

Opis Przedmiotu Zamówienia

Opis i cel projektu.....	1
Definicje	1
Zasoby zamawiającego udostępnione na rzecz realizacji projektu.....	3
Szczegółowe wymagania wobec prac w ramach przedmiotu zamówienia.....	3
Szczegółowe wymagania wobec zespołu po stronie Wykonawcy	4
Czasy Reakcji i Czasy Naprawy	5

Opis i cel projektu

Przedmiotem zamówienia są usługi serwisowania i rozwoju Intranetu - platformy komunikacyjnej, dydaktycznej i intranetowej dla pracowników i studentów UAM w terminie 12 miesięcy od zawarcia umowy. Kluczowe w serwisowaniu jest zapewnienie ciągłości pracy Panelu Dydaktycznego, którego działanie jest związane z synchronizacją między USOS a Microsoft Sharepoint i Teams. Obecna platforma powstała 5 lat temu w oparciu o usługi Microsoft Office 365 (Sharepoint, Teams).

Definicje

Awaria - zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Platformy, w szczególności polegające na niemożności realizacji jednej z jej funkcji, przy czym nie istnieje obejście tej awarii lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia. Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu Wad będących Błędami lub Usterkami, w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie. Awariami mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy Platformy, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasobu danych bądź też nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całej Platformy.

Błąd - zakłócenie pracy Platformy, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Platformy. Istnieje obejście danego Błędu. Wystąpienie

Błądu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Platformą wolną od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całej Platformy (lub jej poszczególnych elementów, wyraźnie określonych w dokumentacji wskazanej w Koncepcji Budowy Platformy) w sposób opisany dla Awarii. Błędami mogą być na przykład nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, których poprawności nie da się potwierdzić, lub które są wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem, o ile błędy takie nie prowadzą do zablokowania funkcji, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w systemie on-line

Dzień roboczy – dni od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17:00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie RP.

Usterka - zakłócenie pracy Platformy mogące mieć wpływ na jej funkcjonalność, natomiast nieograniczające zdolności operacyjnych Platformy w obrębie obsługi i wspomagania procesów biznesowych.

Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych Platformy, które nie mają istotnego wpływu na jej zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i dalszy rozwój, niebędące Awariami, ani Błędami.

Usterkami mogą być na przykład błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, bądź też drobne niedokładności w ramach Platformy, które nie rodzą konieczności znacznych dodatkowych nakładów pracy ze strony Zamawiającego w ramach jego bieżącej działalności.

Panel Dydaktyczny - Zespół usług zapewniających mechanizmy komunikacji oraz współpracy między nauczycielem a studentem oraz studentami w ramach grup zajęciowych i projektowych. Panel Dydaktyczny zapewnia wymianę danych z zewnętrznym systemem zbudowanym i utrzymywanym przez Zamawiającego. System (baza danych) zawiera informacje o grupach zajęciowych definiowanych w systemach używanych przez Zamawiającego (np. USOS, Uniwersytet Otwarty, Moodle). W bazie danych systemu zewnętrznego znajdują się m.in.:

- Nazwy grup zajęciowych (przedmiot)
- Rok i semestr akademicki
- Daty obowiązywania
- Źródło grupy zajęciowej:
- System USOS,
- Uniwersytet Otwarty,
- Moodle
- Informacje o uczestnikach grup zajęciowych (konta Active Directory)
- Informacje o nauczycielach (konta Active Directory)
- Informacje o metadanych, po których można grupę wyszukać.

Na podstawie informacji na temat grup zajęciowych pochodzących z systemu zewnętrznego utrzymywanego przez Zamawiającego, możliwe jest utworzenie Witryny edukacyjnej w Panelu Dydaktycznym. Nauczyciel decyduje, czy dla grupy zajęciowej powstanie witryna edukacyjna. Domyślna zawartość witryny edukacyjnej tworzona jest w oparciu o wybrany szablon witryny edukacyjnej.

W oparciu o informacje znajdujące się w systemie zewnętrznym, uprawnienia do witryny edukacyjnej są nadawane automatycznie:

- nauczyciele (ew. nauczyciel) zostają właścicielami witryny mającymi do niej pełne uprawnienia,
- studenci otrzymują niższy poziom uprawnień

Dostawca usługi musi zapewnić funkcjonalność synchronizacji przyrostowej osób należących do grupy, na podstawie danych znajdujących się w systemie zewnętrznym. Aktualizacja powinna odbywać się regularnie, przynajmniej raz na dobę. Właściciel grupy (nauczyciel, pracownik, ew. student) - musi mieć możliwość personalizowania nazwy oraz zawartości witryn edukacyjnych.

Platforma – Intranet jako rozwiązanie techniczne oparte na Produkcie bazowym, realizujące i integrujące funkcje portalu intranetowego, panelu dydaktycznego oraz umożliwiające komunikację między użytkownikami z wykorzystaniem wydajnego narzędzia do prowadzenia telekonferencji online.

Produkt bazowy – oprogramowanie firmy Microsoft, na którym zbudowany został Intranet UAM (platforma komunikacyjna, dydaktyczna i intranetowa dla pracowników i studentów UAM)

[Zasoby zamawiającego udostępnione na rzecz realizacji projektu.](#)

Microsoft Office 365, licencja A1

[Szczegółowe wymagania wobec prac w ramach przedmiotu zamówienia](#)

W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do:

- a. W ramach miesięcznego ryczałtu: usuwania Awarii, Błędów i Usterek Platformy (w tym jej części Panelu Dydaktycznego), przeprowadzania spotkań statusowych w zakresie bieżących zgłoszeń oraz do uaktualniania Platformy. Spotkania statusowe (w trybie online) w zakresie bieżących zgłoszeń powinny odbywać się co tydzień w miesiącach: luty, marzec, czerwiec, październik, listopad. W pozostałych miesiącach spotkania mogą odbywać się raz na trzy tygodnie.
- b. W ramach kwartalnego pakietu 15h roboczych usuwania błędów użytkowników, udzielania konsultacji, przekazywania w wersji mailowej informacji o zakresie zmian w funkcjonowaniu pakietu Microsoft Office 365 w wersji edukacyjnej, a w szczególności usług Microsoft Teams i organizowania szkoleń dotyczących funkcjonalności Platformy.

Godziny niewykorzystane w jednym kwartale przechodzą do wykorzystania w kolejnym kwartale.

- c. W ramach godzin dodatkowych modyfikowania Platformy zgodnie z wymaganiami Zamawiającego oraz realizowania innych zleceń związanych z Platformą w zależności od potrzeb Zamawiającego, według zaproponowanej przez Wykonawcę stawki. Liczba godzin dodatkowych zostanie określona w umowie.
- d. Przedstawiania co miesiąc tabelarycznego podsumowania wykorzystanych godzin z punktów b i c.
- e. Zapewnienia wykonywania usługi serwisowania w Dni Robocze w godzinach 9.00-17.00 w oparciu o zgłoszenia kierowane do punktu zgłoszeń w systemie Redmine lub innym, spełniającym równorzędne funkcje zgodnie z czasami reakcji ustalonymi w punkcie nr 6 niniejszego OPZ.
- f. Wprowadzania zmian w kodach źródłowych do „Książki architektury Platformy” oraz omawiania ich podczas spotkań statusowych z przedstawicielami UAM.

Szczegółowe wymagania wobec zespołu po stronie Wykonawcy

W zespole Wykonawcy zapewni po swojej stronie, osoby pełniące następujące role:

- Programista – 2 osoby – osoby odpowiedzialne za implementację niezbędnego oprogramowania i funkcjonalności Platformy.
- Key account – osoba, która odpowiada za kontakt z UAM, posiada co najmniej 5 lat doświadczenia zawodowego w branży IT i współpracowała z Uniwersytetami; Podczas wdrażania dodatkowych funkcjonalności - odpowiedzialna za analizę potrzeb, opracowanie, zaprojektowanie rozwiązań IT szytych na miarę potrzeb związanych z Rozwojem Platformy; odpowiedzialna za nadzorowanie procesu tworzenia i wdrażania nowych funkcjonalności; osoba, która na etapie analizy, szczegółowo określi plan prac nad zgłaszanymi przez Zamawiającego potrzebami rozwoju

Role w zespole nie powinny się łączyć.

Doświadczenie zawodowe Wykonawcy:

- zrealizowanie przez Wykonawcę w okresie ostatnich 3 lat co najmniej trzech zamówień o charakterze i złożoności porównywalnej z zakresem zamówienia będącego przedmiotem niniejszego postępowania tj. serwisowania oprogramowania opartego na integracji Microsoft Teams i Microsoft Sharepoint z systemem zewnętrznym np. USOS, Moodle
- zrealizowanie wdrożenia narzędzia do nauki zdalnej np. pracowniczego intranetu
- udokumentowane doświadczenie w pracy na stanowisku programisty z narzędziami Microsoft Sharepoint, Teams

- znajomość specyfiki działalności wyższej uczelni państwowej.

Czasy Reakcji i Czasy Naprawy

Usunięcie awarii – 26h

Usunięcie błędu – 30h

Usunięcie usterki – 120h

Czas reakcji serwisu do 2h