

---

**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. 29 ust.3a 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, parametryzacje 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. e-usługa – Wypożyczalnia e-booków – integracja;
- IV.1.9. Obsługa gromadzenia dokumentów – dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.10. Wypożyczalnia Międzybiblioteczna – dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.11. Sygnatura Wolnego Dostępu – dostęp do funkcjonalności;
- IV.1.12. RFID Koder etykiet - dostęp do funkcjonalności dla 3 urządzeń RFID;
- IV.1.13. RFID Wypożyczalnia - dostęp do funkcjonalności dla 5 urządzeń RFID;
- IV.1.14. RFID Skontrum - dostęp do funkcjonalności 1 urządzenia RFID;
- IV.1.15. Wypożyczalnia samoobsługowa serwer protokołu SIP-2 - dostęp do funkcjonalności dla 4 urządzeń RFID.

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 portali producenta <https://help.prolib.pl/> oraz <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/>
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.