Załącznik nr 1 do SWZ

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Dotyczy: usługi konfiguracji, wdrożenia i utrzymania Systemu klasy CRM dla

 Sieci Badawczej Łukasiewicz, nr sprawy:16/PZP/DK/2021/BZN

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest usługa konfiguracji, wdrożenia i utrzymania Systemu klasy CRM dla Sieci Badawczej Łukasiewicz. Wdrożony System CRM będzie projektem realizowanym w wybranych Instytutach Łukasiewicz oraz Centrum Łukasiewicz w celu rozwoju i doskonalenia procesów w obszarach związanych ze sprzedażą procesów i usług. Wdrożony system będzie stanowił bazę do dalszej rozbudowy Systemu CRM w miarę identyfikacji i rozwoju potrzeb biznesowych Zamawiającego oraz Instytutów Sieci Badawczej Łukasiewicz, z jakimi Zamawiający jest powiązany.

Planujemy, że docelowy zakres wdrożenia obejmować będzie wszystkie Instytuty Łukasiewicza oraz Centrum Łukasiewicz. Mając na uwadze złożoność takiego przedsięwzięcia (m.in. ze względu na rozproszoną strukturę organizacyjną, uwarunkowania formalno-prawne oraz obecny etap rozwoju Łukasiewicza), planujemy dwufazowe podejście do działań związanych z wdrożeniem Systemu CRM. Pierwsza faza wdrożenia, którego dotyczy niniejsze postępowanie, to wdrożenie pilotażowego Systemu CRM dedykowanego w pierwszej kolejności 5 Instytutom oraz Centrum Łukasiewicz. W kolejnej fazie planujemy docelowo udostępnienie Systemu CRM na całą strukturę Sieci Badawczej Łukasiewicz.

Zamówienie obejmuje realizację następujących elementów:

1. instalację i podstawową konfigurację Systemu CRM – etap I,
2. wykonanie analizy przedwdrożeniowej, której celem jest dostosowanie i optymalizacja procesów, pod kątem wdrażanego rozwiązania informatycznego oraz pozyskanie szczegółowych wymagań użytkowników w celu optymalnej konfiguracji Systemu CRM,
3. konfigurację Systemu CRM zgodnie z wymaganiami biznesowymi Zamawiającego – etap II,
4. dostarczenie wymaganych licencji na oferowane oprogramowanie przy podziale:

● 20 licencji dla użytkowników końcowych na dzień rozpoczęcia testów akceptacyjnych przewidzianych w etapie I,

● 35 licencji dla użytkowników końcowych i 5 licencji dla administratorów biznesowych na dzień rozpoczęcia testów akceptacyjnych przewidzianych w etapie II,

1. instalację i konfigurację oprogramowania na środowisku i infrastrukturze Zamawiającego,
2. migrację bazy klientów z przekazanych przez Zamawiającego plików excel do wdrażanego Systemu CRM,
3. integrację wdrażanego Systemu CRM z systemami wskazanymi w wymaganiach biznesowych,
4. realizację przez Wykonawcę testów:

● technicznych,

● integracyjnych,

● migracyjnych,

● wydajnościowych.

1. wsparcie Zamawiającego w realizacji testów akceptacyjnych.
2. dostarczenie przez Wykonawcę następującej dokumentacji:

● analiza przedwdrożeniowa,

● projekt techniczny,

● scenariusze testowe,

● raporty z przeprowadzonych testów,

● instrukcję dla użytkowników końcowych.

1. uruchomienie produkcyjne Systemu,
2. szkolenie dla użytkowników końcowych oraz administratorów,
3. usługę utrzymania i rozwoju oprogramowania przez okres 12 miesięcy od momentu uruchomienia produkcyjnego Systemu w etapie II,
4. usługę maintenance (support) do oferowanych licencji, zakupionych zarówno w etapie I, jak i II. Usługa ma być realizowana przez Wykonawcę do momentu zakończenia świadczenia usługi utrzymania i rozwoju oprogramowania.

1. **Realizacja etapu I – instalacja i podstawowa konfiguracja Systemu CRM oraz dostarczenie licencji**
2. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca w ramach etapu I wykona:

a) instalację i podstawową konfigurację systemu CRM,

b) dostarczy wymagane licencje umożliwiające pracę w systemie CRM w ilości 20 sztuk, dla użytkowników końcowych.

Licencje zostaną dostarczone na dzień rozpoczęcia testów akceptacyjnych zaplanowanych do realizacji w tym etapie.

1. Na tym etapie oprogramowanie powinno spełniać następujące wymagania biznesowe pozafunkcjonalne związane z procesami/ grupą czynności:

● Ergonomia, Bezpieczeństwo, Zgodność z prawem,

● Integracja z systemami zewnętrznymi - tylko wymagania związane z

 integracją z Active Directory, co umożliwi uwierzytelnienie i autoryzację

 użytkowników.

Szczegółowe wymaganie biznesowe pozafunkcjonalne opisane są w Załączniku nr 9 do SWZ.

1. **Realizacja etapu II - konfiguracja systemu CRM zgodnie z wymaganiami biznesowymi Zamawiającego**
2. W ramach realizacji etapu II, Wykonawca przeprowadzi warsztaty z Zamawiającym, po których zostanie przygotowany przez Wykonawcę dokument analizy przedwdrożeniowej, który zostanie zaakceptowany przez Zamawiającego. Na bazie zaakceptowanej analizy zrealizowana zostanie przez Wykonawcę konfiguracja Systemu CRM. Podstawą do przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej będzie rejestr wymagań biznesowych stanowiący załącznik nr 9 do SWZ.
3. Zamawiający oczekuje przeprowadzania przez Wykonawcę minimum 7 warsztatów – po jednym na każdy obszar funkcjonalny.
4. Zamawiający udostępnia Wykonawcy, jako załączniki do SWZ, wymagania biznesowe oraz mapy procesów w obszarze CRM. Są to wyjściowe propozycje procesów biznesowych, których implementacja jest oczekiwana w ramach projektu. Zamawiający dopuszcza możliwość modyfikacji przedstawionych procesów w celu zapewnienia ich optymalnej implementacji we wdrażanym Systemie. Finalny kształt procesów powinien być wypracowany przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym w toku analizy przedwdrożeniowej.
5. Instalacja Systemu zostanie wykonana na środowisku i infrastrukturze Zamawiającego, w związku z czym Wykonawca zobowiązany jest przedstawić, jako element oferty wymagania konieczne do prawidłowej realizacji tego etapu.
6. Zamawiający oczekuje, że na etapie rozpoczęcia testów akceptacyjnych, Wykonawca dostarczy 40 sztuk licencji umożliwiających pracę w Systemie CRM:

● 35 licencji dla użytkowników końcowych,

● 5 licencji dla administratorów biznesowych.

1. **Migracja bazy klientów**
2. Wykonawca przeprowadzi migrację klientów do wdrażanego Systemu.
3. Wykonawca opracuje oraz dostarczy plan i koncepcję migracji danych, który będzie zawierał uzgodnienia dotyczące szczegółowego zakresu i sposobu przeniesienia danych oraz harmonogram migracji. Plan i koncepcja migracji zostaną zaakceptowane przez Zamawiającego.
4. Zakres migrowanych danych zostanie doprecyzowany na etapie analizy przedwdrożeniowej. Zamawiający zakłada, że przygotuje dane do migracji w formie pliku Excel, który jest załącznikiem nr 8 do SWZ.
5. W ramach procesu migracji Wykonawca dokona analizy bazy danych i w uzgodnieniu z Zamawiającym wskaże i wyeliminuje zdublowane dane.
6. Wykonawca zobowiązany będzie do zabezpieczenia pozyskanych od Zamawiającego migrowanych danych w sposób uniemożliwiający wejście w ich posiadanie przez osoby nieupoważnione do ich przetwarzania. Po wykonaniu migracji, wszelkie dane pozyskane w toku migracji przez Wykonawcę muszą zostać usunięte ze wszystkich nośników Wykonawcy w sposób uniemożliwiający ich odzyskanie.
7. Przekazanie danych będzie się odbywać protokolarnie upoważnionemu przedstawicielowi Wykonawcy.
8. Wykonawca nie jest upoważniony do przekazywania danych z migracji innym podmiotom.
9. **Dodatkowe wymagania związane z realizacją projektu**
10. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość samodzielnego zakupu licencji przez Instytuty Łukasiewicza (na warunkach określonych w ofercie), którymi zarządzać będzie Zamawiający.
11. Zamawiający będzie miał możliwość udzielenia sublicencji dla Instytutów Łukasiewicza w ramach zakupionej puli licencji.
12. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w ciągu jednego tygodnia od podpisania Umowy, szczegółowy harmonogram realizacji całego projektu, z podziałem na poszczególne zadania oraz rozplanowanie ich w czasie.
13. Wykonawca będzie realizował konfigurację i rozwój Systemu na własnym środowisku deweloperskim, natomiast Zamawiający będzie wykonywał testy akceptacyjne i migracyjne na własnym środowisku testowym.
14. Zarówno Zamawiający, jak i Wykonawca wskażą Koordynatorów odpowiedzialnych za realizację projektu.
15. Za przygotowanie scenariuszy testowych koniecznych do realizacji testów akceptacyjnych odpowiada Wykonawca. Scenariusze testowe powinny zawierać:

● przypadki testowe do wykonania,

● opis kroków, które należy wykonać,

● oczekiwany rezultat po wykonaniu przypadku testowego.

1. Scenariusze testowe muszą być zaakceptowane przez Zamawiającego.
2. Za przygotowanie danych testowych odpowiada Zamawiający.
3. Wykonawca odpowiada za przeprowadzenie testów:

● technicznych,

● integracyjnych,

● wydajnościowych,

Zamawiający odpowiada za przeprowadzenie testów akceptacyjnych, w tym testów migracyjnych.

1. Testy techniczne i akceptacyjne zostaną przeprowadzone na każdym etapie realizacji projektu, tzn. etap I i II.
2. Wykonawca po przeprowadzeniu każdego rodzaju testów przedstawi Zamawiającemu do akceptacji Raport z przeprowadzonych testów zawierający:

● listę scenariuszy testowych dla których wykonano testy,

● wynik dla poszczególnych scenariuszy testowych,

● listę błędów zdiagnozowanych i poprawionych podczas realizacji testów.

1. Raporty z testów wykonanych przez Wykonawcę zostaną zaakceptowane przez Zamawiającego.
2. Raport z testów akceptacyjnych i migracyjnych przeprowadzonych przez Zamawiającego zostanie udostępniony Wykonawcy.
3. Zamawiający udostępni Wykonawcy narzędzie, w którym dokumentowany będzie status realizacji testów oraz zgłoszonych błędów.
4. Ewentualne błędy będą poprawiane przez Wykonawcę zgodnie z SLA uzgodnionym w umowie wdrożeniowo-utrzymaniowej, której wzór stanowi załącznik nr 7 do SWZ.
5. Przed uruchomieniem produkcyjnym każdego z etapów, Wykonawca przygotuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółowy plan uruchomienia produkcyjnego, z podziałem na poszczególne zadania oraz rozplanowanie ich w czasie.
6. Po każdym z etapów uruchomienia produkcyjnego, Zamawiający przy wsparciu Wykonawcy, dokona weryfikacji na produkcji uruchomionego Systemu, a ewentualne błędy lub problemy zostaną poprawione przez Wykonawcę zgodnie z SLA uzgodnionym w umowie wdrożeniowo-utrzymaniowej, która stanowi Załącznik nr 7 do SWZ.
7. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania praw autorskich do wszelkich wykonanych na rzecz Centrum Łukasiewicz konfiguracji.
8. Zamawiający wymaga dokumentacji powdrożeniowej, która powinna składać się z następujących dokumentów:

● Instrukcja administratora zawierająca opis czynności i zasad umożliwiających administrowanie Systemem,

● Opisu Systemu,

● Wykaz dostarczonego oprogramowania (aplikacji),

● Opis struktury bazy/baz danych (opis tabel i kolumn lub innych struktur bazodanowych oraz ich wzajemne powiązania),

● Opis konfiguracji i parametryzacji Systemu,

● Opis rozszerzeń modyfikacji, dostosowań do potrzeb Zamawiającego,

● Opis interfejsów międzymodułowych,

● Opis sposobu i zasad integracji z systemami zewnętrznymi,

● Opis programowych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych.

1. **Wymagania dotyczące szkoleń**
2. Przeprowadzone szkolenia będą szkoleniami autoryzowanymi przez dostawcę i prowadzone przez certyfikowanych wykładowców.
3. Szkolenia będą przeprowadzone w języku polskim we wskazanym przez Zamawiającego miejscu i/lub w formie zdalnej.
4. Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie elektronicznej i – opcjonalnie, na życzenie Zamawiającego – w formie papierowej.
5. Szkolenie zostanie przeprowadzone dla 60 osób (pracowników Zamawiającego).
6. Szkolenie będzie się odbywało w uzgodnionym z Zamawiającym wymiarze (nie krócej niż 16 godzin szkoleniowych), na podstawie uzgodnionego z Zamawiającym zakresu i scenariusza. Zamawiający dopuszcza podział szkolenia na niezależne bloki szkoleniowe, które odbędą się w różnych terminach.
7. Zamawiający wymaga, aby szkolenia były zamknięte – organizowane na wyłączność Zamawiającego.
8. Zakres szkoleń ma obejmować pełen zakres obsługi i konfiguracji Systemu we wdrożonym zakresie.
9. Wykonawca udostępni szkolenia w formie wideo-tutoriali. Mogą to być nagrania szkoleń prowadzonych stacjonarnie lub online.
10. **Wymagania dotyczące usługi utrzymania i rozwoju**
11. Zamawiający wymaga, aby usługa utrzymania i rozwoju dla dostarczonego oprogramowania była realizowana przez okres 12 miesięcy od momentu uruchomienia produkcyjnego etapu II.
12. Zamawiający wymaga, aby usługa maintenance (support) dla zakupionych licencji była realizowana od momentu dostarczenia licencji w użytkowanie w trakcie trwania etapu I wdrożenia, do momentu zakończenia realizacji usługi utrzymania i rozwoju.
13. Zamawiający wymaga zapewnienia dostępu do najnowszych wydanych wersji w okresie obowiązywania usługi, w ramach zakupionej konfiguracji, a także usuwania zgłaszanych usterek, błędów i awarii zgodnie z SLA wskazanym w pkt. 4 niniejszego dokumentu, dla usługi utrzymania i rozwoju Systemu.
14. Wymagane jest spełnienie przez Wykonawcę następujących wymagań:

● obsługa wszystkich zgłoszeń dotyczących wdrożonego Systemu,

● możliwość zgłaszania awarii, problemu technicznego w godzinach 7:00 - 18:00 w dni robocze (pn-pt),

● czas reakcji – do 2 godzin roboczych (przez czas reakcji rozumie się potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia i podjęcie działań zmierzających do usunięcia awarii),

 ● gwarantowany czas usunięcia awarii w zależności od kategorii (przez usunięcie awarii rozumie się przywrócenie funkcjonalności Systemu sprzed awarii):

- krytyczna – 4h robocze,

- zwykła – 8h roboczych,

- niska – 16h roboczych.

W przypadku braku możliwości naprawy awarii w uzgodnionym czasie, Wykonawca zaproponuje Zamawiającemu rozwiązanie zastępcze zapewniające ciągłość procesów biznesowych Zamawiającego.

1. Wykonawca będzie korzystał z systemu Service Desk Zamawiającego w celu obsługi zgłoszeń.
2. W ramach usługi rozwoju Wykonawca zapewni Zamawiającemu pakiet godzin do wykorzystania w danym miesiącu na następujący zakres:

● konsultacje w zakresie użytkowania Systemu,

● zmiany rozwojowe, które nie były uwzględnione do realizacji w ramach analizy przedwdrożeniowej.

Pakiet godzin niewykorzystanych w danym miesiąc będzie przechodził na kolejne miesiące i może zostać wykorzystany przez Zamawiającego do końca trwania umowy na usługę utrzymania i rozwoju Systemu CRM.

1. Zamawiający wymaga udostępniania 40 godzin miesięcznie przeznaczonych na rozwój Systemu.
2. W przypadku rozwoju Systemu przez firmy trzecie lub Zamawiającego, Wykonawca będzie odpowiedzialny za następujące zadania:

● merg i autoryzację kodu,

● wdrożenie zmiany rozwojowej na środowisko produkcyjne,

● wyrównanie środowisk Zamawiającego kodem zawierającym wdrożoną zmianę rozwojową, w tym środowiska testowego i produkcyjnego, a docelowo również środowiska deweloperskiego, które Zamawiający skonfiguruje na potrzeby utrzymania i rozwoju Systemu po realizacji etapu II projektu.

1. **Prawo opcji**
2. Zamawiający przewiduję opcję na wykorzystanie puli dodatkowych godzin przewidzianych na realizację dodatkowych wymagań biznesowych, które mogą się pojawić podczas przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej i które będą konieczne do uruchomienia produkcyjnego Systemu. W przypadku wykorzystania opcji Wykonawca wykona analizę biznesową, instalację i konfigurację, testy, uruchomi wymaganie biznesowe na środowisku produkcyjnym, przeprowadzi szkolenie i przygotuje dokumentację powykonawczą.
3. Zamawiający wymaga udostępnienia 50 godzin możliwych do wykorzystania przez cały okres obowiązywania umowy wdrożeniowo-utrzymaniowej.
4. O skorzystaniu z prawa opcji oraz warunkach jego wykonania Wykonawca zostanie powiadomiony poprzez przesłanie wypełnionego wzoru formularza ofertowego będącego Załącznikiem nr 2 do SWZ, na adres koordynatora umowy, na co najmniej 7 dni przed zleceniem wskazanych do realizacji czynności.
5. **Harmonogram projektu**

Zamawiający oczekuje realizacji uruchomienia produkcyjnego systemu CRM zgodnie z zaproponowanym harmonogramem:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etap** | **Zakres prac** | **Termin uruchomienia produkcyjnego** |
| I | Instalacja i podstawowa konfiguracja Systemu CRM oraz dostarczenie licencji | 3 tygodnie od momentu podpisania umowy |
| II | Potwierdzony obustronnie odbiór zainstalowanego i skonfigurowanego Systemu CRM oraz licencji | 1 miesiąc od momentu uruchomienia etapu I |
| III | Uruchomienie na środowisku produkcyjnym skonfigurowanego Systemu CRM, zgodnie z wymaganiami biznesowymi Zamawiającego | 6 miesięcy od momentu podpisania umowy |
| IV | Potwierdzony obustronnie odbiór skonfigurowanego zgodnie z wymaganiami biznesowymi Systemu CRM | 1 miesiąc od momentu uruchomienia produkcyjnego |
| V | Świadczenie usługi utrzymania i rozwoju dla Systemu CRM | 12 miesięcy od momentu uruchomienia na środowisku produkcyjnym etapu II |

Powyższe terminy zostaną dostosowane do oświadczenia Wykonawcy złożonego w treści oferty, w zakresie kryterium wyboru oferty najkorzystniejszej nr 2 i 3.