

## Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

**I. Opis przedmiotu zamówienia****1. Przedmiotem zamówienia jest:**

**Projekt, dostawa, instalacja i kompleksowe wdrożenie Systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów zwanego dalej "EOD" w Spółce Gdańskie Wody**, wraz z niezbędną platformą systemową i bazodanową.

Projektowany EOD powinien zawierać niezbędne oprogramowanie wspomagające jego funkcjonalność m.in. administracyjną do zarządzania użytkownikami i uprawnieniami w EOD, systemowym i bazodanowym. *Przy projektowanym EOD należy uwzględnić docelowo możliwość integracji z Systemem Finansowo-Księgowym Sage Symfonia*

**2. Opis przedmiotu zamówienia:**

- a) Dostawa (wraz dokumentacją zawierający pełny opis funkcji wdrażanego systemu), instalacja i konfiguracja platformy systemowej i bazodanowej wymaganej przez oferowany System oraz konfiguracja niezbędna do prawidłowego jego funkcjonowania
- b) Dostarczenie Systemu **wraz z kodami źródłowymi wdrożonego systemu** ,
- c) Utworzenie bazy danych i instalacja Systemu.
- d) Wdrożenie EOD w siedzibie Zamawiającego, umożliwiającego zarządzanie korespondencją, dokumentami, sprawami i ich obiegiem w Spółce.  
Konieczne jest spełnienie wymienionych dalej wymagań funkcjonalnych, technicznych i bezpieczeństwa.
- e) Dostosowanie Systemu do indywidualnych potrzeb Zamawiającego.
- f) Cykl szkoleń dla 3 administratorów w zakresie administrowania systemem
- g) Przeprowadzenie szkoleń pracowników – użytkowników w ilości 80 osób oraz 3 administratorów w zakresie eksploatacji Systemu EOD
- h) Otwarta architektura, zapewniająca możliwość integracji z innymi aplikacjami (np. MS Office, GoogleDocs, LibreOffice), która ma dawać możliwość umieszczania bezpośrednio w swoim repozytorium dokumentów bezpośrednio z tychże aplikacji oraz popularnych programów graficznych, programów do projektowania wraz z jednoczesną możliwością podania atrybutów/właściwości/indeksów.
- i) Elastyczna konfiguracja zapewniająca przystosowanie systemu do zmian zachodzących w Spółce.
- j) bieżąca asysta techniczna podczas wdrażania systemu i procesu, do czasu momentu wdrożenia Elektronicznego Obiegu Dokumentów potwierdzonego protokołem odbioru końcowego.
- k) asysta powdrożeniowa dla problemów i awarii nieobjętych gwarancją, z czasem reakcji wynoszącym max 4h przez okres 12 miesięcy od momentu wdrożenia Elektronicznego Obiegu Dokumentów, potwierdzonego protokołem odbioru końcowego. Minimalny zakres zamówienia w zakresie asysty powdrożeniowej to 64 roboczogodziny w całym okresie realizacji zamówienia, maksymalna liczba godzin świadczenia usług asysty powdrożeniowej to 96 roboczogodzin w całym okresie obowiązywania umowy. Maksymalna liczba godzin świadczenia usług asysty powdrożeniowej określa prawo opcji zastrzeżone na rzecz Zamawiającego. Zamawiający nie gwarantuje realizacji zamówienia w zakresie określonym maksymalną liczbą godzin.

**II. Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:**

1. **System powinien być stworzony w taki sposób, aby wsparcie obsługi lub dewelopmentu zasadniczych części systemu, oraz jego późniejsza modyfikacja i rozbudowa o dodatkowe moduły i funkcjonalności nie zmuszały Zamawiającego do korzystania do współpracy tylko z jednym wykonawcą.**
  - a) licencja ma dopuszczać możliwość własnej modyfikacji systemu (niezbędne jest dostarczenie kodów źródłowych wdrożonego systemu).  
Oczekuje się rozwiązań opartych na licencji umożliwiających swobodną modyfikację kodu tj. **Lesser Gnu Public License (LGPL) v3**
  - b) brak ograniczeń licencyjnych odnośnie ilości użytkowników, dokumentów, sprzętu oraz ilości instalacji tj. oprogramowanie, które może być uruchamiane, kopiowane, rozpowszechniane, analizowane oraz zmieniane i poprawiane przez użytkowników **w dowolnej ilości kopii na dowolnej ilości stanowisk**
  - c) możliwość uruchomienia środowiska w wysokiej dostępności HA
  - d) możliwość uruchomienia w środowisku konteneryzacji
  - e) możliwość uruchomienia systemu w oparciu o własną infrastrukturę sprzętową
  - f) zintegrowany system rozpoznawania pisma OCR
  - g) możliwość szyfrowania danych

2. System musi być w polskiej wersji językowej, a zatem zawierać m.in.:
  - a) interfejs komunikacji z użytkownikiem, każdego modułu i podsystemu składającego się na przedmiot zamówienia oraz system pomocy muszą być dostarczone w języku polskim,
  - b) polskojęzyczne formaty wartości (sortowanie, daty, liczby, itp.),
  - c) obsługę polskich znaków diakrytycznych oraz uwzględnienie odmian leksykalnych.
3. System musi posiadać:
  - a) zaimplementowane mechanizmy dostępu, umożliwiające wybranym użytkownikom selektywny dostęp do informacji: autoryzacja i hierarchizacja praw dostępu do określonych funkcji, czynności, opcji, dokumentów i elementów dokumentu,
  - b) mechanizmy ochrony, zabezpieczania i archiwizacji danych takie jak: system uprawnień dla administratorów, użytkowników z uwzględnieniem ich potrzeb, profilowanie informacji w zależności od grupy odbiorców, autoryzację danych, replikację danych, tworzenie kopii zapasowych nie rzadziej niż raz na dobę, zdolność do odtwarzania baz i ich zawartości, wysoki poziom bezpieczeństwa i ochrony danych przed utratą spójności i zniszczeniem, a także wysoki stopień bezpieczeństwa przy współdzieleniu prac: kontrola dostępu na różnych poziomach: serwera, bazy danych, zestawienia dokumentów, dokumentu, sekcji w dokumencie, pojedynczego pola w dokumencie,
  - c) zintegrowane środowisko min. poczty, kalendarza
  - d) system wymiany informacji i organizowania pracy grupowej,
4. Zakres wymagań w zakresie EOD:
  1. System musi umożliwić śledzenie prowadzenia w Spółce dowolnej sprawy, w szczególności w celu bieżącego monitorowania jej realizacji w sposób terminowy i zgodny ze zdefiniowaną procedurą pracy. System musi również zapewnić pełną kontrolę nad obiegiem informacji (korespondencji, uzgodnień, poczty elektronicznej, poleceń służbowych)
  2. Rozwiązanie musi zapewnić mechanizmy kontroli dostępu użytkowników do gromadzonych danych oraz realizowanych operacji wraz z ich rejestracją i możliwością odtworzenia historii zmian.
  3. Dostawca musi przygotować procedury naprawcze na wypadek wystąpienia awarii poszczególnych elementów systemu i umożliwiających przywrócenie stanu systemu z chwili tuż przed awarią. Czas odtworzenia dowolnego elementu systemu nie może trwać dłużej niż 4 godz.
  4. **System musi być tak zaprojektowany, aby umożliwił definiowanie i modelowanie struktury organizacyjnej**, a w przypadku zmian organizacyjnych w Spółce, łatwo definiować te zmiany i aktualizować strukturę w systemie EOD, z zachowaniem poprzednich struktur, a także powiązań między nimi.
  5. System musi umożliwiać:
    - a) przeglądanie dokumentów utworzonych w aplikacjach niezainstalowanych na danym stanowisku komputerowym (zintegrowana przeglądarka różnych formatów),
    - b) przeszukiwanie bazy wg dowolnych atrybutów,
    - c) współpracę z użytkowanym w Spółce oprogramowaniem MS Office. Libre Office, Google Docs, Mozilla Thunderbird.
    - d) użytkownikom systemu podgląd z dowolnego komputera oraz przez aplikację mobilną stanu realizacji spraw w systemie EOD (zgodnie z uprawnieniami użytkownika),
    - e) zarządzanie : kategorie dokumentów, stany dokumentów, poziomy dostępu, użytkownicy, grupy itp.
    - f) na poziomie rejestracji dokumentów wyszukiwanie i wstawianie do właściwego formularza danych nadawców i adresatów (z poziomu formularza rejestracji dokumentu powinien być dostępny mechanizm łatwego wyszukiwania danych nadawców i adresatów wg dowolnych kryteriów na podstawie zapisów w odpowiednich słownikach, a następnie wstawienie ich do odpowiednich pól formularza; w przypadku braku poszukiwanego nadawcy lub adresata system musi umożliwić łatwe dopisanie tych danych).
  6. System musi posiadać:
    - a) mechanizm skanowania, z możliwością automatycznego rozpoznawania znaków (OCR) pism przychodzących i pracy z elektroniczną wersją dokumentów – bez żadnych ograniczeń licencyjnych odnośnie użytkowania;
    - b) wystawienie określonych folderów repozytorium za pomocą protokołu WebDAV, tak aby umożliwić udostępnienie tych folderów w systemach Windows, a także urządzeniom skanującym w celu umieszczenia skanów dokumentów
    - c) możliwość bieżącego dostępu do dokumentów zarchiwizowanych.
  7. System musi zapewnić stabilną i efektywną pracę dla 100 użytkowników systemu, w tym możliwość skalowania do większej ilości użytkowników w przyszłości (200 osób)
  8. System musi umożliwiać rozwój, modyfikację i definiowanie procedur w systemie EOD do wykonania przez przeszkolonych administratorów systemu.

## 5. Wymagania funkcjonalne i techniczne EOD

### 5.1. Funkcje komunikacyjne:

- a) system musi umożliwiać pracownikom wydziałów wspólną pracę nad sprawami przez nich prowadzonymi,
- b) system musi zapewniać obsługę dokumentów otrzymywanych lub wysyłanych pocztą elektroniczną, drukiem w formacie PDF z **możliwością stosowania technik podpisu elektronicznego**,
- c) **Możliwość implementacji w przyszłości możliwości sprawdzenia przez petenta statusu danej sprawy na stronie internetowej Spółki tzw. EBOOK**
- d) system musi spełniać rolę systemu komunikacyjnego umożliwiającego przesłanie korespondencji wewnętrznej w formie elektronicznej pomiędzy wszystkimi działami, i pracownikami Spółki (materiałów z postaci finalnej, a także wspomaganie pracy grupowej przy tworzeniu złożonych dokumentów: uzgodnienia, nadzory, odbiory, sprawozdania, opiniowanie, zgłaszanie uwag itp.).
- e) system musi uwzględniać wydawanie i akceptację poleceń,

- f) odebranie przez adresata korespondencji wewnętrznej, polecenia itd. musi być automatycznie odnotowane i przechowywane w systemie, a informacja o tym fakcie musi być łatwo dostępna do nadawcy,
- g) system musi posiadać mechanizm zapewniający załatwienie spraw w przypadku nieobecności osoby (nie może to następować poprzez logowanie na konto i hasło nieobecnej osoby)

### **5.2. Praca nad szeroko rozumianymi dokumentami i rejestrami:**

system musi zapewniać pełną obsługę korespondencji z automatycznym (systemowym) nadawaniem dokumentom kolejnego numeru, zgodnie z instrukcją - pism przychodzących (opisanie), wychodzących i dokumentów wewnętrznych - od chwili wejścia do chwili wyjścia, z następującymi uwarunkowaniami:

- zapewnić wielopoziomową obsługę dekretacji i przekazywania pism, a także wysyłkę korespondencji,
- zapewnić wyświetlanie i drukowanie dokumentów przez osoby uprawnione,
- zapewnić łączenie dokumentów ze sprawami,
- zapewnić szybki i ciągły dostęp do spraw będących w toku wraz z dokonywaniem oceny stopnia ich realizacji,
- b) system musi zapewnić korzystanie z jednolitej bazy danych petentów.
- c) rejestr korespondencji musi zawierać informacje o wszystkich dokumentach – zarówno korespondencji wewnętrznej, jak i zewnętrznej,
- d) rejestr korespondencji musi obejmować m.in.:
  - informację o nadawcy,
  - datę nadania, wpływu, wysłania, dane dotyczące osoby odbierającej (wysyłającej),
  - rodzaje, klasyfikację spraw, przydział do poszczególnych komórek organizacyjnych w Spółce
  - termin załatwienia sprawy,
  - datę i sposób załatwienia sprawy,
  - hasła tematyczne,
  - słowa kluczowe,
- e) system musi umożliwiać archiwizację dokumentów – docelowo centralne archiwum elektroniczne
- f) system musi dostarczać informację o miejscu przechowywania (z dokładnością do stanowiska pracy) oryginału dokumentu w formie papierowej w celu szybkiego umożliwienia jednoczesnego dostępu, w formie elektronicznej i w oryginale, do dokumentów, których oryginały przechowywane są w wersji papierowej,
- g) system musi umożliwić automatyczną rejestrację poszczególnych wersji dokumentów,
- h) system musi zapewniać możliwość cofnięcia się do poprzedniej wersji dokumentu, dokumentów „zatwierdzonych” nie można zmienić, ani usunąć (dokument nie może zostać usunięty nawet przez właściciela – użytkownika, który dokument opracował lub zatwierdził),
- i) system musi przechowywać historie sprawy, dotyczącą operacji dokonywanych przez użytkowników, tj. musi rejestrować informacje o kolejnych działaniach, jakim zostały poddane dokumenty, korespondencja (m.in. daty, kto, komu i kiedy przekazał dokument/sprawę, statusy dokumentów),
- j) system musi umożliwiać przeglądanie historii opracowywania dokumentu lub załatwiania sprawy (w układzie: kto, kiedy, gdzie i jaką wykonał zmianę lub operację),
- j) system musi zapewnić możliwość opisanie każdego rodzaju dokumentu, sprawy,teczki i łączenia dokumentów poprzez przypisania logiczne do różnych spraw, segregatorów, szaf.

### **5.3. Zarządzanie dokumentami (wewnętrznymi i zewnętrznymi Spółki) musi obejmować:**

- a) przechowywanie dokumentów i załączników w różnych formatach (tekstowych i graficznych) z automatycznym nadawaniem nazwy dokumentom,
- b) możliwość skanowania dokumentów i ich wizualizacji,
- c) możliwość przetwarzania obrazu na postać tekstową (OCR)
- d) automatyczna lub ręczna wielopoziomowa obsługa dekretacji (na dział, osoby lub grupę osób),
- e) szybkie wyszukiwanie dokumentów wg różnych atrybutów, z uwzględnieniem polskiej fleksji, dla dokumentów za pomocą edytora tekstu lub poddanych OCR,
- f) automatyczna rejestrację wszystkich operacji na dokumencie,
- g) zarządzanie wersjami dokumentów,
- h) poufność dokumentów,
- i) kontrole zmian pól kluczowych i możliwość przeglądania tych zmian,
- j) logiczne i hierarchiczne powiązania pomiędzy dokumentami,
- k) obsługę archiwum z możliwością przeglądania dokumentów i drukowania historii dokumentu,
- l) dostęp w sposób ciągły do dokumentów w tym również archiwalnych,

### **5.4. Monitorowanie stanu realizacji spraw musi obejmować:**

- a) EOD musi być wyposażony w odpowiedni system aktywnego raportowania, pozwalający przekazywać informacje o stanie zaawansowania realizacji poleceń, spraw i zadań (terminowość, opóźnienia, zagrożenia itp.),
- b) System musi umożliwić monitorowanie stanu i obiegu dokumentów, realizacji spraw i zadań z poziomu użytkownika zgodnie z posiadanymi przez niego uprawnieniami,
- c) System musi posiadać mechanizm sygnalizowania nieodebranych przesyłek skierowanych do użytkownika końcowego, np. o nieodebraniu polecenia,

- d) System musi zapewniać automatyczną kontrolę terminów załatwiania wszystkich prowadzonych w nim spraw (np. upływu ustawowego czasu załatwiania sprawy),
- e) System musi przypominać o zbliżającym się terminie nie załatwionych spraw i dokumentów w ramach ustalonych terminów, z możliwością ustalania indywidualnych terminów,

#### **5.5. Zarządzanie sprawami musi obejmować:**

- a) obsługę listy spraw i teczek (łączenie dokumentów w sprawy i teczki),
- b) obieg dokumentów z możliwością tworzenia i modyfikowania definicji obiegu przez upoważnionych pracowników Spółki,
- c) szybki i stały dostęp do spraw w toku i dokonywanie oceny stopnia ich realizacji (statusu),
- d) koordynowanie jako możliwość powiadamiania o wykonywanej pracy, przez kilka komórek równolegle,
- e) tworzenie standardów pism wyjściowych w ramach załatwiania typowych spraw,
- f) automatyczną kontrolę terminów załatwiania poszczególnych spraw z możliwością ustalania indywidualnych terminów,
- g) śledzenie procesów załatwiania spraw,
- h) automatyczne generowanie przypomnień i ponagleń,
- i) przechowywanie pełnej historii każdej sprawy,
- j) kontrolę procesu archiwizacji akt sprawy,
- ł) dzielenie spraw na podzadania,
- k) **możliwość publikacji przez Internet w środowisku przeglądarek internetowych , informacji na temat wybranych spraw przez petentów – panel EBOK na stronie firmowej**

#### **5.6. Wyszukiwanie:**

system musi zapewniać łatwe i szybkie wyszukiwanie (dostęp) dokumentów i informacji poprzez m.in.:

- wykorzystanie dodatkowych indeksów, metryk i opisów dokumentów,
  - podanie informacji kluczowych np. numeru działki, numeru uzgodnienia, przypisanego słowa kluczowego (hasła),
  - wykorzystanie różnych atrybutów: słów kluczowych, atrybutów pisma, względnie innych identyfikatorów użytkownika
- system musi zapewniać przeszukiwanie z uwzględnieniem polskiej pisowni.

#### **6. Minimalne wymagania dotyczące bezpieczeństwa EOD:**

1. System musi zapewniać ochronę zasobów informacyjnych przed nieautoryzowanym dostępem z zewnątrz i wewnątrz systemu.
2. System musi zapewnić identyfikację i kontrolę tożsamości użytkowników.
3. System musi umożliwić definiowane infrastruktury organizacyjnej określającej rolę i zależności pomiędzy komórkami.
4. System musi udostępniać mechanizm hierarchizowania uprawnień do jego zasobów.
5. **System musi umożliwiać składanie i weryfikację podpisów elektronicznych**, zgodnie z wymogami ustawy o podpisie elektronicznym.
6. System musi gwarantować, że całość transmisji będzie szyfrowana.
7. EOD lub system operacyjny musi zapewniać możliwość ustawienia długości czasu trwania sesji, po której system samoczynnie wyloguje użytkownika z systemu, gdy ten pozostawi podłączony komputer do systemu obiegu dokumentów i będzie bezczynny.
8. System musi być odporny na zawieszenie się stacji roboczych, tj. usterka stacji roboczej w trakcie pracy w systemie nie może spowodować niestabilności pracy systemu EOD dla pozostałych użytkowników.
9. System musi uniemożliwiać wprowadzanie i modyfikację danych w sposób anonimowy.
10. System musi umożliwiać centralne zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami.
11. Minimalny poziom autoryzacji użytkowników systemu obiegu dokumentów musi następować poprzez identyfikator i hasło.
12. System musi wymuszać odrębne i unikalne loginy oraz mieć możliwość modyfikacji ustawień długości hasła i częstotliwości ich zmiany (zmiana standardowo ustawiona na zmianę co najmniej raz na miesiąc).
13. System musi zapewniać niezmiennosc identyfikatora użytkownika (po wyrejestrowaniu użytkownika z systemu informatycznego nie powinien być przydzielany innej osobie).
14. Hasła przechowywane w systemie muszą być szyfrowane.