

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

na usługę aktualizacji systemu Microsoft Dynamics 2009 (DAX 2009) do wersji MS Dynamics 365 (DAX 365) wraz z migracją danych oraz wsparcia systemu ZSI

1. Definicje i słownik pojęć

Definicje zawarte w niniejszym rozdziale/paragrafie są obowiązujące dla całego przedmiotu zamówienia oraz Opisu Przedmiotu Zamówienia (OPZ) w tym i każdym dokumencie dotyczącym postępowania i należy je stosować w pierwszej kolejności.

Aktualizacja Systemu	Dokonywanie zmian w Systemie w związku ze zmieniającym się otoczeniem prawnym lub związane z wprowadzaniem przez producenta oprogramowania modyfikacji funkcjonalności już istniejących w Systemie bądź dostarczeniem nowych.
Analiza Przedwdrożeńowa	Zbiór dokumentów i innych rezultatów prac, będący własnością Zamawiającego, definiujący w szczególności: pełną, docelową Funkcjonalność ZSI, Architekturę ZSI, architekturę danych, Infrastrukturę oraz Środowisko Programowe ZSI, w ramach którego działać ma ZSI po aktualizacji wersji DAX 2009 do wersji DAX 365. Dokument Analizy Przedwdrożeńowej stanowi integralną część SIWZ.
Aplikacja Zamawiającego	Osobno każda z aplikacji (program komputerowy) funkcjonująca u Zamawiającego, dla której konieczne jest wykonanie Interfejsu pozwalającego w szczególności na wymianę danych albo migrację niezbędnych danych do Systemu (m.in. SOTS i POLON).
Błąd Krytyczny	Wada powodująca zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu, lub któregośkolwiek jego elementu (modułu) lub któregośkolwiek Interfejsu do Aplikacji Zamawiającego, z którym ZSI został zintegrowany, w szczególności mogąca grozić utratą danych lub ich spójności, całkowitym lub istotnym brakiem możliwości realizacji co najmniej jednej z funkcjonalności ZSI.
Błąd Istotny	Wada powodująca zakłócenia pracy ZSI lub któregośkolwiek jego elementu (modułu), lub któregośkolwiek Interfejsu do Aplikacji Zamawiającego, z którym ZSI został zintegrowany, niezakłócająca w sposób poważny pracy ZSI, ale stanowiąca utrudnienie w obsłudze procesów realizowanych przy pomocy ZSI.

Błąd Nieistotny	Każda inna Wada, która nie została zdefiniowana jako Krytyczna lub Istotna.
Czas Usunięcia Wady (Czas Realizacji)	Maksymalny czas, w którym Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Wady, liczony od momentu wysłania Zlecenia Serwisowego przez Zamawiającego do momentu Usunięcia Wady. Czas Realizacji jest uzależniony od priorytetu Wady. W przypadku Wady Krytycznych dopuszcza się możliwość zastosowania Rozwiązania Zastępczego.
DAX 2009	System Microsoft Dynamics w wersji DAX 2009
DAX 365	System Microsoft Dynamics w wersji DAX 365
Dostępność	Procentowy stosunek czasu, w którym System nie był w stanie Niedostępności w relacji do całkowitego czasu działania Systemu.
Dokumentacja	Zbiór wszystkich dokumentów opisujących działanie systemu, obejmujący w szczególności Analizę Przedwdrożeniową, Dokumentację Użytkową, Dokumentację Powykonawczą, itp.
Dni Robocze / Godziny Robocze	Dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00 z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
Gwarantowany Czas Reakcji	Maksymalny okres liczony od momentu wysłania przez zamawiającego Zlecenia Serwisowego do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia takiego zlecenia wraz ze wskazaniem planowanych przez Wykonawcę działań dotyczących Zlecenia Serwisowego.
Modyfikacja	Usługa mająca na celu wykonanie zmian w ZSI, które nie wynikają z Błędu, lecz są uzasadnione innymi względami podanymi przez Zamawiającego (na przykład zmiana wyglądu raportów, zmiana procedury przetwarzania danych itp.)
Niedostępność	Łączny czas liczony do momentu otrzymania przez Wykonawcę Zlecenia Serwisowego do momentu Usunięcia Błędów Krytycznych lub zaimplementowania Rozwiązań Zastępczych.
Okres stabilizacji	Okres liczony od Startu Produkcyjnego, w którym Strony badają wydajność i funkcjonalność Systemu oraz usuwane są Błędy. Pozytywne zakończenie okresu Stabilizacji warunkuje podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego.
Okno Serwisowe	Okres od godz. 20:00 do godz. 24:00 w każdym dniu tygodnia.

Portal Pracownika	Moduł systemu SOD do obsługi procesów kadrowo - płacowych (m.in. podstawowe dane użytkownika, absencje, PIT-y i e-Paski, urlopy, Karty Czasu Pracy, Harmonogramy Czasu Pracy).
Poprawka Systemu	Poprawka ZSI usuwająca błędne, nieprawidłowe działanie ZSI zidentyfikowane przez Wykonawcę w inny sposób niż w drodze usuwania Wad, wprowadzania Rozszerzeń lub Modyfikacji.
Portal Serwisowy	Strona intranetowa udostępniona przez Wykonawcę służąca do zgłaszania Zleceń Serwisowych, śledzenia postępu pracy i rozliczania czasów reakcji i realizacji.
Prace rozwojowe prowadzone przez Zamawiającego	Tworzenie Modyfikacji i Rozszerzeń Systemu przez Zamawiającego.
Protokół Odbioru Końcowego	Dokument potwierdzający wykonanie i zakończenie Aktualizacji Systemu wraz z migracją danych i pozytywne zakończenie Okresu Stabilizacji.
Rozwiązanie Zastępcze	Rozwiązanie tymczasowe zastosowane przez Wykonawcę po wystąpieniu Wady, nie prowadzące do Usunięcia Wady, lecz zmniejszające uciążliwość Błędu dla Zamawiającego i pozwalające na uzyskanie oczekiwanego przez Wykonawcę wyniku wykonywanej operacji z użyciem Systemu.
Rozszerzenie	Kategoria Usług Serwisowych mająca na celu rozszerzenie Funkcjonalności Systemu. Usługi związane z Rozszerzeniami obejmują w szczególności: przeprowadzenie analizy Rozszerzenia, prace programistyczne związane z wykonaniem Rozszerzenia, wdrożenie produkcyjne Rozszerzenia, zgodnie z zaakceptowaną przez Zamawiającego analizą.
SOD	System Obiegu Dokumentów IntraDok wraz z Portalem Pracownika oraz procesami Workflow, wersja 4.2xx (z późniejszymi aktualizacjami).
System informatyczny	Zbiór powiązanych ze sobą elementów, którego funkcją jest przetwarzanie danych przy użyciu techniki komputerowej.
Start produkcyjny	Uruchomienie produkcyjne Aktualizacji Systemu do wersji DAX 365 wraz z migracją danych..
Środowisko Deweloperskie	Odrębna część Systemu przeznaczona do prac rozwojowych – tworzenia Modyfikacji i Rozszerzeń Systemu – wraz z niezbędnymi licencjami.
Środowisko Produkcyjne	Odrębna część Systemu przeznaczona do produkcyjnego działania Systemu.

Środowisko Testowe	Odrębna część Systemu przeznaczona do testowania wprowadzanych zmian do Środowiska Produkcyjnego utworzonych w Środowisku Deweloperskim.
Testy	Wszelkie operacje, których celem jest potwierdzenie realizacji przez System w sposób prawidłowy (w szczególności stabilny) funkcjonalności ZSI, przy zachowaniu oczekiwanej wydajności, dostępności i bezpieczeństwa ZSI. Proces sprawdzający spełnienie przez System wymagań stawianych w Dokumentacji.
Wada	Nieprawidłowe działanie Systemu lub jego elementu, w szczególności niezgodne z jego Dokumentacją lub z zasadami działania systemu. Wada może mieć postać Błędu Krytycznego, Istotnego lub Nieistotnego.
Usunięcie Wady	Całkowite i trwałe przywrócenie Funkcjonalności ZSI lub parametrów pracy ZSI po wystąpieniu Wady.
Usługi Serwisowe	Usługi zlecane przez Zamawiającego i świadczone przez Wykonawcę związane z opieką i utrzymaniem Systemu, mające na celu w szczególności Modyfikację, Rozszerzenia, Poprawki Systemu, świadczenie Usług Wsparcia.
Usługi Szkoleniowe	Wszelkie czynności niezbędne do przeprowadzenia szkoleń dla użytkowników i administratorów Systemu, w szczególności zapewnienie materiałów szkoleniowych, dostępu do Środowiska Testowego oraz instruktorów/trenerów biegłych w obsłudze Systemu.
Usługi Wsparcia	Pomoc w rozwiązywaniu merytorycznych problemów, na jakie napotyka Zamawiający podczas prowadzenia swojej działalności, w tych aspektach, w których używa Systemu.
Upoważniony Użytkownik Systemu Zamawiający	Osoby upoważnione do podejmowania działań w ramach usługi wsparcia (wymienione w Załączniku do Umowy). Politechnika Śląska, 44-100 Gliwice, ul. Akademicka 2A.
Zlecenie Serwisowe	Zlecenie świadczenia Usług Serwisowych składane przez Zamawiającego.
ZSI/System	Zintegrowany system informatyczny wspomagający zarządzanie uczelnią wraz z niezbędną parametryzacją, interfejsami i modyfikacjami w skład którego wchodzi: <ol style="list-style-type: none"> 1) System Microsoft Dynamics Ax2009/DAX 365, 2) System Obiegu Dokumentów IntraDok wraz z Portalem Pracownika oraz procesami Workflow, wersja 4.2xx (z późniejszymi aktualizacjami) 3) Hurtownia Danych (BI) 2012 R2

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest:

- 1 Realizacja projektu aktualizacji systemu Microsoft Dynamics 2009 (DAX 2009) do wersji MS Dynamics 365 (DAX 365) wraz z migracją danych oraz usługą wsparcia systemu ZSI z uwzględnieniem wszystkich Funkcjonalności Systemu ZSI wraz z funkcjonalnościami Budżetowania oraz Kontrolingu realizowanymi na niezależnej, zewnętrznej Hurtowni Danych oraz Systemem Obiegu Dokumentów (SOD), wspomagającego procesy występujące w działalności Politechniki Śląskiej wraz z wszelkimi niezbędnymi do realizacji projektu elementami. W szczególności przedmiot zamówienia obejmuje:

1.1 Organizację projektu, w szczególności:

- 1.1.1 Przygotowanie Dokumentu Organizacji Projektu i Projektu Wdrożenia.
- 1.1.2 Zarządzanie Harmonogramem (monitoring zadań projektowych, obsługa zmian do Harmonogramu, obsługa monitorowania zależności czasowych z innymi projektami).
- 1.1.3 Prowadzenie repozytorium dokumentów projektowych i udostępnienia ich Zamawiającemu wraz z bezpłatnym dostępem do wykorzystywanych narzędzi przez cały okres obowiązywania Umowy.
- 1.1.4 Zarządzanie ryzykiem w Projekcie.
- 1.1.5 Zarządzanie jakością.
- 1.1.6 Prowadzenie rejestru otwartych zagadnień w projekcie - rejestrowanie otwartych zagadnień, wskazanie odpowiedzialności za rozwiązanie problemów, monitoring zadań wynikających z listy otwartych zagadnień.
- 1.1.7 Cykliczne raportowanie postępu prac.

1.2 Usługi wdrożeniowe, w tym:

- 1.2.1 Instalację Środowiska Produkcyjnego systemu DAX 365 (wersja standard) oraz konfigurację wszystkich Funkcjonalności Systemu DAX 365, zgodnie z Dokumentacją Kart Procesów stanowiącą Załączniki nr 1-1g oraz Dokumentacją Raportów, stanowiącą Załączniki nr 2-2f na zasobach sprzętowych Zamawiającego.
- 1.2.2 Dostarczenie oraz instalację oraz konfigurację wszystkich Funkcjonalności DAX 365, niebędących standardowymi Funkcjonalnościami Systemu, opisanych jako Modyfikacja. Wykaz oczekiwanych przez Zamawiającego Modyfikacji stanowią Załączniki nr 3-3g.
- 1.2.3 Analizę wraz z oszacowaniem tych dodatkowych Funkcjonalności Systemu, które zostały wdrożone w wersji DAX 2009 od momentu zakończenia Analizy Przedwdrożeniowej do Migracji systemu ZSI i wdrożenie funkcjonalności w nowej wersji Systemu. (JPK, JPK v.7, modyfikacja dziennika (JPK), PPK, potrącenia

- komornicze, PIT dla 26 latków, mechanizm zbierania niezapłaconego podatku, powiązanie obiektów z kartoteką mieszkaniową, etc).
- 1.2.4 Migrację danych do systemu DAX 365, zgodnie z Koncepcją Migracji Danych stanowiącą Załącznik nr 4.
 - 1.2.5 Integrację DAX 365 z Systemem Obiegu Dokumentów SOD, zgodnie z dokumentem Integracja DAX 365 z SOD, Workflow i Portalem Pracownika, stanowiącą Załącznik nr 5.
 - 1.2.6 Integrację DAX 365 z Hurtownią Danych oraz systemami zewnętrznymi, zgodnie z dokumentem stanowiącym Załącznik nr 6.
 - 1.2.7 Uruchomienie Środowiska Testowego systemu oraz Środowiska Deweloperskiego systemu.
 - 1.2.8 Opracowanie i dostarczenie Dokumentacji w języku polskim, w formie elektronicznej, obejmującą w szczególności:
 - 1.2.9 Podręcznik Użytkownika wraz z instrukcjami stanowiskowymi opisujący funkcje Systemu, w tym również zaawansowane, niestandardowe funkcje takie jak: tworzenie własnych raportów, dostęp do struktury bazy danych, podręcznik powinien zawierać również komunikaty o Błędach. - Dla każdego z kluczowych obszarów DAX365 Podręcznik Użytkownika musi zawierać instrukcje dla każdego procesu opisanego w Zestawieniu Kart Procesów, Podręcznik Użytkownika podlega zatwierdzeniu przez Kierownika Projektu.
 - 1.2.10 Podręcznik Administratora opisujący zasady administrowania Systemem z poziomu każdego komponentu składowego Systemu.
 - 1.2.11 Dokumentację techniczną i powykonawczą, w tym: dokumentację infrastruktury sprzętowej wraz z jej parametrami, konfiguracją, rejestrem zainstalowanych programów, konfiguracją sieciową.
 - 1.2.12 Materiały szkoleniowe do wszystkich przeprowadzanych szkoleń.
- 1.3 Zapewnienie cyklu szkoleń wg potrzeb Zamawiającego w limicie do 40 roboczo dni dla administratorów i użytkowników Systemu w zakresie wszystkich dostarczonych modułów Systemu zgodnie z planem szkoleń.
- 1.4 Przygotowanie i przeprowadzenie Testów: integracyjnych, akceptacyjnych oraz wydajnościowych, w szczególności:
- 1.4.1 Przygotowanie i przekazanie metodyki realizacji testów.
 - 1.4.2 Opracowanie harmonogramu testów.
 - 1.4.3 Przeprowadzenie testów integracyjnych i dokumentację ich wyników.
 - 1.4.4 Przeprowadzenie testów wydajnościowych i dokumentację ich wyników.
 - 1.4.5 Ocena wyników testów i usuwanie ujawnianych Wad stanowiących przeszkodę dla poprawnego działania Systemu oraz innych nieoptymalności wraz z ich usunięciem.
 - 1.4.6 Przygotowanie danych testowych poprzez przeprowadzenie testowej migracji danych.
 - 1.4.7 Nadzór nad przeprowadzeniem przez Zamawiającego testów akceptacyjnych i dokumentację ich wyników.

1.5 Asysta – jako gotowość analityków Wykonawcy do świadczenia pomocy użytkownikom Systemu w okresie 10 dni roboczych bezpośrednio po Starcie Produkcyjnym Systemu, w wyznaczonych pomieszczeniach Politechniki Śląskiej. Zamawiający dopuszcza także świadczenie pomocy w sposób zdalny.

1.6 Zapewnienie wsparcia technicznego i merytorycznego w trakcie 4 miesięcznego Okresu Stabilizacji systemu, w tym w szczególności zasobów dedykowanych analityków oraz osób na wsparciu. W Okresie Stabilizacji Wykonawca gwarantuje realizację zgłoszeń w trybie i czasie właściwym jak w okresie wsparcia systemu. System uznaje się za stabilny, a Okres Stabilizacji za zakończony pozytywnie, jeżeli w czasie ostatniego miesiąca Okresu Stabilizacji stwierdzone zostanie:

1.6.1 Brak Błędu Krytycznego,

1.6.2 Wystąpienie nie więcej niż 10 Błędów Istotnych,

1.6.3 Wystąpienie nie więcej niż 15 Błędów Nieistotnych.

W przypadku niespełnienia powyższych warunków system może zostać uznany warunkowo za stabilny decyzją Komitetu Sterującego przy pozytywnym zaopiniowaniu działania danego obszaru przez kluczowego użytkownika (lidera) obszaru. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem podpisania Protokołu Odbioru Końcowego, w przypadku gdy nastąpi to w trakcie miesiąca wynagrodzenie z tytułu wsparcia i utrzymania systemu zostanie rozliczone proporcjonalnie w stosunku do ilości dni danego miesiąca, w których wsparcie i utrzymanie było świadczone.

2 Wsparcie i utrzymanie Systemu ZSI

2.1 Wsparcie i utrzymanie systemu DAX 2009 oraz SOD) w okresie od 01.01.2022 r. do 31.12.2023 r., w którym Wykonawca będzie rozliczał usługi w ramach wynagrodzenia ryczałtowego wynoszącego 20h/miesiąc oraz będzie miał prawo do ponad ryczałtowego wynagrodzenia, w oparciu o stawkę godzinową Wykonawcy, w limicie do 3000h.

2.2 Wsparcie i utrzymanie systemu DAX 365 oraz SOD w okresie od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego do dnia 31.12.2025. Wykonawca będzie rozliczał usługi w ramach wynagrodzenia ryczałtowego wynoszącego 30h/miesiąc oraz będzie miał prawo do ponad ryczałtowego wynagrodzenia, w oparciu o stawkę godzinową Wykonawcy, w limicie do 3000h.

2.3 W ramach usług wsparcia i utrzymania ZSI Wykonawca będzie w szczególności:

2.3.1 W ramach usług serwisowych i gwarancyjnych wprowadzał poprawki, powstałe w wyniku ujawnionych błędów systemu ZSI.

2.3.2 Monitorował zmiany przepisów prawa i niezwłocznie (bez wezwania ze strony Zamawiającego) dostosowywał system ZSI do zmieniających się przepisów. Czynności

te muszą być dokonane przed wejściem w życie zmian przepisów z wyprzedzeniem niezbędnym do uwzględnienia zmian systemu ZSI przez jego użytkowników.

- 2.3.3 Świadczył usługi wsparcia zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego.
- 2.3.4 Na wniosek Zamawiającego dostosowywał system ZSI do zmian organizacyjnych na Uczelni.
- 2.3.5 Dokonywał modyfikacji i rozszerzeń systemu ZSI wraz z 2 letnią gwarancją od dnia podpisania protokołu odbioru modyfikacji lub rozszerzenia.
- 2.3.6 Przeprowadzał szkolenia.
- 2.3.7 Udzielał pomocy wszystkim użytkownikom systemu ZSI poprzez utrzymywanie w języku polskim centrum wsparcia czynnego w dni robocze w godzinach 7.00 – 15.00.
- 2.3.8 Dostarczał nowe wersje oprogramowania DAX (zgodnie z zaleceniami producenta) i SOD będące przedmiotem licencji oraz narzędzia i procedury używane przy zmianie wersji na nowszą.
- 2.3.9 Zapewniał wykwalifikowany zespół serwisowy złożony z doświadczonych konsultantów biznesowych.
- 2.3.10 Wyznaczył po stronie Wykonawcy opiekuna odpowiedzialnego za nadzór świadczonych usług.
- 2.3.11 Rozliczał usługi w zakresie określonym z dokładnością do 15 minut, przy zachowaniu stawki godzinowej, za faktycznie zrealizowane godziny w cyklu miesięcznym.
- 2.3.12 Dwa razy w roku, na wezwanie Zamawiającego aktualizował bazę danych aplikacji testowej.

2.4 Szczegółowy wykaz sposobu rozliczania usług przedstawia tabela; pozycje tabeli 9,10,11 nie są przedmiotem rozliczenia godzinowego, ale należy je ująć w oszacowaniu.

	Usługi wsparcia i utrzymania	W okresie od 01.01.2022 r. do 31.12.2023 r.		W okresie 20 miesięcy liczonych od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego (maksymalnie do dnia 31.12.2025).	
		Ryczałt 20h/m-c	Limit 3000h	Ryczałt 30h/m-c	Limit 3000h
		tak [x]	tak [x]	tak [x]	tak [x]
1.	Wprowadzanie poprawek, powstałych w wyniku ujawnionych błędów systemu ZSI	x	x	x	x
2.	Monitorowanie zmian przepisów prawa i niezwłocznie (bez wezwania ze strony Zamawiającego) dostosowywanie systemu ZSI do zmieniających się przepisów. Czynności te muszą być dokonane przed wejściem w życie zmian przepisów z wyprzedzeniem niezbędnym do uwzględnienia zmian systemu ZSI przez jego użytkowników.	x	x	x	x
3.	Świadczenie usług wsparcia zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego.	x	x	x	x
4.	Na wniosek Zamawiającego dostosowywanie systemu ZSI do zmian organizacyjnych na Uczelni.	-	x	-	x
5.	Dokonywanie modyfikacji i rozszerzeń systemu ZSI wraz z 2 letnią gwarancją od dnia podpisania protokołu odbioru modyfikacji lub rozszerzenia.	x	x	x	x
6.	Przeprowadzanie szkoleń.	-	x	-	x
7.	Udzielanie pomocy wszystkim użytkownikom systemu ZSI poprzez utrzymywanie w języku polskim centrum wsparcia czynnego w dni robocze w godzinach 7.00 – 15.00.	x	x	x	x
8.	Dostarczanie nowej wersji oprogramowania DAX (zgodnie z zaleceniami producenta) i SOD będące przedmiotem licencji oraz narzędzia i procedury używane przy zmianie wersji na nowszą.	-	x	-	x
9.	Zapewnienie wykwalifikowanego zespołu serwisowego złożonego z doświadczonych konsultantów biznesowych.	-	-	-	-
10.	Wyznaczenie po stronie Wykonawcy opiekuna odpowiedzialnego za nadzór świadczonych usług.	-	-	-	-
11.	Rozliczanie usług w zakresie określonym z dokładnością do 15 minut, przy zachowaniu stawki	-	-	-	-

	godzinowej, za faktycznie zrealizowane godziny w cyklu miesięcznym.				
12.	Aktualizacja bazy danych aplikacji testowej dwa razy w roku.	x	-	x	-

2.5 Niewykorzystane godziny w danym okresie czasu przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy. W razie przekroczenia ryczału Wykonawca będzie świadczył usługi, przy czym Wykonawcy przysługuje prawo do ponad ryczałtowego wynagrodzenia, określonego odpowiednio w punktach 2.1 i 2.2, w okresie trwania umowy.

2.6 Realizacja usług gwarancyjnych, w ramach których Wykonawca:

2.6.1 Zapewni funkcjonowanie Systemu jako całości zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego w Opisie Przedmiotu Zamówienia.

2.6.2 Nieodpłatnie będzie usuwał Wady ujawnione po odbiorze końcowym.

2.6.3 Zapewni wsparcie techniczne dotyczące instalacji, konfiguracji i funkcjonowania Systemu.

2.6.4 Będzie wspomagał Zamawiającego w zakresie czynności związanych z identyfikacją Wad, między innymi w postaci konsultacji telefonicznych i mailowych.

2.6.5 Będzie wykonywał prace mające na celu usuwanie Wad w sposób niezakłócający pozostałej funkcjonalności Systemu oraz innych systemów z nim powiązanych.

2.6.6 Przekazywał i instalował uzgodnione z Zamawiającym przetestowane poprawki i aktualizacje Systemu celem zapewnienia jego poprawnego funkcjonowania.

2.7 Wykonawca udostępni Zamawiającemu portal do obsługi zgłoszeń, który zapewni:

2.7.1 Szyfrowany personalizowany dostęp dla użytkowników do treści zamieszczonej na portalu.

2.7.2 Zdefiniowaną liczbę użytkowników podzielonych na grupy wg uprawnień.

2.7.3 Komunikację z użytkownikami w języku polskim.

2.7.4 Prosty i przyjazny interfejs dla użytkownika końcowego.

2.7.5 Możliwość śledzenia statusów zgłoszenia serwisowego.

2.7.6 Możliwość systemowej eskalacji zgłoszeń.

2.7.7 Szeroki zakres raportów umożliwiających analizę realizacji poszczególnych zgłoszeń serwisowych, w tym w szczególności raport zgłoszeń w zakresie czasu realizacji zgłoszeń w stosunku do czasu reakcji i naprawy przewidzianego w Umowie.

2.7.8 Możliwość podziału zgłoszeń w szczególności na:

2.7.8.1 Błąd krytyczny,

2.7.8.2 Błąd istotny,

2.7.8.3 Błąd nieistotny,

2.7.8.4 Usługa wsparcia nie stanowiąca wady,

2.7.8.5 Modyfikacja i rozszerzenie,

2.7.8.6 Prace rozwojowe prowadzone przez Zamawiającego (w celu dokumentowania zmian w systemie).

2.8 Zamawiający zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac rozwojowych w systemie.

ZAŁĄCZNIKI:

1. Załącznik nr 1 - 1g – Zestawienie Kart Procesów.
2. Załącznik nr 2 – 2f- Zestawienie Raportów.
3. Załącznik nr 3 – 3g - Wykaz oczekiwanych przez Zamawiającego Modyfikacji.
4. Załącznik nr 4 - Koncepcja Migracji Danych.
5. Załącznik nr 5 - Integracja DAX 365 z SOD, Workflow oraz Portalem Pracownika.
6. Załącznik nr 6 – Integracja Dynamics 365 z Hurtownią Danych.