

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- I. Przedmiot zamówienia obejmuje:
- 1) **świadczenie usług wsparcia Zamawiającego i użytkowników przy eksploatacji Kompleksowego Systemu Zarządzania Biblioteką Prolib Enterprise** - świadczenie usług zwykłych związanych ze wsparciem Zamawiającego przy eksploatacji użytkowanego Kompleksowego Systemu Zarządzania Biblioteką Prolib Enterprise wraz z oprogramowaniem narzędziowym Progress OpenEdge w wersji 11.7 zwanego też dalej Systemem, ze wsparciem użytkowników Systemu oraz z rozwojem Systemu w jego postaci standardowej;
  - 2) **świadczenie usług specjalnych związanych z Systemem** - świadczenie usług specjalnych związanych ze szkoleniami użytkowników z obsługi Systemu, z konsultacjami w zakresie wdrożenia nowych wersji Systemu, z wykonaniem dedykowanych nowych funkcjonalności, które w zgodnej ocenie Zamawiającego i Wykonawcy nie naruszają spójności Systemu oraz standardów bibliotecznych i informatycznych oraz z innymi pracami informatycznymi;
- II. Zamawiający nie wymaga, na mocy art. 95 ust. 1. Ustawy, zatrudniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących określone czynności w zakresie realizacji zamówienia.
- III. Słownik pojęć.
- Strony nadają terminom używanym w niniejszej SIWZ następujące znaczenie:
- a) **System** lub **Prolib** - Kompleksowy System Zarządzania Biblioteką Prolib Enterprise wraz z oprogramowaniem narzędziowym Progress OpenEdge;
  - b) **Administrator Systemu** - pracownik Zamawiającego nadzorujący pracę Systemu, zarządzający kontami użytkowników Systemu, odpowiedzialny po stronie Zamawiającego za prace konfiguracyjne, parametryzację Systemu, prace instalacyjne na stacjach roboczych;
  - c) **Czas Naprawy** - czas obliczany od Czasu Reakcji do chwili Usunięcia Wady lub zrealizowania innych usług przewidzianych w umowie i udostępnienia raportu dla zamykanego Zlecenia Serwisowego;
  - d) **Czas Reakcji** - czas obliczany od chwili prawidłowego zgłoszenia Zlecenia Serwisowego zgodnie z postanowieniami Umowy do chwili przystąpienia przez Wykonawcę do usuwania Wady;
  - e) **Dni Robocze** - dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - f) **Godziny Robocze** - godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze;
  - g) **Bibliotekarz Systemowy** - użytkownik Systemu, posiadający odpowiednie kompetencje w zakresie obsługi lub administracji Systemu, wyznaczony przez Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcą w zakresie określonym w Umowie;
  - h) **Koordynator Strony** - osoba upoważniona przez Zamawiającego i Wykonawcę, odpowiedzialna za prawidłowe wykonywanie zobowiązań wynikających z Umowy oraz bieżący przepływ informacji pomiędzy Stronami.
  - i) **Serwis** – wykonywanie przedmiotu zamówienia, w szczególności usuwanie przez Wykonawcę Wad Systemu;
  - j) **System Serwisowy** - system informatyczny przyjmowania i ewidencji Zleceń Serwisowych, utrzymywany przez Wykonawcę. System Serwisowy zawiera również pełną historię komunikacji, zmiany statusów oraz raporty;
  - k) **Usunięcie Wady** - przywrócenie pełnej sprawności Systemu po wystąpieniu Wady lub zakończenie innej usługi przewidzianej w Umowie;
  - l) **Okres Rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy;

- m) **Wada** - każda niezgodność, niesprawność lub wadliwość działania Systemu oceniana w stosunku do założeń opisanych w dokumentacji Systemu;
- n) **Zlecenie Serwisowe** - pojedyncze zgłoszenie zidentyfikowanej Wady lub nowej funkcjonalności, zawierające opis nieprawidłowego działania lub oczekiwanych zmian, śledzone za pomocą statusów w systemie serwisowym;
- o) **Poziom wady krytyczny (awaria)** - Wada uniemożliwiająca eksploatację Systemu,
- p) **Poziom wady wysoki** - Wada powodująca zakłócenie pracy Systemu, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji, uciążliwości lub ograniczeniu wydajności w realizacji dowolnej z funkcjonalności Systemu;
- q) **Gwarantowany poziom SLA (Service Level Agreement)** – gwarantowany Czas Reakcji i Czas Naprawy Zleceń Serwisowych zgłaszanych przez Zamawiającego w ramach Serwisu Systemu,
- r) **Nowa funkcjonalność** – zlecenie serwisowe dotyczące procesów nie obsługiwanych w systemie.

IV. Serwis będzie świadczony dla oprogramowania wdrożonego w Bibliotece Uniwersyteckiej w pakiecie:

Kompleksowy System Zarządzania Biblioteką Prolib Enterprise w zakresie następujących modułów:

- IV.1.1. PROLIB - licencja podstawowa w wersji Enterprise wraz z oprogramowaniem Progress dla 40 użytkowników;
- IV.1.2. PROLIB INTEGRO - licencja podstawowa w wersji Enterprise wraz z oprogramowaniem Progress dla 25 agentów;
- IV.1.3. Student - integracja;
- IV.1.4. Protokół Z39.50 (klient i serwer) - integracja;
- IV.1.5. CKHW - integracja;
- IV.1.6. Administrator komunikatów www (język polski i angielski), CMS - integracja;
- IV.1.7. e-usługa - Powiadomienia dla czytelników – integracja;
- IV.1.8. Obsługa gromadzenia dokumentów – dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.9. Wypożyczalnia Międzybiblioteczna – dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.10. Sygnatura Wolnego Dostępu – dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.11. RFID Koder etykiet - dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.12. RFID Wypożyczalnia - dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.13. RFID Skontrum - dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.14. Wypożyczalnia samoobsługowa serwer protokołu SIP-2 - dostęp do funkcjonalności.

V. Wymagania dla Serwisu:

1. Zapewnienie Zamawiającemu prawa do nowych wersji wdrożonego oprogramowania Prolib Enterprise opublikowanych przez producenta w okresie trwania Serwisu bez dodatkowych opłat.
2. Zapewnienie Zamawiającemu bezpłatnego dostępu do nowych wersji wdrożonego oprogramowania narzędziowego Progress w zakresie niezbędnym do uruchomienia oprogramowania Prolib Enterprise w zakresie zgodnym z punktem IV.
3. Jedna darmowa reinstalacja i konfiguracja nowej wersji całości oprogramowania w ciągu aktualnego okresu serwisowego.
4. Bezpłatne dostosowanie oprogramowania w przypadku zmiany wymagań prawnych.
5. Niezwłoczne dogrywanie poprawek wad poziomu krytycznego po udostępnieniu tych poprawek do instalacji przez producenta Systemu oraz poprawek i uzupełnień, które są wynikiem zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
6. Zapewnienie dostępu do portalu producenta <https://dokumentacja.prolib.pl/> z bieżącą i archiwalną dokumentacją dla użytkownika Systemu.

7. Zapewnienie Zamawiającemu możliwości zgłaszania producentowi oprogramowania zauważonych błędów, uwag dotyczących działania Systemu i propozycji zmian w Systemie oraz możliwości śledzenia realizacji naprawy błędów, uwag i propozycji zmian poprzez System Obsługi Serwisowej producenta <https://sos.prolib.pl/auth/login>
8. Zapewnienie Zamawiającemu możliwości zgłaszania Wykonawcy zauważonych Wad wszystkich poziomów, uwag dotyczących działania Systemu oraz możliwości śledzenia realizacji naprawy Wad i uwag poprzez System Serwisowy.
9. Wymagania dla Systemu Serwisowego:
  - 1) Wykonawca usługi serwisowej zapewni System Serwisowy w ramach ceny oferty przez cały czas trwania umowy.
  - 2) Wykonawca gwarantuje możliwości zgłaszania zleceń w sposób ciągły, 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni w roku na poziomie 99% poprzez System Serwisowy lub za pomocą poczty elektronicznej na podany przez Wykonawcę w umowie adres e-mail lub faksem na podany przez Wykonawcę w umowie numer.
  - 3) Wykonawca uprawniony jest do dokonywania czasowych wyłączeń Systemu Serwisowego i przerw w świadczeniu usług w zakresie niezbędnym dla podjęcia i przeprowadzenia planowanych konserwacji, napraw, instalacji nowych wersji oprogramowania lub sprzętu. Powyższe prace Wykonawca będzie przeprowadzał w czasie planowanych przerw serwisowych za uprzednim powiadomieniem Zamawiającego, z co najmniej 72 godzinnym wyprzedzeniem. Powiadomienie powinno wskazywać alternatywne kanały kontaktu, które umożliwią przyjmowanie zgłoszeń w czasie przerwy serwisowej.
10. Maksymalny Gwarantowany Poziom SLA

Poziom wady	Czas Reakcji w Godzinach Roboczych	Czas Naprawy w Dniach Roboczych
krytyczny	4	5
wysoki	8	60

#### 11. Określenie rodzaju Wady

- 1) Poziom Wady określany jest przez Bibliotekarza Systemowego lub Administratora Systemu, dokonującego Zlecenia Serwisowego, zgodnie z definicją Wady oraz jej poszczególnymi poziomami.
- 2) Po dokonaniu rejestracji Zlecenia Serwisowego, Wykonawca dokonuje jego wstępnej analizy. W ramach niej Wykonawca może zwracać się do Bibliotekarza Systemowego lub Administratora Systemu dokonującego zgłoszenia lub innej wskazanej przez niego osoby o dostarczenie dodatkowych informacji lub materiałów związanych ze Zleceniem Serwisowym. Na czas wyjaśnień uwag – Czas Reakcji oraz Czas Naprawy zostaje zawieszony do czasu uzyskania odpowiedzi od Zamawiającego.
- 3) Po przeprowadzeniu wstępnej analizy Zlecenia Serwisowego Wykonawca przystępuje do jego realizacji lub przedstawia uzasadnienie niezasadności zgłoszenia (udziela wyjaśnienia przedstawiając rozwiązanie problemu opisanego w Zleceniu Serwisowym sposobem osiągalnym w obecnej postaci Systemu) lub zmiany poziomu Wady zgodnie z definicją Wady oraz jej poszczególnymi poziomami z zastrzeżeniem Gwarantowanego Poziomu SLA lub przekwalifikowania Wady na Nową funkcjonalność.
- 4) Każda zgłoszona Wada zostanie przez Wykonawcę wyjaśniona lub naprawiona zgodnie z ostatecznie uzgodnionym Poziomem Wady z zastrzeżeniem Gwarantowanego Poziomu SLA lub zrealizowana jako Nowa funkcjonalność standardowa lub dedykowana.

- 5) W przypadku stwierdzenia Wady w oprogramowaniu lub sprzęcie zewnętrznego dostawcy nie podlegającemu usłudze serwisu, Wykonawca przygotowuje odpowiednią informację i materiały umożliwiające Zamawiającemu dokonanie zgłoszenia serwisowego do firmy odpowiedzialnej za daną Wadę.
- 6) W przypadku zgłoszenia do realizacji nowej funkcjonalności Wykonawca i Zamawiający przeprowadzą w ciągu 14 Dni Roboczych zgodną kwalifikację usługi na standardową lub dedykowaną w oparciu o przepisy prawne, normy i standardy biblioteczne oraz informatyczne. Czas kwalifikacji nie będzie wliczany do Czasu Naprawy.

#### 12. Realizacja Zlecenia serwisowego

- 1) Zamawiający zobowiązany jest odtworzyć Wadę, której dotyczy Zlecenie Serwisowe w systemie testowym za pomocą utworzenia adekwatnego przypadku Wady.
- 2) W szczególnych przypadkach, jeżeli nie jest możliwe odtworzenie Wady w systemie testowym, Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do systemu produkcyjnego Systemu, jednakże bez prawa do dokonywania jakichkolwiek zmian danych w systemie produkcyjnym. W takim wypadku Zamawiający udostępni Wykonawcy na ograniczony czas konto użytkownika systemowego z odpowiednimi uprawnieniami.

13. Zapewnienie bezpłatnej wymiany licencji oprogramowania narzędziowego Progress przy zmianie platformy sprzętowej na inną (jeśli nie jest konieczna zmiana sposobu licencjonowania np. z licencji na użytkownika jednoczesnego (concurrent user) na licencję na procesor (CPU)).

14. Zapewnienie prawa do zakupu oprogramowania dla nowych warunków (np. zwiększenie liczby użytkowników) za opłatą stanowiącą różnicę pomiędzy obowiązującą ceną licencji dla nowych warunków a ceną zakupu licencji dla obecnych warunków.

15. Wsparcie użytkowników przy eksploatacji Kompleksowego Systemu zarządzania Biblioteką Prolib Enterprise oraz rozwój tego Systemu w jego postaci standardowej obejmuje:

- 1) usługi zdalne;
- 2) telefoniczne, mailowe i bezpośrednie merytoryczne wsparcie ze strony konsultantów-bibliotekarzy w realizacji procesów bibliotecznych w Systemie w modelu wdrożonym w Uniwersytecie Zielonogórskim;
- 3) pomoc telefoniczną i mailową ze strony konsultantów-bibliotekarzy i konsultantów-inżynierów systemowych przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z eksploatacją Systemu w Dni Robocze;
- 4) tworzenie raportów dodatkowych wg bieżących potrzeb Zamawiającego – maksymalnie trzy raporty w okresie trwania umowy;
- 5) instalację i konfigurację poprawek i nowych funkcjonalności standardowych wraz z dostarczeniem dodatkowych licencji, jeśli są one konieczne do korzystania z nowych funkcjonalności standardowych, udostępnionych lub zalecanych przez producenta do zainstalowania poza publikowanymi nowymi pełnymi wersjami Systemu.

VI. Usługi specjalne Serwisu to:

- 1) szkolenia użytkowników Zamawiającego z obsługi Systemu,
- 2) konsultacje w zakresie wdrożenia nowych wersji Systemu,
- 3) tworzenie, instalacja i konfiguracja nowych funkcjonalności dedykowanych wraz z dostarczeniem wymaganych licencji,
- 4) inne prace informatyczne wg bieżących potrzeb Zamawiającego.

VII. Usługi specjalne obejmują zlecenia w ilości maksymalnie **60 godzin roboczych** w okresie trwania umowy.

VIII. Wszelkie koszty, które Wykonawca ponosić będzie z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia w zakresie opisanym wcześniej, zawrzeć należy w cenie oferty, co oznacza, że Zamawiający nie poniesie z tego tytułu żadnych dodatkowych, nieprzewidzianych w ofercie Wykonawcy, opłat.