**Załącznik nr 1 do SWZ (Załącznik nr 1 do Umowy)**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

**na wsparcie i asystę techniczną**

**Systemu Obiegu Dokumentów SmartDoc**

1. **Przedmiot zapytania:**

Przedmiotem zapytania **jest usługa świadczenia wsparcia i asysty technicznej na posiadane przez Zamawiającego oraz jego Jednostki Podległe Systemy Obiegu Dokumentów SmartDoc wraz z modułami,** **Systemy archiwizacyjne SmartArch oraz Centralną Szynę Danych zwane dalej „Systemami”** (opisane w Załączniku nr A do niniejszego zapytania), zakupione w ramach projektu „Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego – część II, administracja samorządowa” realizowanego w ramach Decyzji nr UDA-RPPD.04.01.00-20-002/11-00 z dnia 28.02.2012 .

1. **Świadczenie asysty technicznej– wymagania ogólne:**
	1. Okres świadczenia wparcia i asysty technicznej dla Systemu Obiegu Dokumentów SmartDoc wraz z modułami, Systemu archiwizacyjnego SmartArch oraz Centralnej Szyny Danych, będzie wynosił **12 miesięcy** od dnia 02.02.2024 r. lub od dnia podpisania umowy, jeżeli umowa byłaby podpisana po tym terminie.
	2. Przedmiotem wsparcia i asysty technicznej są wszystkie istniejące i aktualnie zainstalowane u Zamawiającego i w Jednostkach Podległych funkcjonalności systemów informatycznych wyszczególnionych w pkt 2.
	3. Na serwerach Zamawiającego są zainstalowane **Systemy Obiegu Dokumentów SmartDoc, wraz z modułami, Systemy archiwizacyjne SmartArch oraz Centralna Szyna Danych** oraz analogiczne instancje Systemów Jednostek Podległych, dodatkowo Systemy zostały niezależnie zainstalowane na serwerach w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Białymstoku. **Na chwilę obecnej dalszą chęć wykorzystywania ww. systemów w 2023 roku deklaruje
	8 Jednostek Podległych UMWP.**
	4. Centralna Szyna Danych zapewnia komunikację Zamawiającemu z Jednostkami Podległymi oraz systemami zewnętrznymi w szczególności poprzez ePUAP.
	5. Systemy informatyczne, o których mowa w pkt. 1 zostały zbudowane w oparciu o umowę PN/29/03/2014 zawartą pomiędzy Województwem Podlaskim działającym w imieniu i na rzecz Partnerów Projektu (w Projekcie uczestniczyło 129 Partnerów i ich jednostki podległe) oraz firmą MAXTO z ograniczona odpowiedzialnością S.K.A. ul. Reduta 5, 31-421 Kraków. Umowa obejmowała, oprócz dostawy i wdrożenia systemów, także udzielenie licencji, przeprowadzenie szkoleń oraz udzielenie gwarancji i asysty technicznej w okresie 5 lat od dostarczenia i odebrania ww. systemów.
	6. **Przez wsparcie i asystę techniczną** w ramach przedmiotu zapytania **rozumie się** udzielenie przez Wykonawcę wsparcia i asysty technicznej Zamawiającemu w sytuacji, gdy Administratorzy Systemów nie są w stanie samodzielnie wykonać danej czynności lub wykonanie tej czynności wiąże się z prawdopodobieństwem nieprawidłowego działania systemu lub w zakresie wyjaśniania i rozwiązywania zagadnień dotyczących eksploatacji systemu. Wsparcie może mieć charakter konsultacji lub wykonania przez Wykonawcę wymaganych czynności. W ramach usługi Wykonawca zapewnia dostępność konsultantów w celu świadczenia Administratorom Systemów wsparcia i asysty technicznej związanej z obsługą i rozwojem Systemów.
	7. Wsparcie i asysta techniczna ma zapewnić ciągłość działania systemów, utrzymanie komunikacji i wymianę danych między ww. systemami oraz innymi zintegrowanymi systemami, w tym bieżące usuwanie błędów systemu, wsparcie administracyjne w bieżącej pracy.
	8. Wsparcie i asysta techniczna dotyczy tylko oprogramowania i dostarczonych systemów informatycznych wchodzących w skład systemu obiegu dokumentów SmartDoc wraz z modułami, System archiwizacyjny SmartArch, Centralną Szyną Danych natomiast nie odnosi się do infrastruktury sprzętowej Zamawiającego, który powinien zapewnić jej prawidłowe funkcjonowanie.
	9. Wsparcie oraz asysta ma uwzględniać bieżące dostosowywanie ww. systemów do obowiązujących przepisów prawnych, ich zmian i rekomendacji, w każdym z aspektów związanych z usługami i funkcjonalnościami realizowanymi przez te systemy. Każdorazowa zmiana związana z dostosowaniem systemów do przepisów prawa, ma zostać poprzedzona analizą zaplanowanych zmian.
	10. Zamawiający oświadcza, iż jest właścicielem kodów źródłowych do ww. systemów.
	11. Zamawiający posiada zawartą umowę nr DSI-I/1/2023 na wsparcie i asystę techniczną na ww. Systemy obowiązującą do dnia 01 lutego 2024 roku.
2. **Wymagania jakościowe świadczenia wsparcia i asysty technicznej dla Systemów Obiegu Dokumentów SmartDoc wraz z modułami, Systemów archiwizacyjnych SmartArch oraz Centralną Szyną Danych obejmują w szczególności:**
	1. zapewnienie ciągłości działania Systemów,
	2. niezwłoczne usuwanie awarii oraz usuwanie błędów w Systemach, zgodnie z czasem reakcji serwisowej opisanej w pkt. 4.2 e) zgłoszonych przez Zamawiającego lub jego Jednostek Podległych.
	3. świadczenie asysty i wsparcia technicznego Administratorom Systemów Zamawiającego i z jego Jednostek Podległych, w sposób kompletny i uznany za wystarczający przez Zamawiającego,
	4. pomoc techniczną i merytoryczną Administratorom Systemów przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z funkcjonowaniem i korzystaniem z Systemów oraz udzielanie wyjaśnień,
	5. pomoc w zakresie korzystania z Systemów,
	6. udzielanie wsparcia i asysty technicznej przez Wykonawcę niezależnie od stopnia udokumentowania systemu,
	7. bieżące dostosowywanie ww. systemów do obowiązujących przepisów prawa, ich zmian i rekomendacji, w każdym z aspektów związanych z usługami i funkcjonalnościami realizowanymi przez te Systemy. W szczególności prawidłowości przeprowadzenia procesów archiwizacyjnych, w tym zgodność paczki archiwalnej z systemem teleinformatycznym ADE Archiwum Państwowego („Archiwum Dokumentów Elektronicznych"). Każdorazowa zmiana związana z dostosowaniem Systemów do przepisów prawa ma zostać poprzedzona analizą zaplanowanych zmian przez Wykonawcę i zaakceptowana przez Zamawiającego,
	8. wsparcie w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemów do potrzeb Zamawiającego, oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów Systemów, wsparcie obejmuje wszystkie moduły i funkcje posiadane przez Zamawiającego,
	9. wsparcie w bieżącym optymalizowaniu konfiguracji Systemów uwzględniające potrzeby Zamawiającego, w tym usprawnianie działania Systemów,
	10. integracje Systemów z systemami zewnętrznymi węzła krajowego, ePUAP, PZ – Profil Zaufany, itp.
	11. dostarczanie i instalowanie nowych wersji Systemów,
	12. instalowanie, dodawanie, konfigurowanie nowych instancji Jednostek Podległych,
	13. odinstalowanie, usuwanie, archiwizowanie dotyczące instancji Jednostek Podległych, likwidowanych lub rezygnujących z Systemów,
	14. aktualizację oprogramowania aplikacyjnego, systemowego i serwerowego koniecznego do prawidłowego działania Systemów oraz do zapewnienia właściwego poziomu bezpieczeństwa Systemów zgodnie z wymaganiami Zamawiającego w tym zakresie,
	15. wprowadzenie zmian niezbędnych do utrzymania wydajności, pojemności i bezpieczeństwa systemów oraz innych czynności administracyjnych zgłoszonych przez Zamawiającego np. aktualizacja systemów operacyjnych i komponentów, dogrywanie certyfikatów, inne czynności typowo administracyjne,
	16. utrzymywanie zgodności środowiska zapasowego ze środowiskiem produkcyjnym dla systemów posiadających ww. środowiska,
	17. deponowanie kodów źródłowych i utrzymywanie ich zgodności ze środowiskiem produkcyjnym,
	18. doradztwo w zakresie rozbudowy systemów o nowe funkcjonalności świadczone w formie uzgodnionej z Zamawiającymi (np. spotkania konsultacyjne, spotkania on-line, wizyty u Zamawiającego,
	19. doradztwo w zakresie rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz dokonywanie ponownych instalacji Systemów w przypadku rozbudowy,
	20. pomoc techniczną i merytoryczną Administratorom Zamawiającego i Jednostek Podległych przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z funkcjonowaniem i korzystaniem z Systemów w tym pomoc w usuwaniu awarii powstałych z winy administratorów Systemów lub wskutek wypadków losowych,
	21. aktualizację dokumentacji zgodnie z wprowadzanymi modyfikacjami systemu i sprzętu, w tym usuwanie błędów i uzupełnianie braków w dostarczonej dokumentacji,
	22. przyjmowanie i obsługę wszelkich zgłoszeń od Administratorów Systemów dotyczących działania systemów,
	23. wprowadzanie wszystkich informacji związanych ze zgłoszeniami do Systemu Obsługi Zgłoszeń niezależnie od drogi zgłoszenia. W uzgodnieniu z Wykonawcą, Zamawiający dopuszcza wykorzystywanie innego Systemu Obsługi Zgłoszeń dostarczonego przez Wykonawcę,
	24. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu Systemów lub danych archiwalnych oraz backupowych,
	25. pomoc w analizie i wyszukiwaniu informacji w logach Systemowych.
	26. wsparcie i asysta techniczna powinna być udzielona w sposób kompletny i uznany za wystarczający przez Zamawiającego,
	27. **Wykonawca obowiązany będzie w szczególności:**
3. świadczyć usługę wsparcia i asysty technicznej telefonicznie, e-mailowo, on-line, przez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) lub poprzez zdalne połączenie z infrastrukturą Zamawiającego, za pośrednictwem imiennego konta założonego dla każdego z pracowników wskazanego przez Wykonawcę do realizacji usługi, Aktywność pracowników może być monitorowana.
4. Zamawiający wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane przez Zamawiającego czynności, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy:
	* obsługa zgłoszeń, tj. przyjmowanie, zarządzanie, bieżące aktualizowanie informacji o realizacji zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń (SOZ),
5. świadczyć wsparcie drogą telefoniczną, mailową i poprzez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ), w dni robocze w godzinach od 7:30 do 16:00, do którego Wykonawca otrzyma dostęp od Zamawiającego lub sam udostępni analogiczny system Zamawiającemu,
6. przyjmować zgłoszenia dotyczące usterek i potrzeb wsparcia bądź aktualizacji:
	* telefonicznie – w dni robocze w godzinach od 7:30 do 15:30,
	* e-mailem i poprzez System Obsługi Zgłoszeń – całodobowo, 24/5/365,
7. reagować na zgłoszenia w czasie zgodnym z wymaganiami podanymi poniżej w pkt. 3.3 e),
8. wprowadzać wszystkie informacje związane ze zgłoszeniami do Systemu Obsługi Zgłoszeń (**SOZ**) niezależnie od drogi zgłoszenia oraz na bieżąco aktualizować informacje o realizacji tych zgłoszeń,
9. w przypadku konieczności wymiany komponentów systemów (oprogramowania) – zapewnić komponenty o parametrach nie gorszych niż komponenty wymieniane, nie dotyczy to wymiany systemu i jego kluczowych elementów,
10. aktualizować oprogramowanie aplikacyjne i systemowe w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne dla utrzymywania funkcjonalności, integracji, wydajności, pojemności, bezpieczeństwa i ergonomii systemów, zgodnie z decyzją Zamawiającego,
11. przeprowadzać testy przed wdrożeniem zmian w systemach, z wykorzystaniem środowiska testowego,
12. weryfikować i zapewniać prawidłowe działanie systemów po dokonanych przez siebie naprawach i modyfikacjach,
13. aktualizować dokumentację Systemów (użytkownika, administratora oraz wszelkie dokumentacje niezbędne do zarządzania ww. Systemami), zgodnie z wprowadzanymi modyfikacjami systemu i sprzętu, w tym usuwać błędy i uzupełniać braki w dostarczonej dokumentacji,
14. prowadzić kwartalnestatystyki i przekazywać raporty w zakresie udzielanego wsparcia, jego formy i zakresu,
15. wprowadzać wszystkie otrzymane zgłoszenia do Systemu Obsługi Zgłoszeń oraz dokonywać wpisów w SOZ dotyczących realizacji zgłoszenia jak i sposobu usunięcia usterki,
16. Zamawiający udostępnia System Obsługi Zgłoszeń (SOZ), ale w uzgodnieniu z Wykonawcą dopuszcza wykorzystywanie innego Systemu Obsługi Zgłoszeń dostarczonego przez Wykonawcę.
	1. **Klasyfikowanie, diagnozowanie, rozwiązywanie błędów zgłaszanych przez Administratorów Systemów:**
		1. fakt wystąpienia błędu, oraz jego ewentualną charakterystykę, ocenia się zawsze w odniesieniu do ostatniej wersji opisu funkcjonalnego systemów, uzgodnionej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą,
		2. przez rozwiązanie błędu, lub ostateczne rozwiązanie błędu, rozumie się wdrożenie działań, dzięki którym dany błąd przestaje występować podczas zgodnego z przeznaczeniem korzystania z funkcji systemów,
		3. przez obejście błędu rozumie się przekazanie do wiadomości Zamawiającego/Jednostki Podległej szczegółowego opisu działań, dzięki którym procedury użycia systemów, będące normalnie pod wpływem danego błędu, mogą zostać przeprowadzone w sposób wykluczający powstanie lub wpływ tego błędu,
		4. błędy dotyczące Systemów muszą być klasyfikowane według stopnia ich wpływu na dostępność funkcji systemów, jako:
* **błędy krytyczne**, tzn. takie błędy, które mają kluczowe znaczenie dla działania Systemów tj. powodują całkowitą niedostępność funkcjonalności Systemu lub jej krytycznej części, uniemożliwiają wykonywanie pracy lub dochowanie terminów realizacji zadań.
* **błędy poważne**, tzn. takie błędy, które nie kwalifikują się jako błędy krytyczne, natomiast powodują uciążliwość w korzystaniu z niektórych funkcji Systemu, uniemożliwiają lub znacznie utrudniają wykonanie poszczególnych czynności, powodują, że eksploatacja staje się ograniczona (np. problemy z wydajnością, przeprowadzenie określonych operacji w systemie jest uciążliwe).
* **pozostałe błędy**, tzn. takie błędy, przy których oprogramowanie funkcjonuje w sposób niepoprawny i niezgodny z oczekiwaniami Zamawiającego.
	+ 1. **maksymalne wartości parametrów czasowych opisujących reakcję serwisową** **Wykonawcy** w przypadku wystąpienia poszczególnych kategorii błędów Systemów mogą wynosić, co najwyżej:
* dla błędów **krytycznych** – reakcja w ciągu **2 godzin**, przywrócenie funkcjonowania systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) **w ciągu 8 godzin** od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 2 dni roboczych** od zgłoszenia błędu,
* dla błędów **poważnych** – reakcja w ciągu **2 godzin**, przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) **w ciągu 24 godzin** od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 5 dni roboczych** od zgłoszenia błędu,
* dla **pozostałych** błędów – reakcja w ciągu **4 godzin**, przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) **w ciągu 5 dni** od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 30 dni** od zgłoszenia błędu,
* dla **wsparcia i asysty technicznej** w ramach Systemów – reakcja w ciągu **4 godzin**, czas realizacji **5 dni** roboczych,
* w przypadku zgłoszenia błędu poza godzinami pracy Zamawiającego, zgłoszenie traktowane jest jako przyjęte o godzinie 7:30 wraz z rozpoczęciem najbliższego dnia roboczego Zamawiającego,
* w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego czas realizacji wsparcia i asysty może zostać uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym i tym samym różnić się od czasów opisanych powyżej.
	+ 1. przez reakcję rozumie się dowolny sposób komunikacji ze strony przedstawiciela Wykonawcy, potwierdzenie zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań diagnostycznych,
		2. przywrócenie funkcjonowania Systemów to czas odtworzenia i przywrócenia działania systemu po zgłoszeniu błędu liczony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego,
		3. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego czas realizacji przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) lub termin ostatecznego rozwiązania problemu, w konkretnym wypadku może zostać uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym i tym samym różnić się od wartości parametrów czasowych opisanych powyżej,
		4. ostateczne rozwiązanie błędu wymagającego poprawy kodu oprogramowania Systemu musi obejmować wytworzenie oraz przekazanie do dyspozycji Zamawiającego stosownej aktualizacji oprogramowania Systemu. Każda aktualizacja oprogramowania może zawierać poprawki kodu oprogramowania dotyczące jednego lub więcej zgłoszonych błędów. Wszystkie znajdujące się w aktualizacji oprogramowania poprawki kodu oprogramowania muszą być udokumentowane w sposób umożliwiający przynajmniej ustalenie istoty błędu usuwanego przez daną poprawkę.
	1. **Dostawa nowych wersji oprogramowania systemów:**
		1. wykonawca może przekazać Zamawiającemu nową wersję oprogramowania systemu dopiero po wszechstronnej weryfikacji poprawności jej działania w środowisku testowym, odzwierciedlającym typowe środowisko produkcyjne spotykane u Zamawiającego,
		2. razem z nową wersją oprogramowania lub w przypadku istotnych zmian wpływających na użytkowanie lub architekturę systemu, Wykonawca musi dostarczyć zaktualizowaną dokumentację systemów,
		3. w przypadku, gdy naprawa błędu powoduje zmiany w funkcjonowaniu oprogramowania, zmiany w dokumentacji należy uwzględnić przy najbliższej jej aktualizacji,
		4. po wdrożeniu nowej wersji oprogramowania w systemach Zamawiającego/Jednostek Podległych, Wykonawca ponosi odpowiedzialność na tych samych zasadach za działanie danego systemu, jaką ponosił w stosunku do uprzednio tam działającej wersji systemu,
		5. wersja zdeponowana kodów źródłowych musi być każdorazowo aktualizowana w przypadku zmian lub aktualizacji wersji produkcyjnej.
	2. Z punktu widzenia administratora Systemów ważne jest, aby utrzymać spójność wdrożonych rozwiązań w taki sposób, by spełniały wszelkie obowiązujące oraz wchodzące w życie w tym okresie przepisy prawa (nie tylko te poniżej wymienione) w aspektach działania Zamawiającego lub Jednostek Podległych. W związku z wejściem w życie ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych należy uwzględnić zmiany, jakie będą musiały być wprowadzone w posiadanych Systemach.
1. **Wykonawca powinien uwzględnić wszystkie akty prawne wpływające na działanie i funkcjonowanie Systemów oraz na bieżąco dostosowywać Systemy do obowiązujących przepisów prawa, ich zmian i rekomendacji, w każdym z aspektów związanych z usługami i funkcjonalnościami realizowanymi przez te Systemy, w szczególności do:**
	* 1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.2023.775 t.j. z dnia 2023.04.25),
		2. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (Dz.U.2018.180 t.j. z dnia 2018.01.22),
		3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z dnia 2011.01.20 ze zm.),
		4. Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz.U. 2023 poz.285 z dnia 2022.02.13),
		5. Rozporządzenia z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U.2017.2247 ze zm.),
		6. Ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz.U.2023.913 t.j. z dnia 2023.05.13),
		7. Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego (Dz.U.2011.159.948 z dnia 2011.08.01)
		8. Ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U.2023.57 z dnia 2023.01.09),
		9. Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344 z dnia 2020.03.03),
		10. Ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U.2021.386 t.j., ze zm.),
		11. Ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U.2021.1797 z dnia 2021.10.01),
		12. Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 tj. ze zm.),
		13. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
		14. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U.2022.902 z dnia 2022.04.27),
		15. Ustawa z dnia 11 sierpnia 2021 r. o otwartych danych i ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego (Dz.U.2023.1524 z dnia 2023.08.04),
		16. Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U.2022.2509 t.j. z dnia 2022.12.06),
		17. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2022.2240 t.j. ze zm.),
		18. Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U.2023.1440 z dnia 2023.07.27),
	1. Zamawiający oczekuje, aby utrzymać spójność wdrożonych rozwiązań w taki sposób, by spełniały wszelkie obowiązujące oraz wchodzące w życie w tym okresie przepisy prawa (nie tylko te wymienione powyżej).

…………………………………… ……………………………………

**Załącznik nr 1.A do
Szczegółowego Opisu Przedmiotu zamówienia**

**Ogólna charakterystyka Systemu Obiegu Dokumentów SmartDoc wraz z modułami, Systemu archiwizacyjnego SmartArch oraz Centralnej Szyny Danych**

**Ogólne założenia systemów będących przedmiotem postępowania**

1. **System Obiegu Dokumentów SmartDoc wraz z modułami, System archiwizacyjny SmartArch oraz Centralna Szyna Danych, zlokalizowany jest na serwerach Zamawiającego gdzie zainstalowany są systemy EOD UMWP oraz systemy EOD Jednostek Podległych UMWP. Dodatkowo jeden z systemów EOD oraz Szyna Danych zostały zainstalowane niezależnie w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Białymstoku jako Jednostce Podległej Zamawiającego.**

**Centralna Szyna danych zapewnia komunikację Zamawiającemu z Jednostkami Podległymi oraz systemami zewnętrznymi.**

* 1. **System Elektronicznego Obiegu Dokumentów Smartdoc**

System EOD - jest to aplikacja służąca do pracy z dokumentami w danej jednostce organizacyjnej. Pozwala na łatwe i sprawne wykonanie wszystkich operacji przewidzianych dla systemów EZD (zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną), zapewnia szybki dostęp do dokumentów, rejestrów, raportów, kalendarzy i wielu innych składowych niezbędnych do codziennej pracy z dokumentami.

System EOD SmartDoc jest wywoływany poprzez adres z poziomu przeglądarki internetowej.

Rysunek. System Elektronicznego Obiegu Dokumentów wraz z modułami



System jest aplikacją trójwarstwową napisaną w języku Java i przy użyciu narzędzi i bibliotek opartych o ten język. Interfejs użytkownika dostępny jest przez przeglądarkę internetową, jako aplikacja JavaScript osadzona na jednej stronie HTML. Część serwerowa składa się z serwera aplikacji oraz serwera bazy danych. Serwer aplikacji to Apache Tomcat 7. Serwer bazy danych to PostgreSQL. Do poprawnej, samodzielnej pracy system wymaga:

* modułu słowników - do pobierania wszelkich wartości słownikowych
* repozytorium plików - do przechowywania załączników dokumentów

Obecność pozostałych modułów (wewnętrznych i zewnętrznych) rozszerza funkcje systemu obiegu dokumentów o dodatkowe elementy:

* archiwum zakładowe - umożliwia archiwizację dokumentów,
* moduł kalendarzy - dodaje do interfejsu SEOD kalendarze wraz z ich pełną funkcjonalnością,
* moduł workflow - umożliwia zdefiniowanie i uruchomienie zautomatyzowanych procesów obiegu dokumentacji,
* moduł TERYT - umożliwia wyszukiwanie i walidację danych w oparciu o bazę terytorialną GUS oraz bazę kodów pocztowych,
* moduł integracji ESP - umożliwia podłączenie elektronicznych skrzynek podawczych (np. ePUAP),
* usługa katalogowa LDAP - umożliwia synchronizację struktury organizacyjnej z katalogiem LDAP oraz logowanie w oparciu o LDAP lub logowanie SSO,
* serwer poczty email - umożliwia odbieranie i wysyłanie maili bezpośrednio z SEOD i pozwala wysyłać wiadomości systemowe (komunikaty / alerty) do użytkowników,
* edytor formularzy elektronicznych - umożliwia wypełnienie formularzy elektronicznych oraz dodanie ich do dokumentów w SEOD,
* moduł Monitor – do monitorowania wersji systemów u Partnerów Projektu.

Rysunek. System Elektronicznego Obiegu Dokumentów wraz z modułami



* + 1. **Archiwum Zakładowe**

System służy do wspomagania pracy archiwum zakładowego w danej jednostce organizacyjnej. Pracuje, jako aplikacja współistniejąca i zależna od systemu Smartdoc. Dane są przekazywane z systemu Smartdoc. Archiwum Zakładowe pozwala na sporządzanie spisów zdawczo-odbiorczych dokumentacji archiwalnej, brakowanie dokumentacji, tworzenie spisów akt przekazywanych do Archiwum Państwowego, wypożyczanie dokumentacji i wiele innych czynności wykonywanych, na co dzień przez archiwistów. Do najważniejszych cech należy też zaliczyć możliwość tworzenia elektronicznej paczki archiwalnej w formacie zgodnym z Archiwum Państwowym.

Tak jak SEOD - system jest aplikacją trójwarstwową napisaną w języku Java i przy użyciu narzędzi i bibliotek opartych o ten język. Interfejs użytkownika dostępny jest przez przeglądarkę internetową, jako aplikacja JavaScript osadzona na wielu stronach HTML. Część serwerowa składa się z serwera aplikacji oraz serwera bazy danych. Serwer aplikacji to Apache Tomcat 7. Serwer bazy danych to PostgreSQL. Do poprawnej, samodzielnej pracy system wymaga:

* modułu słowników - do pobierania wszelkich wartości słownikowych
* repozytorium plików - do przechowywania załączników dokumentów

Obecność pozostałych modułów (wewnętrznych i zewnętrznych) rozszerza funkcje systemu o dodatkowe elementy:

* SEOD - umożliwia automatyczne przekazywanie dokumentacji pomiędzy SEOD i AZ
* moduł TERYT - umożliwia wyszukiwanie i walidację danych w oparciu o bazę terytorialną GUS oraz bazę kodów pocztowych
* usługa katalogowa LDAP - umożliwia synchronizację struktury organizacyjnej z katalogiem LDAP oraz logowanie w oparciu o LDAP lub logowanie SSO
* serwer poczty email - umożliwia odbieranie i wysyłanie maili bezpośrednio z SEOD i pozwala wysyłać wiadomości systemowe (komunikaty / alerty) do użytkowników



* + 1. **Moduł Kalendarzy**

Moduł kalendarzy to aplikacja serwisowa, która wystawia usługi kalendarzy dla pozostałych systemów platformy. Usługi dotyczą tworzenia i edycji kalendarzy, zdarzeń, zaproszeń i rezerwacji. System nie posiada własnego interfejsu użytkownika - za prezentację zdarzeń odpowiedzialne są aplikacje korzystające z tego modułu. Zawiera za to pełną logikę biznesową, której 100% wystawia jako web serwisy SOAP. Dodatkowo kalendarze można zintegrować z tzw. "zewnętrznym źródłem zdarzeń", z którego wczytane będą zdarzenia nie zdefiniowane w bazie kalendarzy (np. SEOD może być źródłem danych i udostępniać terminy spraw oraz zadań).

System jest aplikacją trójwarstwową, przy czym warstwa kliencka to wyłącznie web serwisy SOAP udostępniające komplet metod do pracy z kalendarzami. Jako baza danych wykorzystany jest PostgreSQL. System napisany jest w języku Java i przy użyciu narzędzi i bibliotek opartych o ten język. Serwer aplikacji to Apache Tomcat 7. System może działać samodzielnie bez żadnych dodatkowych komponentów, można też rozszerzyć jego funkcjonalność podłączając zewnętrzne źródła danych.



* + 1. **Moduł Workflow**

Moduł workflow to aplikacja serwisowa odpowiadająca za uruchamianie i wykonywanie zautomatyzowanych procesów biznesowych w standardzie BPMN. System wystawia swoje usługi przez web serwisy SOAP, przy czym na ten moment jedynym klientem tego systemu będą aplikacje SEOD.

System jest aplikacją trójwarstwową, przy czym warstwa kliencka to wyłącznie web serwisy SOAP udostępniające komplet metod do pracy z workflow. Jako baza danych wykorzystany jest PostgreSQL. System napisany jest w języku Java i przy użyciu narzędzi i bibliotek opartych o ten język. Serwer aplikacji to Apache Tomcat 7. Workflow współpracuje ściśle z oprogramowaniem SEOD i w planowanej konfiguracji bez niego nie ma racji bytu. Komunikacja Workflow<->SEOD jest dwustronna. Workflow:

* wywołuje w SEOD ackje zdefiniowane w procesie
* odpowiada za logiczną poprawność procesu
* odpowiada za wykonanie procesu jako całości

SEOD:

* wykonuje pojedyncze kroki zlecone przez silnik workflow
* odczytuje wartości zmiennych procesu z workflow
* aktualizuje wartości zmiennych procesu
* nie ma "świadomości" kompletnego procesu - nie odpowiada za logikę procesu

Silnik workflow jest zgodny ze standardem BPMN, więc można na nim uruchomić dowolny proces poprawnie zapisany w tym formacie. Oprogramowanie SEOD ma wbudowany modeler graficzny, który pozwala na szybkie stworzenie procesów kompatybilnych z zadaniami typowymi dla obiegu dokumentów i zrozumiałymi dla SEOD.



* + 1. **Moduł Teryt**

System służy do udostępniania danych z bazy terytorialnej GUS powiązanej z bazą kodów pocztowych. Sam w sobie nie posiada żadnej dodatkowej logiki. Jego usługi pozwalają na przeglądanie, wyszukiwanie i walidację danych teleadresowych. Posiada też prosty interfejs użytkownika pozwalający na przeglądanie bazy oraz jej aktualizację z plików XML udostępnianych przez GUS.

System jest aplikacją trójwarstwową napisaną w języku Java i przy użyciu narzędzi i bibliotek opartych o ten język. Interfejs użytkownika dostępny jest przez przeglądarkę internetową jako aplikacja JavaScript osadzona na jednej stronie HTML. Część serwerowa składa się z serwera aplikacji oraz serwera bazy danych. Serwer aplikacji to Apache Tomcat 7. Serwer bazy danych to PostgreSQL. Usługi wystawione są jako web serwisy SOAP. Moduł wykorzystywany jest przez SEOD oraz Archiwum Zakładowe.



* + 1. **Moduł ESP (ESPI)**

Integrator ESP jest swego rodzaju systemem proxy pomiędzy SEOD a wszelkiego rodzaju elektronicznymi skrzynkami podawczymi. Obsługuje skrzynki na ePUAP. Taka dodatkowa warstwa abstrakcji zapewnia spójną obsługę ESP przez SEOD poprzez jeden spójny interfejs (API). Dzięki takiemu podejściu całość logiki związana z konkretnymi protokołami konkretnych dostawców ESP jest odseparowana od SEOD i obsługiwana w całości w integratorze ESP co w znaczny sposób ułatwia rozbudowę tego systemu o kolejnych dostawców skrzynek.

System jest aplikacją trójwarstwową, przy czym warstwa kliencka to wyłącznie web serwisy SOAP udostępniające komplet metod do pracy z ESP. Jako baza danych wykorzystany jest PostgreSQL. System napisany jest w języku Java i przy użyciu narzędzi i bibliotek opartych o ten język. Serwer aplikacji to Apache Tomcat 7. Współpracuje ściśle z oprogramowaniem SEOD i w planowanej konfiguracji bez niego nie ma racji bytu. Komunikacja ESPI<->SEOD jest dwustronna. ESPI:

* przekazuje do SEOD dokumenty otrzymane z ESP
* przekazuje do SEOD załączniki otrzymane z ESP
* przekazuje do SEOD informacje o płatnościach otrzymane z ESP
* przekazuje do ESP dokumenty otrzymane z SEOD
* przekazuje do ESP załączniki otrzymane z SEOD
* przekazuje do ESP informacje o płatnościach otrzymane z SEOD
* przekazuje do ESP informacje o zmianie statusu sprawy otrzymane z SEOD

SEOD:

* odbiera  dokumentach i załączniki z ESPI
* wysyła dokumenty i załączniki do ESPI
* odbiera informacje o płatnościach
* przekazuje informacje o płatnościach
* przekazuje informacje o zmianie statusu sprawy



* + 1. **Moduł Repozytorium plików**

Repozytorium odpowiada za przechowywanie plików z dowolnego systemu platformy usług. Do podstawowych funkcji systemu należy zaliczyć automatyczne wersjonowanie plików oraz tworzenie i aktualizację indeksu do wyszukiwania pełnotekstowego. Repozytorium wystawia swoje usługi przez warstwę RMI (możliwe jest przygotowanie usług jako web serwisy SOAP jeżeli zajdzie taka potrzeba). Z usług repozytorium korzysta SEOD i Archiwum Zakładowe.

System jest aplikacją trójwarstwową. Interfejs użytkownika dostępny jest przez przeglądarkę jako zestaw stron HTML. Jako baza danych wykorzystany jest PostgreSQL. System napisany jest w języku Java i przy użyciu narzędzi i bibliotek opartych o ten język. Serwer aplikacji to Apache Tomcat 7. Przechowywane pliki oraz indeks do wyszukiwania pełnotekstowego są trzymane we wskazanej lokalizacji na dysku twardym, metadane plików są przechowywane w bazie danych.




* + 1. **Moduł Monitor**

Dedykowany moduł uruchamiany za pośrednictwem systemu SmartDoc, który zapewnia szczegółową informację dla administratora UMWP o posiadanej wersji systemu EOD i dacie ostatniej aktywności u siebie i Partnerów Projektu

* + 1. **Backup aplikacji** – wykonywany za pomocą narzędzia narzędzie służącego do zautomatyzowania procesu backapu na serwerach aplikacyjnych i komunikacyjnych w Urzędach objętych projektem.
		2. **Pozostałe komponenty, z którymi współpracuje bądź jest zintegrowany system EOD**
* Serwer poczty email - serwer email służy do wysyłania powiadomień systemowych. Może to być zarówno system zewnętrzny (umieszczony poza strukturą jednostki) jak i wewnętrzny. W aplikacjach SEOD, Archiwum i pozostałych konfiguruje się adres oraz dane dostępowe do konta email, z którego systemy te będą wysyłać wiadomości. Oprócz wysyłania powiadomień SEOD może pełnić również funkcję klienta pocztowego i służyć, jako narzędzie do pracy z pocztą elektroniczną dla wielu kont klienckich.
* Usługa katalogowa LDAP / CKU - System jest połączony z usługą katalogową w celu synchronizacji struktury organizacyjnej oraz użytkowników organizacji. Oprócz tego LDAP jest wykorzystany do autentykowania użytkowników oraz do konfiguracji logowania SSO.
* ePUAP - SEOD współpracuje z ePUAP (przy wykorzystaniu ESPI i CSD) w zakresie wymiany dokumentów, UPO, UPD, pobierania i walidacji danych teleadresowych.
	1. **System Szyny Danych**

Szyna danych działa, jako warstwa integracyjna pomiędzy usługami platformy. Dzięki wprowadzaniu ESB poszczególne systemy "widzą" wszystkie usługi dostępne na platformie w jednym miejscu i nie muszą mieć "świadomości"  gdzie i jaki system fizycznie implementuje dane usługi. ESB będzie działać zarówno, jako Lokalna Szyna Danych jak i Centralna Szyna Danych. Różnica będzie wynikała z konfiguracji systemu i ilości wystawianych usług.

System jest aplikacją trójwarstwową. Interfejs użytkownika dostępny jest przez przeglądarkę, jako zestaw stron HTML. Jako baza danych wykorzystany jest PostgreSQL. System napisany jest w języku Java i przy użyciu narzędzi i bibliotek opartych o ten język. Szyna uruchomiona jest na własnym serwerze aplikacji odseparowanym od serwera aplikacji Tomcat, na którym będą postawione pozostałe komponenty systemu.

Rysunek: Szyna Danych ESB

