



Załącznik nr 3 do SIWZ
Załącznik nr 1 do Umowy
numer sprawy: 5/SISP-2/PN/2014

Opis Przedmiotu Zamówienia

Rozbudowa systemu Serwis Desk obejmuje:

- 1) zakup 5 licencji dostępowych typu float do systemu Serwis Desk funkcjonującego u Zamawiającego,
- 2) zrealizowanie przez Wykonawcę usługi migracji systemu Serwis Desk do najnowszej wersji,
- 3) wdrożenie procesu Zarządzania Problemem,
- 4) wdrożenie procesu Zarządzania Zmianą,
- 5) opracowanie scenariuszy testowych i przeprowadzenie testów zgodnie ze scenariuszami zatwierdzonymi przez Zamawiającego,
- 6) opracowanie i przedstawienie raportu z testów,
- 7) opracowanie dokumentacji powdrożeniowej Systemu,
- 8) przeszkolenie Administratorów i Operatorów I linii wsparcia oraz Operatorów II linii wsparcia,
- 9) świadczenie gwarancji przez okres 24 miesięcy od daty odbioru prac objętych zamówieniem.

Opis Środowiska Zamawiającego

Zamawiający posiada oprogramowanie Service Manager w wersji 9.2, posiadana licencja uprawnia do upgrade systemu Service Manager do najnowszej wersji.

System Serwis Desk działa w dwóch lokalizacjach, w budynku Głównego Urzędu Statystycznego oraz w siedzibie Urzędu Statystycznego w Warszawie. Zastosowana jest koncepcja Service Desku rozproszonego.

W środowisku Zamawiającego są zaimplementowane procesy obsługi incydentów oraz procesy zarządzania wiedzą i konfiguracją.

System jest zintegrowany z następującymi systemami informatycznymi:

- 1) Active Directory oparte o system Windows 2008 R2 obejmujący 5600 użytkowników,
- 2) systemem poczty elektronicznej – Microsoft Exchange,
- 3) systemem monitorowania NNM wersja 9.00,9.01.004,
- 4) systemem inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania SCCM 2007 SP2 R3 systemem raportowym.

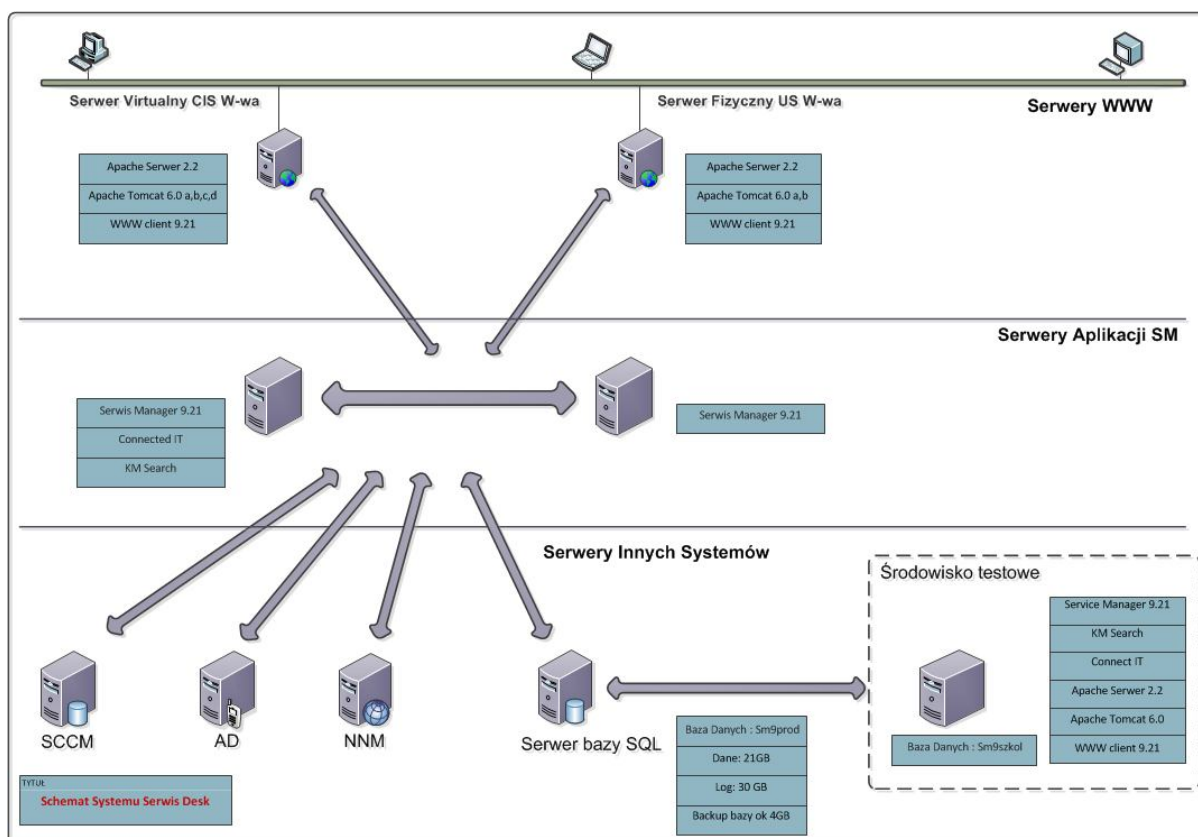
Zainstalowane i skonfigurowane są następujące elementy wchodzące w skład systemu Serwis Desk:



- 1) serwer aplikacyjny - HP Service Manager 9.21.216
- 2) serwer indeksowania i wyszukiwania w bazie wiedzy - HP Search Engine 7.01
- 3) serwer www Apache 2.2
- 4) serwery aplikacji webowych - Tomcat 6.0.32
- 5) oprogramowanie komunikacyjne - HP Connect-it 9.30
- 6) raporty operacyjne w oparciu o narzędzia Microsoft Reporting Services
- 7) serwer pomocy - HP Service Manager server 9.20
- 8) klient aplikacyjny systemu Serwis Desk - HP Windows Client 9.30
- 9) Java JRE/JDK wersja 1.6.0_11

W infrastrukturze Zamawiającego działają dwa środowiska, środowisko produkcyjne – przeznaczone do bieżącej pracy oraz środowisko testowe - szkoleniowe – przeznaczone do szkoleń oraz wdrażania i testowania nowych funkcjonalności.

Schemat elementów składowych systemu





1. Zakup licencji dostępowych

5 sztuk licencji dostępowych typu float do obsługi systemu Serwis Desk.

Zamawiający posiada wdrożony system oparty na HP Service Manager.

Zakup licencji oprogramowania, jest uzupełnieniem stanu licencyjnego Systemu funkcjonującego u Zamawiającego. Dopuszcza się zaoferowanie produktów równoważnych do produktów wykorzystywanych przez Zamawiającego. Wykonawca oferujący produkt równoważny musi wykazać spełnienie wszystkich warunków poniżej.

Równoważność oznacza, że:

- 1) warunki licencji w każdym aspekcie licencjonowania są nie gorsze niż licencja posiadane przez Zamawiającego,
- 2) nabycie licencji oprogramowania równoważnego pozwala na używanie zgodne z prawem i warunkami licencyjnymi posiadanych przez Zamawiającego licencji oprogramowania,
- 3) funkcjonalność oprogramowania równoważnego nie może być gorsza od funkcjonalności oprogramowania wykorzystywanego przez Zamawiającego, przy czym pod pojęciem funkcjonalności Zamawiający rozumie zbiór funkcji oprogramowania określających zakres jego wykorzystania z wyłączeniem interfejsu,
- 4) oprogramowanie równoważne musi być kompatybilne i w sposób niezakłócony współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego,
- 5) oprogramowanie równoważne nie może zakłócić pracy środowiska systemowo-programowego Zamawiającego,
- 6) oprogramowanie równoważne musi w pełni współpracować z systemami już eksploatowanymi u Zamawiającego, takimi jak SCCM, NNM, Exchange, Active Directory,

2. Wymagania w zakresie rozbudowy systemu - upgrade do najnowszej wersji

1. Przeprowadzenie migracji Systemu Service Manager do najnowszej wersji.
2. Wprowadzenie nowej kategoryzacji usług.
3. Stworzenie nowych stron zgłaszania incydentów przez użytkowników końcowych dla obydwu lokalizacji.
4. Implementacja automatycznego flow obsługi Zgłoszeń i Incydentów dla minimum 40 procesów zdefiniowanych przez Zamawiającego.
5. Podział widoków zgłoszeń, incydentów, widoków elementów konfiguracji w CMDB dla lokalizacji centralnej w gmachu Głównego Urzędu Statystycznego i Urzędu Statystycznego w Warszawie.



6. Zachowanie funkcjonalności procesów aktualnie użytkowanych przez Zamawiającego.

3. Wymagania w zakresie wdrożenia procesu Zarządzania Problemem

1. Wdrożenie musi umożliwić tworzenie Problemów na podstawie zarejestrowanych incydentów.
2. Rozwiązanie musi umożliwić podczas rejestracji Problemu, pobranie części danych z rekordu Incydentów, na podstawie których rejestrowany jest Problem.
3. Rozwiązanie musi zapewniać możliwość powiązania zarejestrowanych Incydentów z Problemem, jak również powiązań między Problemami.
4. Rozwiązanie musi umożliwiać rejestrowanie Znanych Błędów.
5. Rejestrowanie znanych błędów musi odbywać się na podstawie zarejestrowanych problemów. System musi umożliwiać, podczas rejestracji Znanego Błędu, pobranie części danych z rekordów Problemu, na podstawie którego Znany Błąd jest rejestrowany.
6. W momencie rejestracji Znanego Błędu, Problem, na podstawie którego rejestrowany jest Znany Błąd, musi od razu zostać z nim powiązany, co może być realizowane poprzez zmianę statusu Problemu. Musi również istnieć możliwość powiązania Problemów z już zarejestrowanymi Znanymi Błędami.
7. Rozwiązanie powinno umożliwić, w trakcie rejestracji, przypisanie do Problemu Elementu Konfiguracji, z którym związany jest dany Problem. Jeżeli Problem rejestrowany jest na podstawie Incydentu, wówczas System musi podpowiadać Elementy Konfiguracji przypisane do Incydentu. Lista elementów Konfiguracji musi być pobierana z Bazy CMDB.
8. Rozwiązanie musi umożliwiać, w czasie rejestracji, przypisanie do Problemu i Znanego Błędu Usługi lub Usług, której dotyczy, jak również umożliwiać zmianę tego przypisania w trakcie jego obsługi.
9. Rozwiązanie musi umożliwiać śledzenie postępu prac nad Problemem i Znanymi Błędami poprzez interfejs www.
10. Rozwiązanie musi zapewniać Operatorom IT z poszczególnych Grup Wsparcia dostęp do Problemów przypisanych do danej Grupy Wsparcia poprzez interfejs www.
11. Rozwiązanie musi zapewniać możliwość kategoryzacji Problemów i Znanych Błędów zgodnie ze zdefiniowaną przez Administratora Systemu listą kategorii.
12. Listę kategorii musi tworzyć Administrator Systemu. Podczas tworzenia listy kategorii Administrator Systemu musi posiadać możliwość zdefiniowania również grupy wsparcia oraz listy Operatorów IT, dla których będą przypisywane Problemy i Znane Błędy. Lista kategorii musi być spójna dla Incydentów, Problemów i Znanych Błędów.



13. Rozwiązanie musi posiadać mechanizm umożliwiający przypisanie Problemów i Znanych Błędów do określonej Grupy Wsparcia oraz możliwość pobrania przez dowolnego pracownika tej grupy Problemu lub Znanych Błędów z listy. Pobranie Problemu lub Znanego Błędu z listy powoduje automatyczne jego przypisanie do osoby pobierającej.
14. Rozwiązanie musi posiadać mechanizm wysyłania powiadomienia pocztą elektroniczną do wszystkich operatorów IT w danej Grupie wsparcia w przypadku przypisania Problemu lub Znanego Błędu do tej grupy.
15. Przekazanie Problemu lub Znanego Błędu do innej Grupy Wsparcia lub do innego Operatora IT musi być powiązane z koniecznością utworzenia komentarza wewnętrznego przez osobę przekazującą.
16. Rozwiązanie musi posiadać możliwość automatycznego zdefiniowania Priorytetu Problemu poprzez określenie Wpływu i Pilności. Dostępne parametry Wpływu i Pilności muszą być definiowane przez Administratora Systemu w module administracyjnym.
17. Dla uprawnionych Operatorów IT w Grupie Wsparcia, system musi umożliwiać ręczną zmianę przypisanego Priorytetu.
18. Rozwiązanie musi umożliwiać dołączenie do Problemu i Znanych Błędów załączników w dowolnym formacie.
19. Rozwiązanie musi posiadać mechanizm automatycznego informowania Operatora IT, który zarejestrował Problem lub Znany Błąd, o zmianie jego statusu oraz postępach prac, zgodnie z parametrami i warunkami zdefiniowanymi przez Administratora Systemu.
20. Rozwiązanie musi posiadać możliwość definiowania i edycji nazw statusów Problemów i Znanych Błędów.
21. System musi umożliwiać śledzenie zmian historii cyklu Problemu i Znanego Błędu, przy czym treść Problemu/Znanego Błędu po zarejestrowaniu powinna być nieedytowalna. Wszelkie zmiany powinny być rejestrowane, jako elementy dodatkowe, dopisywane w trakcie realizacji, z wyspecyfikowaniem daty edycji i danych edytującego. Historia cyklu Problemu lub Znanego Błędu powinna umożliwiać oddzielnie prezentowanie komentarzy merytorycznych, dodawanych załączników oraz komentarzy wewnętrznych, wprowadzanych przez Operatorów IT realizujących Zgłoszenie.
22. Rozwiązanie musi umożliwiać zaawansowane wyszukiwanie Problemów lub Znanych Błędów po dowolnym ich polu.
23. Rozwiązanie musi prezentować Operatorom IT w Serwis Desk oraz w Grupach Wsparcia wolumen aktualnie przypisanych do nich Problemów i Znanych Błędów, np. z podziałem na Priorytet, kategoryzację itp.



24. Rozwiązanie musi umożliwiać generowanie Wniosków o Zmianę, jak również powiązanie Problemów i Znanych Błędów z tymi wnioskami.
25. Rozwiązanie musi zapewniać możliwość zamknięcia wszystkich Incydentów „podpiętych” pod Problem w przypadku jego rozwiązania.
26. Rozwiązanie musi zapewniać możliwość automatycznego przekazywania Problemu do kolejnej Grupy Wsparcia zdefiniowanej w Procesie.

Rekomendacja w zakresie typów raportów, które stanowić będą istotne wsparcie dla osób odpowiedzialnych za realizację procesu Zarządzania Problemem:

- 1) ilość zarejestrowanych Problemów w danym okresie czasu (standardowo raportowane miesięcznie),
- 2) ilość Problemów zamkniętych w danym okresie czasu (standardowo raportowane miesięcznie),
- 3) ilość Problemów w podziale na poszczególne Usługi IT,
- 4) ilość Problemów powiązanych z CI (procentowo, w stosunku do wszystkich problemów) zamkniętych w danym okresie czasu,
- 5) ilość Problemów nie rozwiązanych w danym okresie czasu (standardowo raportowane miesięcznie).

4. Wymagania w zakresie wdrożenia procesu Zarządzania Zmianą

1. Możliwość rejestrowania Wniosków o Zmianę.
2. Zapewnienie przez system pól obligatoryjnych Wniosku:
 - 1) data i godzina Wniosku o Zmianę,
 - 2) unikalny identyfikator Wniosku o Zmianę (generowany automatycznie),
 - 3) wpływ i Pilność Zmiany,
 - 4) priorytet Wniosku o Zmianę (definiowany na podstawie Wpływu i Pilności),
 - 5) kategoria Wniosku o Zmianę,
 - 6) typ Zmiany,
 - 7) temat wniosku o Zmianę,
 - 8) pełny opis wniosku o Zmianę
 - 9) opis wyników testów Zmiany,
 - 10) Zgłaszający, użytkownik, odpowiedzialny i grupa realizująca Wniosek o Zmianę,
 - 11) termin/terminy wykonania Zmiany,
 - 12) Element Konfiguracji (lub też grupa Elementów Konfiguracji), którego dotyczy Wniosek o Zmianę, w tym informacji o usłudze, oraz Elementy Konfiguracji (w szczególności systemy informatyczne) na które Zmiana ma wpływ,



- 13) status Wniosku o Zmianę.
3. Możliwość definiowania nowych kategorii Zmian (grup Zmian o wspólnej ścieżce obsługi).
 4. Możliwość definiowania zadań w ramach procesu.
 5. Możliwość definiowania ról oraz zakresu ich uprawnień.
 6. Możliwość budowania reguł oceny i akceptacji Zmiany poprzez budowanie drzewa decyzyjnego przypisując odpowiednio osoby z bazy Użytkowników systemu. Poprzez konsolę, Operator IT pełniący odpowiednią rolę w procesie, musi mieć wgląd do wybranych informacji z Wniosku o Zmianę i możliwość podjęcia decyzji, takich jak: zaakceptowanie, do uzupełnienie, odrzucenie. Po pozytywnej akceptacji przez wszystkie osoby ze ścieżki Wniosek o Zmianę musi przejść do realizacji.
 7. Z przesłaniem utworzonego Wniosku o Zmianę do osoby lub zespołu realizującego, musi istnieć możliwość powiązania akcji wysyłania powiadomienia poprzez system oraz za pomocą e-maila do wskazanej osoby lub zespołu realizującego, z informacją o pojawieniu się nowego Wniosku o Zmianę.
 8. Możliwość zdefiniowania, jakie Zmiany (na podstawie typów) wymagają akceptacji.
 9. Możliwość monitorowania wprowadzania zadań i zmian stanowiących odpowiedź na Wnioski o Zmianę, w tym szczegółów wykonawczych oraz terminów realizacji.
 10. Możliwość przekazywania Wniosku o Zmianę do osób pełniących odpowiednie role zdefiniowane w procesie.
 11. Możliwość generowania automatycznych powiadomień do uczestników procesu, zróżnicowanych w zależności od pełnionej roli i statusu Wniosku o Zmianę.
 12. Możliwość tworzenia Harmonogramu Zmian, który integrowałaby wszystkie kluczowe aktywności procesu Zarządzania Zmianami z uwzględnieniem planowanych przerw wynikających z prac realizowanych w ramach procesu Zarządzania Incydentami.
 13. Możliwość łatwego (zautomatyzowanego) informowania innych procesów o bieżących i planowanych Zmianach.
 14. Możliwość załączenia do danej Zmiany dokumentu zawierającego procedury wycofania instalacji.
 15. Możliwość zarejestrowania szczegółowych planów w Zmianie, planu wdrożenia Zmiany oraz planu cofnięcia Zmiany.
 16. Możliwość tworzenia powiązań nadrzędności i podrzędności zadań, Wniosek o Zmianę.
 17. Możliwość tworzenia zadań/ zleceń z poziomu Wniosku o Zmianę.
 18. Możliwość łatwej identyfikacji Incydentów (i docelowo również Problemów), które wynikły z wprowadzenia danej Zmiany.
 19. Możliwość powiązania Zmiany z Incydentami i Problemami.



20. Możliwość zamykania Incydentów (w przyszłości także docelowo Problemów i Znanych Błędów), gdy powiązana z nimi Zmiana zostanie wdrożona. Zamykanie automatyczne powinno się odbywać wyłącznie po akceptacji upoważnionej osoby.
21. Możliwość tworzenia interfejsów do innych procesów, z precyzyjnym określeniem, w jakich czynnościach danych podprocesów istnieje wymiana informacji lub występują czynności zależne.
22. Możliwość dystrybuowania Harmonogramu Zmian do Serwis Desk-u i Grup Wsparcia.
23. Możliwość dostępu z poziomu formatki Wniosku o Zmianę do szczegółowych danych o Elementach Konfiguracji.
24. Możliwość identyfikacji różnych Wniosków o Zmianę, które odnoszą się do tego samego Elementu Konfiguracji.
25. Możliwość dołączenia załączników do Wniosku o Zmianę w różnych formatach.
26. Możliwość definiowania ról/osób akceptujących Zmiany danej kategorii (grup Zmian o wspólnej ścieżce obsługi).
27. Możliwość delegowania uprawnień osób akceptujących zmiany.
28. Możliwość wymuszania kolejności wykonywania zaplanowanych zadań w ramach procesu.
29. Możliwość symulowanie wpływu niedostępności Elementu Konfiguracji na inne Elementy Konfiguracji, w tym usługi zdefiniowane w bazie CMDB w postaci graficznej - diagram zależności.
30. Możliwość raportowania, powiązanie z zaimplementowanym w środowisku Zamawiającego generatorem raportów.
31. W ramach Projektu Wykonawca zdefiniuje Procesy do obsługi różnych kategorii Zmian.

Rekomendacja w zakresie typów raportów, które stanowić będą istotne wsparcie dla osób odpowiedzialnych za realizację procesu Zarządzania Zmian:

- 1) liczba Wniosków o Zmianę zarejestrowanych w danym okresie czasu (standardowo raportowane miesięcznie),
- 2) liczba Wniosków o Zmianę zamkniętych w danym okresie czasu (standardowo raportowane miesięcznie),
- 3) liczba Wniosków o Zmianę w danym okresie czasu (standardowo raportowane miesięcznie) w podziale na poszczególne statusy jego obsługi,
- 4) liczba Wniosków o Zmianę w podziale na poszczególne Usługi IT,
- 5) ilość zmian powiązanych z CI (procentowo, w stosunku do wszystkich zmian) zamkniętych w danym okresie czasu,



- 6) ilość zrealizowanych z sukcesem zmian (procentowo, w stosunku do wszystkich zmian) zamkniętych w danym okresie czasu,
- 7) ilość zrealizowanych z sukcesem zmian standardowych (procentowo, w stosunku do wszystkich zrealizowanych z sukcesem zmian) zamkniętych w danym okresie czasu,
- 8) ilość zrealizowanych z sukcesem i w terminie zmian (procentowo, w stosunku do wszystkich zrealizowanych z sukcesem zmian) zamkniętych w danym okresie czasu,
- 9) ilość niezatwierdzonych zmian (procentowo, w stosunku do wszystkich zaakceptowanych zmian, które zostały zrealizowane) zamkniętych w danym okresie czasu.

5. Wymagania w zakresie przeprowadzenia testów

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia wykonawca zobowiązuje się do:

1. Opracowania scenariuszy testowych i przedłożenia ich do zatwierdzenia przez Zamawiającego.
2. Przeprowadzenia testów zgodnie z zatwierdzonymi przez Zamawiającego scenariuszami. Pozytywny wynik przeprowadzonych testów potwierdzać będzie zgodność wdrożenia z wymaganiami zawartymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia. W przypadku zrealizowania scenariusza testowego z wynikiem negatywnym, wykonawca przedstawi nowe rozwiązanie wadliwego elementu Systemu i przeprowadzi retest wg scenariusza w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, dochowując terminu wykonania Umowy.
3. Opracowania i przedstawienia raportu z przeprowadzonych testów.

6. Wymagania w zakresie opracowania dokumentacji powdrożeniowej Systemu

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia wykonawca zobowiązuje się do:

1. Opracowania dokumentacji powdrożeniowej Systemu, która zawierać będzie co najmniej:
 - 1) opis architektury Systemu,
 - 2) specyfikację oprogramowania systemowego,
 - 3) opis posiadanych licencji,
 - 4) szczegółowy opis instalacji i konfiguracji oprogramowania składającego się na System, ze wskazaniem wybranych opcji i ustawionych wartości,
 - 5) szczegółowe procedury eksploatacyjne oraz awaryjnego odtwarzania funkcjonalności Systemu, opisujące krok po kroku niezbędne czynności umożliwiające Zamawiającemu samodzielne przywrócenie funkcjonalności Systemu,



6) procedury i instrukcje bieżącego monitoringu oraz utrzymania Systemu.

Zamawiający wymaga aby dokumentacja powdrożeniowa napisana była w języku polskim.

Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokumentację powdrożeniową w trzech egzemplarzach w formie papierowej oraz formie elektronicznej na nośniku CD. Dokumentacja na nośniku CD musi posiadać format pliku do edycji.

7. Wymagania w zakresie warunków gwarancji

Wykonawca obejmie przedmiot Umowy gwarancją, przez okres 24 miesięcy od daty odbioru prac objętych zamówieniem.

Gwarancja realizowana będzie w siedzibie Zamawiającego.

Dopuszcza się połączenie zdalne, kontakt mailowy i telefoniczny, pod warunkiem, że nie wpływa ona na obniżenie jakości świadczenia usług.

Świadczenie usług gwarancyjnych odbywać się będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:15 do 16:00.

Wykonawca gwarantuje maksymalny czas reakcji na zgłoszenie nie dłuższy niż jedna godzina i czas naprawy nie dłuższy niż 8 godzin.

Zamawiający nie będzie ponosił żadnych kosztów związanych z pełnieniem gwarancji przez wykonawcę (kosztów dojazdu, kosztów noclegu itp.).

W tym okresie w ramach gwarancji wykonawca zapewni:

- 1) przywracanie pełnej funkcjonalności działania oprogramowania,
- 2) konsultacje w zakresie konfiguracji i eksploatacji Systemu Service Manager,
- 3) rozwiązywanie problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem systemu, w szczególności strojenie wydajności Systemu,
- 4) rozwiązywanie problemów bieżącej administracji Systemu.

8. Wymagania w zakresie przeprowadzenia szkoleń

Wykonawca przeprowadzi cykl szkoleń dla Administratorów, Operatorów I linii wsparcia oraz Operatorów II linii wsparcia.

1. Szkolenie dla Administratorów, przeprowadzone będzie zgodnie z następującymi wymaganiami:
 - 1) ilość uczestników – 4 osoby,
 - 2) czas trwania szkolenia: 5 dni roboczych (40 godzin lekcyjnych),
 - 3) program szkolenia musi obejmować całość zagadnień z zakresu administrowania Systemu oraz zapewnić umiejętności i wiedzę niezbędną do właściwego i samodzielnego rozwoju wdrażanego Systemu, w tym:

10/13



- a) niezbędne informacje o budowie, funkcjonowaniu i filozofii rozwiązań zastosowanych w Systemie,
 - b) parametryzacja/konfiguracja Systemu,
 - c) narzędzia dostosowawcze (kustomizacyjne) do wprowadzania zmian w Systemie,
- 4) wszyscy uczestnicy szkolenia muszą otrzymać materiały szkoleniowe w języku polskim, w formie *papierowej lub elektronicznej w formacie PDF*,
 - 5) wszyscy uczestnicy szkolenia otrzymają zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia i posiadania kompetencji Administratora Systemu,
 - 6) szkolenia dla Administratorów muszą być prowadzone przez wykładowców. certyfikowanych przez producenta oferowanego oprogramowania.
2. Szkolenie dla Operatorów I linii wsparcia, przeprowadzone będzie zgodnie z następującymi wymaganiami:
- 1) ilość uczestników – 10 osób,
 - 2) czas trwania szkolenia: 1 dzień roboczy (8 godzin lekcyjnych),
 - 3) program szkolenia musi zapewnić nabycie umiejętności praktycznych w posługiwaniu się interfejsem Systemu,
 - 4) Wszyscy uczestnicy szkolenia muszą otrzymać materiały szkoleniowe w języku polskim w postaci papierowej lub elektronicznej w formacie PDF.
3. Szkolenie dla Operatorów II linii wsparcia, przeprowadzone będzie zgodnie z następującymi wymaganiami:
- 1) ilość uczestników – 50 osób przeszkolonych w pięciu grupach po 10 osób,
 - 2) czas trwania szkolenia: 2 dni robocze (16 godzin lekcyjnych),
 - 3) program szkolenia musi zapewnić nabycie umiejętności praktycznych:
 - a) w posługiwaniu się interfejsem Systemu,
 - b) obsługi incydentów,
 - c) obsługi Procesów Zarządzania Problemem i Zmianą.
 - 4) Wszyscy uczestnicy szkolenia muszą otrzymać materiały szkoleniowe w języku polskim *w formie papierowej lub elektronicznej w formacie PDF*.
4. Szkolenia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego.
5. Wykonawca pokryje wszelkie koszty związane z dojazdem, pobytem oraz wyżywieniem i zakwaterowaniem wykładowców, którzy będą prowadzili szkolenie.
6. Na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem szkoleń wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji – harmonogram szkoleń przygotowany w porozumieniu z Zamawiającym obejmujący:



- 1) programy szkoleń zawierające szczegółowe informacje o zakresie tematycznym i rozkładzie zajęć dla poszczególnych szkoleń,
 - 2) metodę i formę prowadzenia szkoleń,
 - 3) listę wykładowców i informacje o wykładowcach, którzy przeprowadzą poszczególne szkolenia.
7. Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia szkoleń zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego szczegółowym zakresem tematycznym i harmonogramem szkoleń.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do modyfikacji harmonogramu szkoleń, z wytypowaniem na poszczególne cykle mniejszej lub większej liczby uczestników, z zachowaniem ilości cykli szkoleń i sumarycznej liczby uczestników.
9. Wykonawca w ramach prowadzonych szkoleń zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu:
- 1) Podręcznik: Administratora i Operatora I i II linii wsparcia,
 - 2) materiały szkoleniowe,
 - 3) ankiety oceny szkoleń - kwestionariusz AIOS, (dla każdego z przeprowadzonych szkoleń),
 - 4) zbiorcze zestawienie i analizę danych zawartych w ankietach oceny szkoleń, obrazującą stopień zadowolenia uczestników oraz użyteczność przeprowadzonych szkoleń, (dla każdego z przeprowadzonych szkoleń),
 - 5) listy obecności,
 - 6) listę wydanych zaświadczeń i komplet imiennych zaświadczeń dla wszystkich uczestników, którzy ukończą szkolenia, pod warunkiem uczestnictwa w pełnym wymiarze zajęć.

10. Oznakowanie i informacja o współfinansowaniu

Zadania realizowane w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007–2013 (POIG) wymagają określonego oznakowania. Wszystkie materiały opracowane w trakcie realizacji projektu w zależności od wielkości, rodzaju i techniki wykonania powinny zostać oznaczone odpowiednimi znakami graficznymi zgodnie z podstawowymi zasadami oznakowania projektów finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

Dostarczone nośniki oprogramowania i opakowania muszą być wyraźnie oznakowane za pomocą czytelnych naklejek bądź nadrukowanych znaków graficznych, umieszczonych w widocznym miejscu, zawierających informację o wkładzie finansowym Unii Europejskiej w realizację Umowy. Oznaczanie urządzeń winno być wykonane na folii samoprzylepnej. Znaki graficzne powinny być czytelne, wyraźne, trwałe i odporne na ścieranie.

We wszystkich raportach i dokumentacji powdrożeniowej (w wersji elektronicznej i papierowej) oraz w innych materiałach wykorzystywanych na potrzeby realizacji projektu,

powinny zostać umieszczone odpowiednie znaki graficzne, tj. po lewej znak Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, po prawej podpisany znak Unii Europejskiej, pomiędzy nimi logo projektu „System Informacyjny Statystyki Publicznej – 2” (SISP-2), tworząc poniższy ciąg logotypów:



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Wymagania dla oznaczenia sprzętu – wzór naklejek

Naklejka do umieszczenia na środkach trwałych (wersja dla produktów o małych gabarytach):



Dokładny opis znaków graficznych oznakowania projektów finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego znajduje się w:

1. Księdze znaków: NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI – KSIĘGA IDENTYFIKACJI WIZUALNEJ 2007

http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/ZPFE/Documents/Zalacznik_1_Ksiega_identyfikacji_wizualnej.pdf

2. Przewodniku w zakresie promocji projektów finansowanych w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, 2007-2013 dla Beneficjentów i Instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu

http://www.poig.gov.pl/ZPFE/Documents/przewodnik_dla_benef_promocja_0412081.pdf

Po zawarciu umowy Zamawiający przekazuje wykonawcy logotyp GUS i logo Projektu.

Ponadto we wszystkich raportach i dokumentacji powdrożeniowej (w wersji elektronicznej) na stronach tytułowych musi być zamieszczony następujący tekst: Projekt finansowany ze środków Unii Europejskiej oraz budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007–2013 (POIG).