwa w Systemie ogranicza widoczność rekordów danych zawartych w modułach. W ramach Grup bezpieczeństwa w Systemie funkcjonują trzy główne Grupy Bezpieczeństwa:
 - 10.1. Grupa Administratorzy Klastra SA&AM – grupa o najszerszych uprawnieniach, dostępie do wszystkich modułów oraz do wszystkich danych. Grupa ta ma dostęp do panelu administracyjnego SuiteCRM.
 - 10.2. Grupa Administratorzy Podmiotów – grupa o ograniczonym dostępie do modułów (dostęp jedynie do wybranych modułów), z możliwością edycji danych swojego podmiotu oraz zakładania użytkowników swojego podmiotu.
 - 10.3. Grupa Członków Podmiotów - grupa o ograniczonym dostępie do modułów (dostęp jedynie do wybranych modułów) oraz ograniczonym dostępie do odczytu i edycji danych.
11. Systemie funkcjonuje „grupa użytkowników niezarejestrowanych”. Użytkownicy niezarejestrowani nie są de’facto użytkownikami Systemu z punktu widzenia SuiteCRM. Poprzez osoby niezarejestrowane

należ rozumieć każdego, kto nie ma loginu i hasła do Systemu. W systemie jest możliwość ewidencji danych o „użytkownikach niezarejestrowanych” np. w ramach modułu kontakty. Interakcja „użytkowników niezarejestrowanych” z systemem odbywa się poprzez wypełnianie ankiet dostępnych dla wszystkich oraz zapisywanie się na Usługi.

Zakres i standardy oraz sposób zgłaszania i realizacji Awarii / Błędów w działaniu Systemu

1. Zgłoszenie Błędu lub Awarii przez Zamawiającego powinno zawierać co najmniej:
 - 1.1. 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 lub Awarię,
 - 1.2. dzień i godzinę wystąpienia Błędu lub Awarii,
 - 1.3. wskazanie, której funkcjonalności Modułu dotyczy Błąd lub wskazanie, że Zgłoszenie dotyczy Awarii,
 - 1.4. opis Błędu lub Awarii,
 - 1.5. kategorię i priorytet Błędu lub Awarii.
2. Stwierdzone Awarie i Błędy będą podlegały klasyfikacji zgodnie z przyjętymi kategoriami:
 - 2.1. Awaria lub Błąd kategorii A:
 - 2.1.1. Awaria Systemu,
 - 2.1.2. Niedostępność Modułu,
 - 2.1.3. Brak możliwości realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego,
 - 2.1.4. Niedostępność lub istotna wada w działaniu jednej (lub więcej) z kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności Modułu,
 - 2.1.5. Odczuwalne dla użytkowników zachwianie dostępności lub stabilności lub wydajności co najmniej jednego składnika funkcjonalnego Modułu,
 - 2.1.6. Utrata danych, naruszenie ich spójności.
 - 2.2. Błąd kategorii B:
 - 2.2.1. Ograniczenie realizacji lub uciążliwość (spowolnienie) realizacji co najmniej jednej z funkcji Modułu,
 - 2.2.2. Zakłócenie pracy Systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalności, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych Modułu,
 - 2.3. Błąd kategorii C – każdy inny błąd nie zdefiniowany w kategoriach A i B
3. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia Błędu lub Awarii, lecz nie później niż do 4 godzin Wykonawca potwierdzi otrzymanie zgłoszenia Błędu lub Awarii.
4. Zgodnie z czasem obsługi wskazanym w ust. 5 poniżej, Wykonawca zobowiązany jest podjąć czynności zmierzające do naprawienia lub usunięcia Błędu lub Awarii:
 - 4.1. Potwierdzi rozpoczęcie naprawy lub usuwania Błędu lub Awarii;
 - 4.2. Dostarczy Obejście lub Rozwiązanie Ostateczne Błędu lub Awarii;
 - 4.3. 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:
 - 4.3.1. opis stwierdzonego Błędu lub Awarii oraz jego rozwiązania,
 - 4.3.2. opis wprowadzonych zmian wraz z instrukcją instalacji,

- 4.3.3.opis zmian koniecznych do wykonania w komponentach innych dostawców, procedura zmian w danych,
- 4.3.4.potencjalne ryzyka związane z wystąpieniem Błędu lub Awarii, instalacją Obejścia oraz Rozwiązania Ostatecznego Błędu lub Awarii.
5. Wykonawca jest zobowiązany do następujących czasów obsługi Błędów lub Awarii (dostarczenie Rozwiązania Ostatecznego Błędu lub Awarii albo Obejścia):
- 5.1. Dla Awarii i Błędów kategorii A – 8 godzin,
- 5.2. Dla Błędów kategorii B- 16 godzin,
- 5.3. Dla Błędów kategorii C- 36 godzin,
6. Rozwiązanie Ostateczne uważa się za dostarczone w dniu, w którym Wykonawca zainstaluje rozwiązanie usuwające Błąd lub Awarię lub w inny sposób naprawi lub usunie Błąd lub Awarię, przywracając prawidłowe działanie Systemu lub Modułu, jak również usunie skutki wystąpienia Błędu lub Awarii.
7. 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.
8. Zamawiający i Wykonawca mogą ustalić okoliczności (np. zakres czasu), w jakich Wykonawca upoważniony będzie do samodzielnego podjęcia decyzji o instalacji Obejścia Awarii lub Błędu Kategorii A lub B na środowisku produkcyjnym.
9. 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.
10. Czas prac wykorzystany przez Wykonawcę na opracowanie wadliwego Obejścia lub Rozwiązania Ostatecznego, o którym mowa w ust 9, nie wlicza się do roboczogodzin wykorzystanych w ramach Pakietu.

Zakres i standardy oraz sposób zgłaszania i realizacji obsługi Modyfikacji w Systemie

1. Zgłoszenie Modyfikacji powinno zawierać co najmniej:
- 1.1. 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 Modyfikację,
- 1.2. dzień i godzinę,
- 1.3. wskazanie, której funkcjonalności/procesu/elementu systemu dotyczy Modyfikacja,
- 1.4. opis Modyfikacji (jak jest vs. jak Zamawiający chce by było),
2. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia Modyfikacji, lecz nie później niż do 8 godzin, Wykonawca potwierdzi otrzymanie zgłoszenia Modyfikacji.

3. Po potwierdzeniu otrzymania zgłoszenia Modyfikacji, lecz nie później niż do 16 godzin Wykonawca poinformuje Zamawiającego o:
 - 3.1. Możliwości wdrożenia Modyfikacji,
 - 3.2. Pracochłonności wdrożenia Modyfikacji,
 - 3.3. Terminie wdrożenia Modyfikacji.
4. Zamawiający, po zapoznaniu się z informacjami, zleci wdrożenie Modyfikacji lub zrezygnuje z wdrożenia modyfikacji, o czym poinformuje Wykonawcę.
5. Wykonawca jest zobowiązany do wdrożenia Modyfikacji w czasie określonym zgodnie z podaną pracochłonnością wdrożenia Modyfikacji oraz we wskazanym „terminie wdrożenia modyfikacji”, zgodnie z informacją, o której mowa w ust. 3. Przekroczenie przez Wykonawcę czasu określonego w informacji, o której mowa w ust. 3 pkt 3.2., nie uprawnia Wykonawcę do uwzględnienia przekroczonego czasu w *Raporcie Rozliczenia Roboczogodzin w danym Okresie*.
6. Rozwiązanie Ostateczne uważa się za dostarczone w dniu, w którym Wykonawca zainstaluje rozwiązanie Modyfikacji i zapewni działanie Modułu zgodnie z wskazanym przez Zamawiającego opisem Modyfikacji.
7. 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 uprawniać Zamawiającego do naliczenia kar umownych.

Zakres i standardy oraz sposób zgłaszania i realizacji konserwacji i/lub aktualizacji Systemu

1. Wykonawca zobowiązany jest do nadzoru nad poprawnym funkcjonowaniem Systemu i informowania Zamawiającego o koniecznych konserwacjach i/lub aktualizacjach Systemu.
2. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o stwierdzeniu konieczności konserwacji i/lub aktualizacji systemu. Powiadomienie zawierać powinno co najmniej:
 - 2.1. Powód konserwacji lub aktualizacji;
 - 2.2. Opis działania;
 - 2.3. Pracochłonności działania;
 - 2.4. Terminie wdrożenia.
3. Zamawiający, po zapoznaniu się z informacjami, zleci wdrożenie konserwacji i/lub aktualizacji lub zrezygnuje z wdrożenia konserwacji i/lub aktualizacji, o czym poinformuje Wykonawcę.
4. Wykonawca jest zobowiązany do wdrożenia konserwacji i/lub aktualizacji czasie określonym zgodnie z podaną pracochłonnością działania oraz we wskazanym „terminie wdrożenia” zgodnie z informacją, o której mowa w ust. 2. Przekroczenie przez Wykonawcę czasu określonego w informacji, o której mowa w ust. 2 pkt 2.3., nie uprawnia Wykonawcę do uwzględnienia przekroczonego czasu w *Raporcie Rozliczenia Roboczogodzin w danym Okresie*.
5. Data i czas instalacji konserwacji i/lub aktualizacji 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 uprawniać Zamawiającego do naliczenia kar umownych.

Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego rejestrowania, administrowania i obsługi Zgłoszeń dotyczących:
 - 1.1. Awarii i Błędów;
 - 1.2. Modyfikacji Systemu.
2. Wykonawca zobowiązany jest również zapewnić:
 - 2.1. Konserwację i/lub aktualizację Systemu;
 - 2.2. Konsultacje (telefoniczne/online) w zakresie Systemu.
3. Zgłoszenia będą dokonywane przez Zamawiającego za pomocą:
 - 3.1. aplikacji Wykonawcy....., dostępnej pod adresem
 - 3.2. poczty elektronicznej, Wykonawcy, na adres e:mail:.....
 - 3.3. telefonicznie, pod numerem telefonu
4. Zamawiający ma możliwość przekazywania Zgłoszeń Wykonawcy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
5. Czasy reakcji na Zgłoszenie liczony jest od chwili jego zgłoszenia w przypadku Zgłoszeń przekazanych w dni robocze w godzinach roboczych. W przypadku kiedy Zgłoszenie zostało przesłane w dni wolne od pracy (tj. weekendy i święta), czas reakcji na Zgłoszenie liczony jest od godziny 8:00 pierwszego dnia roboczego następującego po przesłaniu zgłoszenia. W przypadku kiedy Zgłoszenie zostało przesłane w dni robocze poza godzinami roboczymi, czas reakcji na Zgłoszenie liczony jest od godziny 8:00 pierwszego dnia roboczego następującego po przesłaniu Zgłoszenia.
6. Wykonawca zapewni konserwacje i aktualizacje Systemu w uzgodnieniu z Zamawiającym, i w uzgodnionych z Zamawiających terminach (okna serwisowe).
7. Strony zgodnie postanawiają przy tym, że Zgłoszenia lub kontakt Stron dotyczący Zgłoszeń lub innych usług świadczonych przez Wykonawcę, odbywające się w formie telefonicznej lub online, nie mogą być traktowane jako usługa Konsultacji w rozumieniu ust. 2 pkt. 2.2 powyżej. Za usługę Konsultacji, podlegającą rozliczeniu w ramach Pakietu, Strony przyjmują wyłącznie kontakt Stron w odrębnej rodzajowo sprawie niż złożone już Zgłoszenie lub inna świadczona przez Wykonawcę usługa.