

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

- 1.1. Przygotowanie i przeprowadzenie wdrożenia, przeprowadzenie testów i pilotażu oraz świadczenie usługi udostępniania informatycznego Systemu Wspomagania Kontroli Zarządczej i Zarządzania Ryzykiem (System KZ) w modelu SaaS dla Urzędu Miejskiego w Zabrze oraz nadzorowanych miejskich jednostek organizacyjnych.
- 1.2. Świadczenie usługi utrzymania Systemu obejmującej usuwanie Awarii, Błędów, Usterek rozwiązywanie Problemów, udzielanie konsultacji pracownikom Zamawiającego oraz usługi rozwoju w wymiarze maksymalnie 1.000 roboczogodzin łącznie dla Urzędu Miejskiego i miejskich jednostek organizacyjnych.
- 1.3. Udzielenie gwarancji dla Systemu na czas obowiązywania Umowy, obejmującej usuwanie wad prawnych, fizycznych i funkcjonalnych Systemu.
- 1.4. Przeprowadzenie szkoleń z obsługi i użytkowania Systemu dla pracowników Zamawiającego (Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych).
- 1.5. Poza przeprowadzeniem przez Zamawiającego testów dostarczonej i zainstalowanej wersji Systemu KZ zgodnie z przygotowanymi w ramach projektu wstępnymi scenariuszami testowymi, odbiorowi ilościowemu, a w przypadku dokumentacji również jakościowemu, podlegają niżej wyszczególnione produkty przekazane Zamawiającemu w formie elektronicznej:
  - 1.5.1. składowe instalacyjne wersji Systemu;
  - 1.5.2. instrukcja instalacji wersji Systemu;
  - 1.5.3. zaktualizowana dokumentacja Administratora;
  - 1.5.4. zaktualizowana dokumentacja Użytkownika.
- 1.6. Okres trwania umowy 4 lata, w tym w terminie do 6 miesięcy od dnia podpisania umowy zostaną zrealizowane Etapy I, II, III w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach organizacyjnych oraz przez okres 42 miesięcy od daty wdrożenia (lub więcej w zależności od daty wdrożenia Systemu, jednak nie dłużej niż 48 miesięcy od dnia podpisania umowy) realizacja umowy w zakresie utrzymania i rozwoju Systemu.

### 2. HARMONOGRAM PRAC

- 2.1. Przedmiot zamówienia będzie realizowany w czterech Etapach:

**Etap I Prace planistyczne**, które w szczególności powinny obejmować: analizę wymagań i potrzeb w zakresie Systemu, sporządzenie projektu scenariuszy testów oraz scenariuszy pilotażu, sporządzenie planu wdrożenia (procedury wdrożenia i uruchomienia Systemu), sporządzenie analizy rozwiązań w zakresie funkcjonalności Systemu, sporządzenie szczegółowego harmonogramu Etapu II.

**Etap II Prace programistyczne i konfiguracyjne** (w tym testy), które w szczególności powinny obejmować: prace niezbędne do prawidłowego działania Systemu, uruchomienie środowiska testowego Systemu, przeprowadzenie i udokumentowanie testów wydajnościowych, przeprowadzenie i udokumentowanie testów bezpieczeństwa, sporządzenie szczegółowego harmonogramu Etapu III, specyfikacja i opis usług świadczonych przez System.

**Etap III Pilotaż i wdrożenie**, które w szczególności powinny obejmować: pilotażowe uruchomienie Systemu u określonej grupy Użytkowników umożliwiające sprawdzenie poprawności działania poszczególnych funkcjonalności Systemu (w tym modyfikacji słowników), dokonanie niezbędnych zmian w Systemie oraz ponowne sprawdzenie poprawności ich działania, stabilizacja i optymalizacja Systemu, wdrożenie Systemu (pełne

uruchomienie środowiska produkcyjnego, logowanie Użytkowników, rozpowszechnienie Podręczników dla Użytkowników), przygotowanie scenariuszy oraz procedur testów odbiorowych Systemu.

**Etap IV Usługa utrzymania i rozwój Systemu** świadczona od daty podpisania protokołu końcowego potwierdzającego wykonanie prac wdrożeniowych.

- 2.2. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia ramowego harmonogramu prac wdrożeniowych w ciągu 5 Dni roboczych od daty podpisania umowy.
- 2.3. Szczegółowy harmonogram zostanie opisany przez Wykonawcę i uzgodniony z Zamawiającym, w terminie uzgodnionym przez Strony Umowy.

### **3. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

System powinien:

- 3.1. obejmować całokształt funkcjonalności związanych z kontrolą zarządczą, a w szczególności z procesem zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach organizacyjnych,
- 3.2. umożliwiać gromadzenie i przetwarzanie informacji począwszy od planowania działalności Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych, określania i delegowania zadań i celów, poprzez zarządzanie ryzykiem związanym z realizacją zadań i celów oraz ocenę kontroli zarządczej, po generowanie sprawozdań i raportów,
- 3.3. stanowić narzędzie do efektywnego zarządzania w zakresie Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) PN-EN 9001:2015-10.

### **4. WYMAGANIA OGÓLNE SYSTEMU**

- 4.1. W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do zachowania najwyższej staranności oraz ścisłej współpracy z Zamawiającym na każdym etapie realizacji Zamówienia.
- 4.2. Wykonawca udostępni Zamawiającemu System KZ zapewniający pełne, niezawodne i bezpieczne prowadzenie obsługi w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach organizacyjnych, obsługiwany za pośrednictwem przeglądarki internetowej (system on-line), dostępny w sieci Internet.
- 4.3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość żądania od Wykonawcy, na każdym etapie realizacji Zamówienia, informacji i wyjaśnień związanych z przebiegiem realizacji Zamówienia i osiągniętymi rezultatami poszczególnych działań, Etapów.

### **5. WYMAGANIA PRAWNE SYSTEMU**

- 5.1. Zapewnienie zgodności Systemu z obowiązującym prawem oraz przyszłymi jego zmianami, a także w oparciu o wewnętrzne regulacje.
- 5.2. Zakres zmian w Systemie powinien być uzgodniony między stronami Umowy.

### **6. WYMAGANIA FUNKCJONALNE SYSTEMU KZ**

System KZ powinien zawierać w szczególności następujące funkcjonalności:

#### **6.1. DEFINIOWANIE PLANU DZIAŁALNOŚCI PRZEZ KOMÓRKI ORGANIZACYJNE URZĘDU I JEDNOSTEK**

- 6.1.1. Definiowanie celów i zadań w układzie kaskadowym, wielopoziomowym.
- 6.1.2. Cele i zadania powinny być opisane co najmniej poprzez informacje:
  - 6.1.2.1. Numer/znak/symbol celu, zadania.
  - 6.1.2.2. Nazwa celu.
  - 6.1.2.3. Kategoria celu, wybór np.: horyzontalne, strategiczne, operacyjne.
  - 6.1.2.4. Nazwa (krótki opis) celu.
  - 6.1.2.5. Okres realizacji celu (od, do).

- 6.1.2.6. Czy cel został osiągnięty? (Tak, Nie).
- 6.1.2.7. Nazwa i symbol jednostki realizującej cel i zadanie (np. Urząd Miejski, miejska jednostka organizacyjna).
- 6.1.2.8. Nazwa i symbol komórki organizacyjnej realizującej cel i zadanie.
- 6.1.2.9. Numer/znak/symbol zadania.
- 6.1.2.10. Nazwa zadania realizującego cel (każde zadanie musi być przypisane do konkretnego celu) w układzie kaskadowym na co najmniej dwóch poziomach (zadanie, podzadanie).
- 6.1.2.11. Okres realizacji zadania (od, do).
- 6.1.2.12. Statusy celu/zadania (wybór np.: oczekujące, realizowane, weryfikowane, realizacja zagrożona, wykonane, zaakceptowane, po terminie – opcjonalnie).
- 6.1.2.13. Osoba odpowiedzialna za realizację zadania.
- 6.1.2.14. Osoba nadzorująca realizację zadania. Przykładowo Naczelnik Wydziału, osoba kierująca samodzielną komórką organizacyjną.
- 6.1.2.15. System nie powinien pozwolić zapisać ostatecznie dokumentu bez wypełnienia wszystkich wymaganych pól.
- 6.1.3. Zatwierdzanie planu działalności komórek organizacyjnych i jednostek.
- 6.1.4. Monitorowanie, gromadzenie i aktualizowanie informacji (danych) na temat realizacji zadań i celów przypisanych do komórek organizacyjnych i jednostek.
- 6.1.5. Możliwość podglądu dokumentów (poprzez status) na jakim etapie jest np. tworzenie planu.
- 6.1.6. System powinien rejestrować historię zmian w zakresie dokonywanych przez użytkowników modyfikacji danych w obszarze celów i zadań.
- 6.1.7. Stan realizacji – określenie poziomu realizacji celu lub/i zadania generowana przez oprogramowanie na podstawie przypisanego miernika/wskaźnika – opcjonalnie.
- 6.1.8. Filtrowanie zaawansowane, np. według statusu: wszystkie, aktualne, nieaktualne, według jednostek, według komórek organizacyjnych itd.

## **6.2. DEFINIOWANIE MIERNIKÓW/WSKAŹNIKÓW DO OCENY REALIZACJI CELÓW I ZADAŃ**

- 6.2.1. Gromadzenie, monitorowanie i aktualizowanie informacji (danych) na temat stopnia i sposobu realizacji zadań i celów przypisanych do komórek organizacyjnych i jednostek.
- 6.2.2. Powiązanie mierników, wskaźników z celami i zadaniami.
- 6.2.3. Ocena realizacji celów i zadań powinna być opisana co najmniej poprzez informacje:
  - 6.2.3.1. Kategoria miernika, wskaźnika;
  - 6.2.3.2. Numer/znak/symbol miernika, wskaźnika;
  - 6.2.3.3. Nazwa miernika, wskaźnika;
  - 6.2.3.4. Opis miernika, wskaźnika i jego przeznaczenie oraz jak jest obliczany;
  - 6.2.3.5. Zakładana wartość;
  - 6.2.3.6. Osiągnięta wartość;
  - 6.2.3.7. Jednostka miary;
  - 6.2.3.8. Częstotliwość pomiarów (np. co kwartał, raz w roku);
  - 6.2.3.9. Data rozpoczęcia pomiarów;
  - 6.2.3.10. Data zakończenia pomiarów;
  - 6.2.3.11. Stopień realizacji;
  - 6.2.3.12. Czy miernik osiągnięty (Tak, Nie);
  - 6.2.3.13. Pole tekstowe –Komentarz do pomiarów;
  - 6.2.3.14. Opcja wyboru dla miernika: wymagany, niewymagany;
  - 6.2.3.15. Osoba odpowiedzialna za realizację i działania.
- 6.2.4. Definiowanie i mierzenie mierników, wskaźników w ujęciu ilościowym, jakościowym, opisowym, miara włożonej pracy (pole tekstowe).

- 6.2.5. Dostarczanie informacji do identyfikacji odstępstw od zakładanych działań i likwidowania ewentualnych problemów, zagrażających postępom w realizacji działań.
- 6.2.6. System powinien rejestrować historię zmian w zakresie dokonywanych przez użytkowników modyfikacji danych w obszarze mierników, wskaźników.
- 6.2.7. Śledzenia mierników, wskaźników w oparciu o różne szablony prezentacji danych.
- 6.2.8. Filtrowanie zaawansowane, np. według statusu: wszystkie, aktualne, nieaktualne, według jednostek, według komórek organizacyjnych itd.
- 6.2.9. Automatyczne mailowe powiadomienie o konieczności wypełnienia wskaźnika.

### **6.3. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM**

- 6.3.1. Prowadzenie rejestru ryzyk.
- 6.3.2. Zdefiniowanie obszarów zarządzania ryzykami (wybór np.: strategiczne, programów, projektów, zadań budżetowych, zadań bieżących itd.).
- 6.3.3. Przypisywanie ryzyk do zadań, podzadań i celów.
- 6.3.4. Przeprowadzanie procesu identyfikacji i analizy ryzyka.
- 6.3.5. Rejestr ryzyk powinien być opisany co najmniej poprzez informacje:
  - 6.3.5.1. Numer/znak/symbol ryzyka;
  - 6.3.5.2. Data zarejestrowania;
  - 6.3.5.3. Data wyrejestrowania;
  - 6.3.5.4. Kategoria ryzyka (wybór np.: finansowe, zasobów ludzkich, operacyjne, zewnętrzne);
  - 6.3.5.5. Podkategoria ryzyka (wybór np. budżetowe, informatyczne, bezpieczeństwa informacji);
  - 6.3.5.6. Nazwa ryzyka;
  - 6.3.5.7. Przyczyny ryzyka;
  - 6.3.5.8. Opis ryzyka – pole tekstowe;
  - 6.3.5.9. Istniejące mechanizmy kontrolne (np.: podjęte działania, procedury, zasady itp.). Definiowanie według kategorii mechanizmów;
  - 6.3.5.10. Prawdopodobieństwo – ocena punktowa (pięciostopniowa skala oceny);
  - 6.3.5.11. Skutki – ocena punktowa (pięciostopniowa skala oceny). Definiowanie według kategorii skutków;
  - 6.3.5.12. Ocena ryzyka (ocena punktowa i opisowa na poziomie ryzyka niskiego, średniego i wysokiego. Ocena powstała z iloczynu prawdopodobieństwa i najwyższego wskazanego skutku, automatyczne obliczanie algorytmów przez System;
  - 6.3.5.13. Czy ryzyko jest na akceptowanym poziomie (wybór: Tak, Nie);
  - 6.3.5.14. Jeśli „Nie”, przejście do komórki „konieczne działania”, których podjęcie ograniczy istotność ryzyka do poziomu akceptowalnego;
  - 6.3.5.15. Reakcja na ryzyko (wybór np.: Tolerowanie, Przeniesienie, Wycofanie się, Działanie);
  - 6.3.5.16. Definiowanie działań koniecznych;
  - 6.3.5.17. Określenie terminu wykonania działań;
  - 6.3.5.18. Osoba odpowiedzialna za zarządzanie ryzykiem;
  - 6.3.5.19. Status ryzyka (wybór: Aktywne, Nieaktywne).
- 6.3.6. Monitorowanie i aktualizowanie ryzyka (tryb postępowania zapewniający ciągły proces doskonalenia i minimalizowania ryzyka, np. rejestrowanie dokonywania aktualizacji i analizy ryzyk).
- 6.3.7. Mechanizm, narzędzie do monitorowania i przeglądu ryzyk (np. raz na kwartał), w szczególności:
  - 6.3.7.1. czy ryzyko zmaterializowało się (wystąpiło w ciągu danego roku)? (checkbox) lub wybór: Tak, Nie;

- 6.3.7.2. podczas dokonywania przeglądu ryzyk każdorazowo powinno być dostępne pole opisowe/komentarz;
- 6.3.7.3. data ostatniej aktualizacji ryzyka (dd-mm-rrrr).
- 6.3.8. Powiadomienie/komunikat w Systemie – w przypadku braku przypisania ryzyka do danego zadania. Rejestracja takich zdarzeń i utworzenie raportu z zadań, którym nie przypisano ryzyk.
- 6.3.9. Zatwierdzanie ryzyk na minimum dwóch poziomach zarządzania (obieg informacji).
- 6.3.10. Status dokumentu (formularza), kilka poziomów zatwierdzania (co najmniej dwa poziomy), np. Do zatwierdzenia, Zatwierdzony na poziomie Naczelnika, Zatwierdzony na poziomie Członka Kierownictwa, Zatwierdzony na poziomie Kierownika jednostki, Zwrot do osoby od której otrzymano dokument.
- 6.3.11. System powinien rejestrować historię zmian w zakresie dokonywanych przez użytkowników modyfikacji danych w obszarze ryzyk.
- 6.3.12. Filtrowanie zaawansowane.
- 6.3.13. Dodawanie załączników.
- 6.3.14. Zapisywanie kopii roboczej wprowadzonych danych do Systemu.
- 6.3.15. Zapisywanie ostateczne danych.

#### **6.4. ZDARZENIA OPERACYJNE**

- 6.4.1. Obsługa w szczególności procesu zarządzania zgłoszonymi zdarzeniami, możliwość powiązania z dowolnym elementem stworzonym w funkcjonalności „RYZYKA” oraz zatwierdzanie (uzgadnianie) zdarzeń.
- 6.4.2. Gromadzenie informacji na temat zdarzeń.
- 6.4.3. Rejestr zdarzeń powinien zawierać w szczególności następujące informacje:
  - 6.4.3.1. Numer/znak/symbol zdarzenia;
  - 6.4.3.2. Kategoria zdarzenia;
  - 6.4.3.3. Nazwa zdarzenia;
  - 6.4.3.4. Parametry skutków: maksymalny okres trwania zakłócenia (ciągłości działania);
  - 6.4.3.5. Osoba zgłaszająca;
  - 6.4.3.6. Data zgłoszenia;
  - 6.4.3.7. Nazwa i symbol jednostki zgłaszającej;
  - 6.4.3.8. Nazwa komórki organizacyjnej;
  - 6.4.3.9. Status zgłoszenia;
  - 6.4.3.10. Data stwierdzenia naruszenia/zdarzenia;
  - 6.4.3.11. Data ostatniego monitorowania (obserwacji);
  - 6.4.3.12. Planowana data wdrożenia działań.
- 6.4.4. Zatwierdzanie zdarzeń – obieg informacji.
- 6.4.5. Przypisywanie zdarzeń do ryzyka.
- 6.4.6. System powinien rejestrować historię zmian w zakresie dokonywanych przez użytkowników modyfikacji danych w obszarze zdarzeń.
- 6.4.7. Możliwość dołączania załączników.

#### **6.5. OCENA KONTROLI ZARZĄDCZEJ**

- 6.5.1. Funkcjonalność powinna umożliwiać publikowanie w Systemie ankiet, którymi zarządzać może Administrator (Lider Systemu).
- 6.5.2. Zaawansowany moduł ankiet – do samodzielnego tworzenia ankiet przez Lidera Systemu (Administradora).
- 6.5.3. Przeprowadzenie samooceny kontroli zarządczej w formie ankietowej wśród wybranej grupy użytkowników.

- 6.5.4. Zarządzania ankietami według nadanych uprawnień i ról w Systemie, np. możliwość podglądu wypełnionych i zapisanych ostatecznie ankiet przez bezpośredniego przełożonego.
- 6.5.5. Generowanie i zatwierdzanie informacji (oświadczeń) o stanie kontroli zarządczej w komórkach organizacyjnych Urzędu i miejskich jednostkach organizacyjnych.
- 6.5.6. Definiowanie arkuszy i formularzy ankiet, np. sprawozdania z realizacji planu działalności, podsumowania samooceny kontroli zarządczej.
- 6.5.7. Harmonogramowanie realizacji oceny kontroli zarządczej Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych.
- 6.5.8. Wbudowany mechanizm budowania ankiet powinien umożliwiać tworzenie ankiet w szczególności poprzez określanie:
  - 6.5.8.1. rodzajów pytań (pytania otwarte, wybór, data itd.);
  - 6.5.8.2. ścieżki (np. odpowiedź A powoduje przejście do pytania 2, a odpowiedź B do pytania 5);
  - 6.5.8.3. trybu (ankieta uzupełniana raz lub wielokrotnie);
  - 6.5.8.4. typu ankiety (anonimowa, imienna).
- 6.5.9. System powinien umożliwiać przedstawienie graficznych analiz (udzielonych odpowiedzi).
- 6.5.10. Przeglądanie i analizowanie wypełnionych ankiet oraz raportowanie i przedstawianie ich analiz (np. w formie tekstowej, graficznej).

## **6.6. FUNKCJONALNOŚĆ „KOMUNIKATOR” – opcjonalnie**

- 6.6.1. Narzędzie umożliwiające w szczególności: automatyczną komunikację poprzez mechanizm powiadomień e-mailowych, przypomnienia, informujące o ważnych wydarzeniach opisywane przez dodatkowe atrybuty (np. wydział, temat) i zgodnie z uprawnieniami posiadanymi przez użytkownika.
- 6.6.2. Narzędzie powinno zawierać co najmniej następujące części: nazwa zadania, osoba odpowiedzialna, data rozpoczęcia i data zakończenia, status zadania, komunikaty związane z realizacją zadania.
- 6.6.3. Narzędzie informacyjne o różnych zdarzeniach i zadaniach do wykonania w zakresie kontroli zarządczej.
- 6.6.4. Narzędzie do komunikowania i zatwierdzania ogłoszonych zadań, wykorzystywane do celów monitoringowych.
- 6.6.5. Narzędzie do rozsyłania ogłoszeń adresatom, np. z informacją co jest do wykonania i na kiedy.
- 6.6.6. Narzędzie do monitorowania, czy adresat zapoznał się z danym ogłoszeniem (data, godzina otwarcia ogłoszenia).
- 6.6.7. Narzędzie do rozsyłania informacji do określonych grup użytkowników (na cały Urząd, do wszystkich jednostek, do wybranych osób, jednostek).
- 6.6.8. Możliwość archiwizowania wpisów, z bieżącym dostępem do nich.
- 6.6.9. Możliwość dodawania wydarzeń i edytowania kalendarza powinien mieć tylko Administrator (Lider Systemu).
- 6.6.10. Możliwość generowania i eksportowania wydruku np. z potwierdzeniem odczytu przesłanej informacji.

## **6.7. FUNKCJONALNOŚĆ „BANK WIEDZY” – opcjonalnie**

- 6.7.1. Repozytorium dokumentów dodawanych w dowolnym formacie i składowanych w Systemie KZ.
- 6.7.2. Umieszczanie skatalogowanych dokumentów obowiązujących w Urzędzie Miejskim lub/i w miejskich jednostkach organizacyjnych w zakresie kontroli zarządczej.
- 6.7.3. Funkcja powinna umożliwiać w szczególności: szybkie i proste tworzenie linków do zasobów wewnętrznych i zewnętrznych, formatowania i wstawiania znaczników, wpisów kluczowych z punktu widzenia zadań kontroli zarządczej realizowanej w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach organizacyjnych (m.in. wzory potrzebnych dokumentów, formularzy, procedur)

przez użytkownika merytorycznego np. Lidera Systemu, z możliwością ich pobrania, wydrukowania i elektronicznego dystrybuowania w ramach oprogramowania.

6.7.4. Tworzenie katalogów z określonymi prawami dostępu (uprawnien).

## **6.8. RAPORTY**

6.8.1. Stały dostęp do danych w postaci tabel i w postaci graficznej.

6.8.2. Generowanie raportów przez Użytkowników bez konieczności znajomości języka SQL, żadnego języka programowania oraz struktur tabel i relacji między tabelami w bazach źródłowych.

6.8.3. Definiowanie i generowanie raportów ad-hoc z repozytorium.

6.8.4. Możliwość łączenia danych na jednym raporcie lub w ramach jednej analizy, np. raport według celów, zadań/procesów, podzadań/podprocesów, ryzyk, zdarzeń.

6.8.4.1. Generowanie raportów w szczególności według określonych atrybutów, np. celów, zadań/procesów, kategorii i podkategorii ryzyk, jednostek, komórek organizacyjnych;

6.8.4.2. Generowanie raportów statystycznych;

6.8.4.3. Generowanie raportów i sprawozdań w ramach kontroli zarządczej według wybranego okresu, np. roczne, okresowe, na wybrany dzień, na bieżący dzień, dla danych archiwalnych;

6.8.4.4. Generowanie raportów dla jednego elementu lub/i wielu, np. ryzyka, zadania, jednostki, komórki organizacyjnej lub/i wielu.

6.8.5. Umieszczanie dodatkowych elementów na raportach, w tym definiowanie stopki/ nagłówka raportu oraz wstawianie elementów tekstowych (np. symbol komórki organizacyjnej, jednostki) i graficznych.

6.8.6. Formatowanie danych prezentowanych na raportach w zakresie:

6.8.6.1. prezentacji danych w postaci zestawień, tabel, sprawozdań;

6.8.6.2. prezentacji danych w postaci graficznej, np. mierników na wykresach (np. słupkowy pionowy, słupkowy poziomy);

6.8.6.3. określania rozmiarów wykresów, legendy oraz kolorów serii prezentowanych na wykresach;

6.8.6.4. definiowanie formatowania warunkowego, które wyróżnia elementy pasujące do warunku zdefiniowanego przez Użytkownika (np. wyróżnienie kolorem wartości powyżej/ poniżej zadanej);

6.8.6.5. tworzenia rankingów i prezentacji wybranej liczby najlepszych/ najgorszych wyników;

6.8.6.6. sortowania danych na raportach według jednego lub kilku atrybutów;

6.8.6.7. filtrowania danych na podstawie warunków predefiniowanych lub określanych ad-hoc.

6.8.7. Eksport danych, w szczególności do pliku w formacie: .rtf, .pdf, .odt, .ods, .doc, .xls, .docx, .xlsx.

6.8.8. Drukowanie wydruków, raportów, sprawozdań i innych analiz.

6.8.9. Ograniczenie dostępu użytkowników do raportów poprzez zarządzanie uprawnieniami.

6.8.10. Wykonawca powinien opracować pod względem, graficznym i technicznym co najmniej 20 raportów, których treść podporządkowana będzie analizowanym zagadnieniom w zakresie danych wprowadzonych do Systemu, w szczególności w zakresie celów, zadań, podzadań, wskaźników, mierników, ryzyk, ankiet, sprawozdań. Raporty powinny charakteryzować się w szczególności: poprawnością logiczną, metodologiczną i językową.

6.8.11. Opcjonalnie prezentowanie wyników raportów i analiz na pulpitych menedżerskich.

6.8.12. Udostępnienie raportów nastąpi po ich zatwierdzeniu do publikacji przez Administratora (Lidera Systemu).

## **6.9. UPRAWNIENIA I RÓLE UŻYTKOWNIKA/GRUPY UŻYTKOWNIKÓW W SYSTEMIE**

- 6.9.1. Narzędzie dla Administratora (Lidera Systemu) do zarządzania użytkownikami, udostępniania użytkownikom poszczególnych funkcjonalności Systemu, widoków oraz modyfikacji i usuwania danych.
- 6.9.2. System uprawnień powinien uwzględniać różne poziomy dostępów dla różnych grup użytkowników.
- 6.9.3. Narzędzie do nadawania uprawnień i ról w Systemie oraz określania ich ważności (termin od, do), pole tekstowe.
- 6.9.4. Zapewnienie dostępu do danych, raportów i analiz oraz pracy w Systemie przez zalogowanych Użytkowników w zakresie nadanych im uprawnień.
- 6.9.5. Zarządzanie Użytkownikami i ich uprawnieniami w Systemie należy do zadań Administratorów (Liderów Systemu) i opiera się na rolach.
- 6.9.6. Zdefiniowanie ról wraz z uprawnieniami, przykładowo: Prezydent posiada dostęp do wszystkich ankiet samooceny kontroli zarządczej, Z-ca Prezydenta posiada dostęp tylko do ankiet podległych Wydziałów, Naczelnik Wydziału posiada dostęp do ankiet tylko w zakresie swojego Wydziału (w tym podległych referatów), Kierownik referatu posiada dostęp do ankiet podległego referatu, pracownik posiada dostęp tylko do swojej ankiety.
- 6.9.7. Podział grup użytkowników ze względu na strukturę organizacyjną powinien odbywać się kaskadowo. Począwszy od dwóch głównych grup: Urząd Miejski (UM) i Miejskie Jednostki Organizacyjne (MJO). Następnie, w UM Członkowie Kierownictwa (w podziale na resorty) i Wydziały (w tym komórki organizacyjne) oraz poszczególne miejskie jednostki organizacyjne z uwzględnieniem struktury organizacyjnej każdej z nich.
- 6.9.8. Uprawnienia do generowania, przeglądania, eksportowania i drukowania raportów dla pracowników poszczególnych grup Użytkowników według obszarów merytorycznych Urzędu oraz jednostek.
- 6.9.9. Definiowanie uprawnień w zakresie dostępu i ról na poziomie grup lub pojedynczych Użytkowników.
- 6.9.10. System powinien rejestrować historię działań wykonanych przez użytkowników.

## **6.10. POZOSTAŁE WYMAGANIA FUNKCJONALNE SYSTEMU**

- 6.10.1. System oparty na słownikach, a każdy rodzaj słownika powinien być wykorzystywany w całym Systemie.
- 6.10.2. Słowniki powinny wyświetlać się w kolejności alfabetycznej i numerycznej.
- 6.10.3. Zarządzanie słownikami przez Administratora (Lidera Systemu), a w szczególności implementacja np. z pliku Excel lub innego tekstowego, aktualizacja danych słownikowych, wydzielanie widocznych elementów danego słownika dla określonej grupy użytkowników.
- 6.10.4. Budowa struktury słowników i wyświetlanie w sposób kaskadowy. Przykładowo, dla ryzyk: Kategoria ryzyka, Podkategoria ryzyka, Nazwa ryzyka; dla zadań: zadanie główne, zadanie szczegółowe.
- 6.10.5. Prefiksy (symbole) do każdego celu, zadania, podzadania, mechanizmu kontroli, ryzyka i innych pozycji słownikowych.
- 6.10.6. Możliwość migracji danych (zaimportowanie danych z plików tekstowych).
- 6.10.7. Możliwość walidacji danych.
- 6.10.8. Zapisywanie historii: celów, zadań, podzadań, zdarzeń operacyjnych, mierników, wskaźników, ryzyk, aktywności użytkowników.
- 6.10.9. Historia dokumentów powinna zapisywać się i wyświetlać po ostatecznym zatwierdzeniu danego dokumentu przez Użytkownika i być dostępna (widoczna) dla użytkowników o określonych uprawnieniach i nadanej roli do Systemu.
- 6.10.10. Logowanie do Systemu powinno odbywać się za pomocą adresu e-mail i hasła.



- 6.10.11. System powinien mieć możliwość ustalenia: ważności, długości oraz złożoności hasła.
- 6.10.12. Opcja odzyskiwania hasła dostępu do Systemu.
- 6.10.13. Zapewnienie nieograniczonej ilości licencji do Systemu, przy czym szacowana ilość w Urzędzie Miejskim wynosi 800 użytkowników, a w miejskich jednostkach organizacyjnych 8.000 użytkowników.
- 6.10.14. Dostęp do poszczególnych funkcjonalności Systemu powinien być regulowany uprawnieniami i rolami nadanymi w Systemie.
- 6.10.15. Wykonawca powinien zapewnić jednoczesny dostęp wszystkim użytkownikom do wszystkich funkcjonalności Systemu objętych umową, zgodnie z nadanymi uprawnieniami, na cały okres trwania umowy.
- 6.10.16. Opcja szybkiego wybierania, np. na oknie głównym w panelu bocznym zakładka z funkcjonalnościami Systemu.
- 6.10.17. Każdy dokument (formularz), pozycja na widoku zapisane w Systemie powinny posiadać indywidualny (niepowtarzalny) numer. Dotyczy zapisanych przez użytkowników celów, zadań, ryzyk, ankiet itd.
- 6.10.18. Zastosowanie mechanizmów systemowych w zakresie funkcjonalności Systemu, a w szczególności:
  - 6.10.18.1. listy wyboru (zesłownikowane pozycje) – dane zaciągane ze słowników wprowadzonych i aktualizowanych z poziomu Administratora (Lidera Systemu);
  - 6.10.18.2. automatyczne obliczanie algorytmów (ustalonych np. podczas wprowadzania danych wejściowych do mierników, wskaźników i rejestru ryzyka) przez System (np. obliczanie procentowe miernika realizacji zadania, ilość zadań w komórce organizacyjnej, średnia z oceny ryzyka w komórce organizacyjnej);
  - 6.10.18.3. automatyczne zaciąganie danych do dokumentów (formularzy) już wprowadzonych do Systemu;
  - 6.10.18.4. zapisywanie historii zmian (rozliczalność czynności) w Systemie.
- 6.10.19. Działania Administratora (Lidera Systemu) i pozostałych użytkowników w Systemie powinny być rejestrowane atrybutami miejsca i czasu.
- 6.10.20. Wielostopniowe ścieżki zatwierdzania.
- 6.10.21. Graficzna prezentacja głównych danych w Systemie (pulpit menedżera).
- 6.10.22. Administrator (Lider Systemu) ma możliwość konfiguracji pulpitu menedżerskiego poprzez określanie zestawu raportów i analiz udostępnianych za pomocą przeglądarki internetowej.
- 6.10.23. Budowa pulpitu menedżerskiego nie wymaga umiejętności programowania, a jedynie ogranicza się do wyboru raportów, analiz, wskaźników i innych obiektów z repozytorium analitycznego.
- 6.10.24. Przechowywanie danych w Systemie:
  - 6.10.24.1. w sposób zintegrowany i uporządkowany tematycznie wraz z atrybutami miejsca i czasu;
  - 6.10.24.2. w formie umożliwiającej ich analizę. Przykładowo: generowanie zestawień, raportów bieżących, archiwalnych i statystycznych, raportów braków wymaganych danych, raportów aktywności w Systemie (np. dotyczącej analizy ryzyka), analiz porównawczych, informacji o stanie kontroli zarządczej, podsumowania samooceny kontroli zarządczej, sprawozdań), filtrowanie, grupowanie zadań według różnych atrybutów, generowanie macierzy ryzyk dla zadań (w formie graficznej: kolor zielony – ryzyko niskie, kolor żółty – ryzyko średnie, kolor czerwony – ryzyko wysokie), generowanie raportów dotyczących celów i zadań i stopnia ich realizacji;
  - 6.10.24.3. w sposób umożliwiający ich zaawansowane, szybkie i szczegółowe przeszukiwanie na podstawie zdefiniowanych w Systemie kryteriów, np. wyszukiwanie według roku,

jednostki, komórki organizacyjnej, celu, zadania, odpowiedzialnego za zadanie itd.

Wyniki wyszukiwania powinny być prezentowane alfabetycznie i numerycznie.

6.10.25. System powinien zapewniać możliwość zapisu dokumentów, wydruku oraz eksportu wszystkich widoków Systemu do pliku (formaty: .rtf, .pdf, .odt, .ods, .doc, .xls, .docx, .xlsx).

6.10.26. Możliwość podłączenia załączników (np. do zadań, zdarzeń, zaleceń z monitoringu).

## **7. WYMAGANIA NIEFUNKCJONALNE SYSTEMU**

- 7.1. Wykonawca zapewni utrzymanie Systemu na serwerach Wykonawcy w gotowości do użytkowania drogą internetową poprzez dostęp przez przeglądarkę internetową.
- 7.2. Wykonawca zapewni hosting Systemu polegający na zagwarantowaniu przez Wykonawcę ciągłości funkcjonowania Systemu drogą internetową przez cały okres obowiązywania Umowy.
- 7.3. Wykonawca bezpłatnie, w ramach wynagrodzenia za przedmiot Umowy, będzie wykonywał aktualizację Systemu w terminie 14 dni kalendarzowych od każdorazowej zmiany treści przepisów prawnych, w tym przepisów lokalnych, dotyczących przedmiotu Umowy w taki sposób, aby działanie Systemu było zgodne z aktualnymi przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi Zamawiającego.
- 7.4. Właścicielem danych zgromadzonych w Systemie jest Zamawiający.
- 7.5. Wykonawca bezpłatnie w ramach wynagrodzenia za przedmiot Umowy dostarczy na prośbę Zamawiającego zgromadzone w Systemie dane w formie kopii elektronicznych w uzgodnionym przez Strony formacie w ciągu 5 dni kalendarzowych od zakończenia każdego półrocza.
- 7.6. Wykonawca w ramach wynagrodzenia za przedmiot Umowy będzie usuwał niedomagania w funkcjonowaniu Systemu na zasadach określonych w Umowie.
- 7.7. Przez cały okres obowiązywania Umowy Wykonawca zobowiązany jest do:
  - 7.7.1. pomocy we właściwej konfiguracji Systemu tj. sposobu organizacji i przetwarzania danych, dla użytkowników Urzędu Miejskiego i miejskich jednostek organizacyjnych Miasta Zabrze;
  - 7.7.2. wsparcia dla użytkowników Urzędu Miejskiego i miejskich jednostek organizacyjnych podczas wprowadzania danych do Systemu.
- 7.8. Wykonawca zobowiązany jest do udostępniania Zamawiającemu i wszystkim użytkownikom Systemu, aktualnej dokumentacji użytkowej Systemu w postaci elektronicznej, którą stanowi „Instrukcja użytkowania Systemu” umieszczonej i dostępnej w Systemie.

## **8. WYMAGANIA POZOSTAŁE**

- 8.1. Zainstalowanie i skonfigurowanie Systemu jako produktu na serwerach Wykonawcy.
- 8.2. Udzielenie licencji z nielimitowaną ilością stanowisk, na czas obowiązywania umowy.
- 8.3. Możliwość pracy w Systemie nieograniczonej ilości użytkowników w tym samym czasie.
- 8.4. Oprogramowanie powinno zapewniać:
  - 8.4.1. dostęp do aplikacji i odpowiednich zasobów za pomocą technologii Web (przeglądarka internetowa), bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania;
  - 8.4.2. zdalny dostęp do Systemu;
  - 8.4.3. uruchomienie i prawidłową, bezawaryjną pracę na komputerach przenośnych i stacjonarnych oraz urządzeniach przenośnych m.in. tabletach, smartfonach.
- 8.5. Strona startowa powinna być spersonalizowana w zależności od uprawnień użytkownika.
- 8.6. Architektura Systemu powinna być zorientowana na optymalizację szybkości wyszukiwania informacji i efektywną analizę zawartości danych w Systemie.
- 8.7. Instrukcja dla użytkownika oraz odrębna dla Administratora (Lidera Systemu), po każdej zmianie bądź aktualizacji Systemu w formacie PDF i wersji edytowalnej, powinny zostać przekazane Zamawiającemu w ciągu 14 dni od dokonanych zmian.

- 8.8. Wykonawca powinien dostarczyć kompletną dokumentację Systemu w języku polskim, w tym instrukcję obsługi dla różnych grup użytkowników, dotyczącą wszystkich funkcji Systemu, a także całkowity opis powiązania pomiędzy składowymi tego Systemu, a w szczególności:
- 8.8.1. opis działania Systemu, schematy logiczne i fizyczne Systemu;
  - 8.8.2. pełną specyfikację i konfigurację wdrożonego Systemu;
  - 8.8.3. specyfikację i konfigurację sieci (schemat, adresacja, połączenia itd.);
  - 8.8.4. specyfikację platformy sprzętowej Systemu wraz ze specyfikacją i konfiguracją systemów operacyjnych;
  - 8.8.5. pełną specyfikację oprogramowania/narzędziowego, w tym specyfikację licencji.
- 8.9. Dokumentacja podlega akceptacji Zamawiającego i dopiero po akceptacji uznawana jest za dostarczoną.
- 8.10. W ramach wdrożenia i wsparcia technicznego Wykonawca:
- 8.10.1. przeprowadzi szkolenia wdrożeniowe (przeprowadzi warsztaty przygotowujące użytkowników do pracy z Systemem, zademonstruje i wyjaśni funkcje Oprogramowania). Szkolenia powinny być realizowane w formie uzgodnionej z Zamawiającym. Szkolenia dla Kierownictwa, Liderów Systemu, Administratorów Systemu (zespół wdrożeniowy/użytkownicy wiodący we wdrożeniu) i pozostałych użytkowników w Urzędzie Miejskim (szacunkowo 200 osób) i miejskich jednostkach organizacyjnych (szacunkowo 500 osób). Zamawiający zapewni pomieszczenie oraz sprzęt komputerowy do przeprowadzenia szkoleń;
  - 8.10.2. opracuje i przedstawi do akceptacji Zamawiającego, harmonogram i zakres szkoleń;
  - 8.10.3. w ramach szkoleń przygotuje również materiały szkoleniowe, filmy instruktażowe np. jak przeprowadzić analizę ryzyka, szkolenia.
- 8.11. Komunikacja między Wykonawcą a Zamawiającym w mowie piśmie będzie odbywać się w języku polskim.
- 8.12. Czas wdrożenia: okres 6 miesięcy od dnia podpisania Umowy.
- 8.13. Wykonawca powinien przygotować raport końcowy obejmujący podsumowanie wdrożenia oraz zalecenia dotyczące efektywnego funkcjonowania systemu wspomagania kontroli zarządczej.
- 8.14. Odbiór prac dokonany będzie w oparciu o Protokół odbioru, przy udziale przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego.

## **9. WYMAGANIA W ZAKRESIE USŁUGI UTRZYMANIA I ROZWOJU SYSTEMU**

- 9.1. Wykonawca w ramach wynagrodzenia za przedmiot Umowy będzie przywracał utracone funkcjonalności Systemu na skutek zgłoszonych Wykonawcy przez Zamawiającego niedomagań w funkcjonowaniu Systemu w postaci Awarii krytycznych, Awarii niekrytycznych, Usterek, Błędów oraz w wyniku dokonywanej przez Wykonawcę aktualizacji Systemu.
- 9.2. Wykonawca będzie świadczył usługę asysty technicznej i konserwacji rozumianej jako:
- 9.2.1. usuwanie błędów w funkcjonowaniu Systemu;
  - 9.2.2. administrację infrastrukturą Systemu oraz zapewnienie utrzymania stanu bieżącego Systemu;
  - 9.2.3. zapewnienie ciągłości funkcjonowania Systemu oraz instalowanie poprawek i uaktualnień włącznie z ich konfiguracją;
  - 9.2.4. monitoring Systemu oraz diagnozowanie problemów;
  - 9.2.5. pomoc w obsłudze Systemu, dla użytkowników Urzędu Miejskiego i miejskich jednostek organizacyjnych.
- 9.3. Wykonawca udostępni elektroniczny system pomocy technicznej on-line do zgłaszania i korespondencji w sprawie zgłaszanych błędów, nieprawidłowości, modyfikacji i konsultacji technicznych dla Administratorów Systemu.

- 9.4. Wykonawca zapewni dostęp do kompletnej treści zgłoszeń wraz z załącznikami zarejestrowanych w elektronicznym systemie pomocy technicznej on-line.
- 9.5. Wykonawca dokona poprawienia błędnych zapisów w danych powstałych w wyniku zgłoszonych błędów.
- 9.6. Dla poszczególnych kategorii zgłoszeń Wykonawca zachowa następujące czasy w zależności od kategorii zgłoszenia:

Kategoria zgłoszenia	Termin realizacji przez Wykonawcę
Awaria krytyczna	do 1 Dnia roboczego od Zgłoszenia.
Awaria niekrytyczna	do 5 Dni roboczych od Zgłoszenia.
Usterka	do 6 Dni roboczych od Zgłoszenia.
Błąd	do 7 Dni roboczych od Zgłoszenia.
Zgłoszenie potrzeby wykonania rozwoju	do 10 Dni roboczych od momentu potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia do realizacji.
Zgłoszenie konsultacji	do 5 Dni roboczych.

- 9.7. Czas reakcji na zgłoszenie będzie wynosił maksymalnie 24 godziny i powinien uwzględniać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia do realizacji oraz określenie terminu realizacji zgłoszenia/rozwiązania zgłoszenia.
- 9.8. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego i instruowania w przypadku wdrażania nowych rozwiązań, modyfikacji w zakresie funkcjonowania Systemu.
- 9.9. Wykonawca dokona aktualizacji Systemu w zakresie i w terminie wspólnie ustalonym przez Strony tak, by pracowały one prawidłowo na nowych, pojawiających się systemach operacyjnych firmy Microsoft, serwerach bazy danych, przeglądarkach internetowych (Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Edge, Apple Safari) oraz innych komponentach programowych niezbędnych do funkcjonowania Systemu (przeglądarki internetowe, Java, itp.) z wyjątkiem elementów uzgodnionych przez Strony na piśmie.