Biuro Informatyki Urzędu Miasta Łodzi
ul. Piotrkowska 104
90 - 926 Łódź

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia:

Wykonanie Wielokanałowej Platformy Usług Publicznych w Urzędzie Miasta Łodzi

Tryb postępowania o udzielenie zamówienia publicznego:

PRZETARG NIEOGRANICZONY

zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych
(tekst jednolity Dz. U. z 2007 r. Nr 223 poz. 1655 z późniejszymi zmianami)
o wartości szacunkowej mniejszej niż kwoty określone w przepisach wydanych
na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy

Nr sprawy : 119/2009

KOD CPV: 48445000-9

Łódź; dnia 10.08.2009 r.

Zatwierdzam: .....

DYREKTOR BIURA INFORMATYKI

dr Jan Maciej Czajkowski

1. ZAMAWIAJĄCY

Miasto Łódź
W imieniu którego działa:
Prezydent Miasta Łodzi
reprezentowany przez:
Biuro Informatyki Urzędu Miasta Łodzi
90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104
tel. (+48 42) 638-41-60, faks (+48 42) 638-44-18

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie wersji Nr 1 i 2 Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych (WPŚUP), Specyfikacji Technicznej WPŚUP oraz Planu Rozwoju WPŚUP. Szczegółowa specyfikacja przedmiotu zamówienia znajduje się w załączniku nr 1 do niniejszej specyfikacji.

3. SKŁADANIE OFERT CZĘŚCIOWYCH

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

4. ZAMÓWIENIA UZUPEŁNIAJĄCE

Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy Prawo zamówień publicznych.

5. SKŁADANIE OFERT WARIANTOWYCH

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

6. UMOWA RAMOWA

Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.

7. AUKCJA ELEKTRONICZNA

Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.

8. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia – 20.11.2009 r.

9. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy spełniający następujące warunki:

1. Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień.
2. Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia lub przedstawią pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia potencjału technicznego i osób zdolnych do wykonania zamówienia.
3. Znajdują się w sytuacji ekonomicznej, finansowej i technicznej zapewniającej wykonanie zamówienia.
4. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

10. OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Ocena spełnienia warunków udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne, przeprowadzona będzie w oparciu o złożone przez Wykonawców oświadczenia i dokumenty zgodnie z formułą „spełnia – nie spełnia". Niespełnienie któregokolwiek z podanych warunków będzie skutkować wykluczeniem wykonawcy z postępowania.

1. Dla warunku posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, spełnieniem warunku będzie złożenie oświadczenia zawartego w „Oświadczeniu w trybie art. 22 ustawy Prawo zamówień publicznych" oraz udokumentowanie faktu zarejestrowania działalności gospodarczej o ile jest to wymagane przez odrębne przepisy.
2. Dla warunku posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia oraz potencjału technicznego, a także dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, spełnieniem warunku będzie złożenie oświadczenia zawartego w „Oświadczeniu w trybie art. 22 ustawy Prawo zamówień publicznych" oraz:
   2.1. Udokumentowania co najmniej jednego wdrożenia zintegrowanego systemu komunikacji opartego i zarządzanego z lokalnego repozytorium użytkowników i urządzeń umożliwiającego kontakt z użytkownikami za pomocą różnorodnych środków komunikacji elektronicznej (połączenia wideo i głosowe dwu i wielostronne, czaty, współdzielenie desktopu, przesyłanie plików, realizowane za pomocą dedykowanej aplikacji).
   2.2. Dysponowanie minimum jedną osobą posiadającą certyfikat w zakresie konfiguracji systemów zunifikowanej komunikacji wydany przez producenta oferowanego przez wykonawcę rozwiązania. Certyfikat powinien potwierdzać zdanie egzaminu przeprowadzonego przez producenta rozwiązania lub upoważniony przez niego podmiot.

   W przypadku wspólnego ubiegania się przez dwóch lub więcej wykonawców o udzielenie zamówienia publicznego, wykonawcy mogą spełniać powyższe warunki wspólnie.
3. Dla warunku znajdowania się w sytuacji ekonomicznej, finansowej i technicznej zapewniającej wykonanie zamówienia, spełnieniem warunku będzie złożenie oświadczenia zawartego w „Oświadczeniu w trybie art. 22 ustawy Prawo zamówień publicznych".
4. Dla warunku nie podlegania wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia, spełnieniem warunku będzie złożenie oświadczenia zawartego w „Oświadczeniu w trybie art. 22 ustawy Prawo zamówień publicznych".

11. WYMAGANE OŚWIADCZENIA I DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE SPEŁNIENIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. Oświadczenie wykonawcy potwierdzające spełnienie wymagań określonych w art. 22 ustawy Prawo zamówień publicznych – wg załącznika nr 3 do niniejszej specyfikacji (Oświadczenie w trybie art. 22 ustawy Prawo zamówień publicznych).
2. Dokument ustanawiający pełnomocnika, o którym mowa w art. 23, ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych, do reprezentowania wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie przedmiotowego zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia publicznego. Dokument ten załączają tylko wykonawcy występujący wspólnie.
3. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej z podaną datą wystawienia lub potwierdzenia przez urząd wystawiający odpis - o ile zarejestrowanie działalności gospodarczej jest wymagane przez odrębne przepisy. Data wystawienia lub potwierdzenia nie może być wcześniejsza niż sześć miesięcy od terminu składania ofert. W przypadku wykonawców występujących wspólnie, dokument ten składa każdy z wykonawców.
4. Wykaz prac wykonanych w ciągu ostatnich trzech lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, spełniających wymagania zawarte w punkcie 10 ppkt 2.1 niniejszej specyfikacji - wg załącznika nr 5 do niniejszej specyfikacji wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie zamówienia.
5. Wykaz osób proponowanych do realizacji zamówienia, spełniających wymagania zawarte w punkcie 10 ppkt 2.2 niniejszej specyfikacji - wg załącznika nr 4 do niniejszej specyfikacji.

Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania za granicą, zamiast dokumentów wymienionych w ust. 3 składa dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości. Jeżeli w kraju pochodzenia osoby lub w kraju, w którym wykonawca ma

siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się odpowiednich dokumentów, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju pochodzenia osoby lub kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Ww. dokument/dokumenty/ oświadczenie mają być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

12. SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI

Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych zamawiający dopuszcza formę pisemną oraz faksem. Zamawiający nie dopuszcza porozumiewania się drogą elektroniczną.

13. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI

Do kontaktu z wykonawcami upoważnieni są:
- Pan Juliusz Pruszyński - w sprawach formalnych.
- Pan Jacek Urbaniak – w sprawach merytorycznych.

14. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

Zgodnie z art. 45 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych wykonawca zobowiązany jest do wniesienia wadium.

1. Kwota wadium: **16 000,- zł.** słownie: szesnaście tysięcy złotych.
2. Wadium ma być złożone przed upływem terminu składania ofert.
3. Wadium może być wniesione w pieniądzu, poręczeniach bankowych, poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej (z tym, że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym), gwarancjach bankowych, gwarancjach ubezpieczeniowych lub poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (tekst jednolity Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275).
4. W przypadku wniesienia wadium w postaci pieniądza należy dokonać tego przelewem na konto Urzędu Miasta Łodzi numer 35 1560 0013 2026 0000 0026 0017 w GETIN Bank S. A. Kwota wadium musi być uznana/zaksięgowana na koncie Urzędu Miasta Łodzi nie później niż w dniu w którym upływa termin składania ofert.
5. W przypadku wniesienia wadium w postaci poręczenia bankowego lub gwarancji bankowej należy załączyć kartę wzorów podpisów osób podpisujących poręczenie lub gwarancję ze strony banku.
6. W przypadku składania przez Wykonawcę wadium w formie gwarancji, gwarancja powinna być sporządzona zgodnie z obowiązującym prawem i winna zawierać następujące elementy:
   1) nazwę dającego zlecenie (Wykonawcy), beneficjenta gwarancji (Zamawiającego), gwaranta (banku lub instytucji ubezpieczeniowej udzielających gwarancji) oraz wskazanie ich siedzib,
   2) określenie wierzytelności, która ma być zabezpieczona gwarancją,
   3) kwotę gwarancji,
   4) termin ważności gwarancji,
   5) zobowiązanie gwaranta do zapłacenia kwoty gwarancji na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego zawierające oświadczenia, iż:
      a) Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 ustawy prawo zamówień publicznych nie złożył dokumentów lub pełnomocnictw, chyba że udowodnił, że wynika to z przyczyn nieleżących po jego stronie,
      b) Wykonawca, którego ofertę wybrano odmówił podpisania umowy na warunkach określonych w ofercie lub nie wniósł zabezpieczenia należytego wykonania umowy, lub zawarcie umowy stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

7. Wadium wnoszone w postaci innej niż w pieniądzu musi zostać złożone w sekretariacie Biura Informatyki Urzędu Miasta w zamkniętej kopercie opisanej tak, jak oferta, z dopiskiem „WADIUM" i musi być wystawione na cały okres związania ofertą.

15. KOSZTY UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.

16. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

Termin związania ofertą wynosi 30 dni od terminu składania ofert.

17. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

1. Ofertę składa się, pod rygorem nieważności w formie pisemnej, wg formularza ofertowego załączonego do niniejszej specyfikacji (załącznik nr 2).
2. Oferta powinna zawierać cenę brutto za przedmiot zamówienia wyrażoną w złotych polskich,
3. W przypadku, gdy wykonawca dołączy jako załączniki do oferty kopie dokumentów, kopie te muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez upoważnionego przedstawiciela wykonawcy.
4. Formularz ofertowy, wraz ze stanowiącymi jego integralną część załącznikami, powinien być sporządzony ściśle według postanowień niniejszej specyfikacji, bez dokonywania w nich zmian przez wykonawcę.
5. Wykonawca może złożyć tylko jedna ofertę, zawierającą jednoznacznie opisaną propozycję. Złożenie większej liczby ofert lub złożenie oferty zawierającej propozycje alternatywne spowoduje odrzucenie oferty.
6. Oferta, pod rygorem nieważności, powinna być napisana w języku polskim. Załączone dokumenty obcojęzyczne muszą być przetłumaczone na język polski. Tłumaczenie nie musi być wykonane przez tłumacza przysięgłego.
7. Formularz ofertowy oraz załączone dokumenty powinny być podpisane przez upoważnionego przedstawiciela wykonawcy pod rygorem nieważności.
8. Upoważniony przedstawiciel wykonawcy to osoba lub osoby wyszczególnione w odpisie z właściwego rejestru lub zaświadczeniu o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej. Może to być też osoba, dla której zamieszczono w ofercie upoważnienie podpisane przez upoważnionych przedstawicieli wykonawcy.
9. Oferta wraz ze wszystkimi załącznikami powinna być spięta w sposób trwały uniemożliwiający ingerencję w treść oferty, a strony kolejno ponumerowane.
10. Ofertę należy umieścić w zaklejonej i opieczętowanej kopercie.
11. Oferta musi zawierać następujące dokumenty:
    1) Wypełniony i podpisany formularz ofertowy (załącznik nr 2 do niniejszej specyfikacji)..
    2) Wypełnione i podpisane „Oświadczenie wykonawcy", (załącznik nr 3 do niniejszej specyfikacji).
    3) Dokument ustanawiający pełnomocnika, o którym mowa w art. 23 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych, do reprezentowania wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie przedmiotowego zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia publicznego. Dokument ten załączają tylko wykonawcy występujący wspólnie.
    4) Aktualny odpis z właściwego rejestru lub aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej z podaną datą wystawienia lub potwierdzenia przez urząd wystawiający odpis - o ile zarejestrowanie działalności gospodarczej jest wymagane przez odrębne przepisy. Data wystawienia lub potwierdzenia nie może być wcześniejsza niż 6 miesięcy od terminu składania ofert. W przypadku wykonawców występujących wspólnie, dokument ten składa każdy z wykonawców.

5) Upoważnienie do reprezentowania wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu w postaci oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii. Upoważnienie to, wystawione dla osoby podpisującej ofertę wraz z załącznikami, załączają wykonawcy tylko w przypadku, gdy osoba podpisująca nie jest wyszczególniona w odpisie z właściwego rejestru lub zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej jako upoważniona do reprezentowania wykonawcy.
6) Wypełniony i podpisany załącznik nr 4 do niniejszej specyfikacji - Wykaz osób które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia.
7) Wypełniony i podpisany załącznik nr 5 do niniejszej specyfikacji - Wykaz zrealizowanych prac.
8) Opracowaną na podstawie załącznika nr 6 do niniejszej specyfikacji - Opis sposobu przygotowania części merytorycznej oferty, wypełnioną i podpisaną część merytoryczną oferty. Niezamieszczenie w ofercie części merytorycznej, pominięcie któregoś z jej elementów lub przygotowanie części merytorycznej niezgodnie z wymaganiami SIWZ będzie skutkować odrzuceniem oferty.
9) Wypełniony i podpisany załącznik nr 7 do niniejszej specyfikacji - Wykaz części zamówienia które zostaną powierzone podwykonawcom. Jeżeli wykonawca nie przewiduje powierzenia części zamówienia podwykonawcom, powinien załączyć ww. formularz z adnotacją „NIE DOTYCZY".
10) Płytę CD-ROM lub DVD-ROM zawierającą wymagane w załączniku 6 do niniejszej specyfikacji materiały elektroniczne. Płyta powinna zostać podpisana przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy i oznaczona napisem „Materiały elektroniczne (nazwa Wykonawcy) dotyczące oferty dla Urzędu Miasta Łodzi, nr sprawy: 119/2009".
11) Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania za granicą, zamiast dokumentów wymienionych w ust. 8 w punkcie 4) składa dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości. Jeżeli w kraju pochodzenia osoby lub w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się odpowiednich dokumentów, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju pochodzenia osoby lub kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Ww. dokument/dokumenty/ oświadczenie mają być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

18. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Miejsce składania ofert: sekretariat Biura Informatyki Urzędu Miasta Łodzi (pokój 311B).
2. Termin składania ofert: **20.08.2009 r. godzina 10^{50}.**
3. Oferta zostanie uznana za dostarczoną w terminie, jeżeli fizycznie znajdzie się w sekretariacie Biura Informatyki przed upływem terminu podanego w punkcie 2.
4. Ofercie składanej w sekretariacie może towarzyszyć pismo przewodnie, na kopii, którego wykonawca otrzyma potwierdzenie złożenia oferty.
5. Kopertę należy zaadresować według poniższego wzoru:

< Nazwa wykonawcy > *< Adres wykonawcy >* **Biuro Informatyki - Urząd Miasta Łodzi** **90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104** **Przetarg na wykonanie usługi** **Koordynacja i nadzór merytoryczny nad innym przedsięwzięciem z zakresu społeczeństwa informacyjnego w Urzędzie Miasta Łodzi** **Nr sprawy: 119 / 2009** **Nie otwierać przed godz. 11:00 dnia 20.08.2009 r.**

6. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert Zmiany lub wycofanie oferty powinno zostać złożone w opieczętowanej kopercie opisanej tak samo jak oferta z dopiskiem „ZMIANA" lub „WYCOFANIE".
7. Miejsce otwarcia ofert: siedziba Biura Informatyki Urzędu Miasta Łodzi.
8. Termin otwarcia ofert: **20.08.2009 r., godz. 11^{00}**.

19. OPIS SPOSOBU OBLICZANIA CENY

Ceną podlegającą ocenie będzie łączna cena brutto (wraz z VAT) wyrażona w złotych polskich, obejmująca wszystkie koszty wykonania zamówienia.

20. KRYTERIA WYBORU OFERTY

1. Cena – 100%

21. OPIS SPOSOBU OCENY OFERT

Kryterium cenowe oferty zostanie obliczone zgodnie ze wzorem:

$$C = \frac{\text{Cena oferty najtańszej}}{\text{Cena oferty badanej}} \times 100 \text{ pkt}$$

Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego oferta uzyska największą wartość punktową z zastrzeżeniem art. 91 ust. 5 ustawy Prawo zamówień publicznych.

22. FORMALNOŚCI NIEZBĘDNE DO ZAWARCIA UMOWY

Zamawiający przewiduje następujący tok postępowania:

1. W przypadku wykonawców występujących wspólnie ustanowiony pełnomocnik przekaże Zamawiającemu umowę regulującą współpracę tych wykonawców.
2. Wykonawca przekaże zamawiającemu formę, w jakiej wniesie zabezpieczenie należytego wykonania umowy.
3. Zamawiający w porozumieniu z Wykonawcą przygotuje umowę.
4. Wykonawca wniesie zabezpieczenie należytego wykonania umowy.
5. Zamawiający podpisze umowę ze swojej strony.
6. Podpisana przez zamawiającego umowa zostanie przekazana do podpisu do wykonawcy.
7. Wykonawca przekaże zamawiającemu podpisaną przez siebie, wcześniej dostarczoną umowę.

23. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy służy do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wynosi 7% ceny oferty (z podatkiem VAT) zgodnie z art. 150 ust 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy może być wniesione w pieniądzu, gwarancjach bankowych, gwarancjach ubezpieczeniowych, poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej (z tym, że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym), lub poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
4. W przypadku wniesienia zabezpieczania w postaci pieniądza należy dokonać tego przelewem na konto Urzędu Miasta Łodzi w Getin Bank S. A. na numer konta 25 1560 0013 2026 0000 0026 0003.

24. POSTANOWIENIA UMOWY

1. Istotne postanowienia umowy znajdują się w załączniku nr 8 do niniejszej specyfikacji.
2. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy w zakresie i na warunkach zapisanych w istotnych postanowieniach umowy.

25. ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCE WYKONAWCY

Uczestnikom niniejszego postępowania przysługują środki ochrony prawnej wymienione w dziale VI (art. 179 - 198 z zastrzeżeniem art. 184 ust 1a) ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Wykonawca wnoszący protest na treść ogłoszenia i/lub specyfikację istotnych warunków zamówienia winien dołączyć do protestu stosowne dokumenty potwierdzające uprawnienia osób podpisujących protest do wniesienia protestu w imieniu wykonawcy wnoszącego protest.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Wielokanałowa Platforma Świadczenia Usług Publicznych (WPŚUP)

Klasyczny sposób świadczenia usług publicznych na platformie elektronicznej jest kojarzony z dokumentami elektronicznymi przekazywanymi za pomocą Internetu. Rozwój technologii telekomunikacyjnych pozwala jednak myśleć o nowych kanałach komunikacji i platformach na których można udostępniać usługi publiczne. Dobrym przykładem takiej nowej platformy jest telefonia komórkowa. Rosnące możliwości transmisyjne sieci komórkowych, wdrożenie UMTS, a także rosnące możliwości samych telefonów pozwala już realnie myśleć o udostępnieniu niektórych usług za pomocą telefonów. Należy także pamiętać o tym, że dostęp do Internetu, a co za tym idzie usług świadczonych za pomocą tego medium, dostęp ma mniejsza część naszego społeczeństwa. Skupiając się tylko na tej części społeczeństwa, która ma dostęp do Internetu i odpowiednio potrafi korzystać z Internetu skazuje część społeczeństwa na wykluczenie cyfrowe, a także stawia pod znakiem zapytania wydatkowanie środków publicznych na realizacje projektów z których korzystać może tylko część społeczeństwa. Wykorzystanie usług telefonii komórkowej i mobilnego Internetu, to kierunki w których zmierzać powinna administracja publiczna, aby uczynić swoje usługi jak najbardziej dostępnymi. Także sama administracja może skorzystać na wykorzystaniu nowych technologii, szczególnie mobilnych. Wiele z zadań realizowanych przez administrację wymaga mobilności, a jednocześnie stawia wysokie wymagania dotyczące dostępu do danych i dokumentowania pracy. W takich wypadkach tylko dostęp do aplikacji mobilnych pozwala pogodzić ze sobą tak sprzeczne wymagania.
Kanały komunikacyjne obsługiwane za pomocą platformy:

1. Połączenia głosowe nawiązane za pomocą telefonów stacjonarnych i komórkowych.
2. Połączenia głosowe nawiązywane za pomocą komunikatorów internetowych VoIP.
3. Krótkie wiadomości tekstowe (SMS).
4. Poczta elektroniczna.
5. Formularze elektroniczne.
6. Portal samoobsługi mieszkańca.
7. Wideokonferencje

Szczegółowa specyfikacja zakresu prac objętych niniejszym zamówieniem

1. Opracowanie wersji Nr 1 Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych (WPŚUP)
   a. Wymagania funkcjonalne dla WPŚUP
      I. Portal Samoobsługi Mieszkańca
         1) Obsługa użytkowników (mieszkańców) anonimowych
            a) Dostęp do aplikacji za pomocą przeglądarki WWW
            b) Dostęp do stron informacyjnych portalu
         2) Obsługa użytkowników zarejestrowanych
            a) Dostęp do elementów portalu dostępnych dla użytkowników niezarejestrowanych.
            b) Dostęp do bazy wiedzy
               I) Możliwość wyszukania artykułu w bazie wiedzy
            c) Dostęp do części samoobsługowej mieszkańca, obejmującej
               I) Możliwość korekty danych teleadresowych
               II) Możliwość zgłoszenia nowej sprawy, za pomocą formularza elektronicznego.

III) Możliwość wyświetlenia listy spraw zgłoszonych do Centrum Kontaktu z Mieszkańcami (CKM) niezależnie od kanału komunikacyjnego, który został wykorzystany.
IV) Możliwość zapoznania się ze stanem spraw obsługiwanych przez CKM.

d) Dostęp do portalu powinien być możliwy dla użytkowników zarejestrowanych identyfikujących się za pomocą nazwy użytkownika i hasła.

II. Portal Jednostek Organizacyjnych Miasta (PJOM)
1) Dostęp do aplikacji za pomocą przeglądarki WWW,
2) Zarządzanie użytkownikami
a) Tworzenia użytkownika
b) Usuwanie użytkownika
c) Dodawanie i usuwanie użytkownika z grup użytkowników.
d) Importowanie danych o użytkownikach z systemu LDAP.
e) Tworzenie obszaru roboczego użytkownika.
f) Tworzenie obszaru roboczego grupy użytkowników.
3) Obsługa procedur automatyzacji pracy
a) Tworzenie zadań dla poszczególnych użytkowników lub grup użytkowników przez procedury automatyzacji pracy SOCK.
b) Aktualizacja atrybutów zadań przez pracowników Jednostek Organizacyjnych Miasta.
c) Uruchamianie własnych procedur automatyzacji pracy.
d) Automatyczne przekazywanie informacji o wykonaniu zadań wraz z atrybutami i załącznikami do SOCK.
e) Możliwość zdefiniowania procedur automatycznych związanych z utworzeniem nowego obiektu w bazie danych.
f) Edytor graficzny umożliwiający zdefiniowanie procedur automatycznych.
g) Definiowanie i edycja procedur automatycznych
h) Określenie nazwy procedury, klasy obiektów dla których procedura będzie uruchamiana.
i) Zdefiniowanie warunków uruchomienia procedury: na żądanie lub automatycznie, określenie warunków w jakich procedura zostanie utworzona automatycznie (utworzenie obiektu, zmiana obiektu, usunięcie obiektu).
j) Możliwość wyboru szablonu, na której będzie oparta nowa procedura automatyczna..
4) Obsługa formularzy elektronicznych
a) Renderowanie formularzy elektronicznych do postaci obsługiwanej za pomocą przeglądarki WWW.
b) Obsługa wypełniania formularzy elektronicznych.
c) Ekstrakcja danych wprowadzonych do formularza elektronicznego do postaci pliku XML zgodnego ze schemą na podstawie której powstał formularz.
d) Obsługa bibliotek formularzy elektronicznych o funkcjonalności tożsamej z funkcjonalnością bibliotek dokumentów elektronicznych.
e) Odczytywanie wybranych atrybutów formularza elektronicznego i zapisywanie go jako danych elementu biblioteki formularzy.
5) Obsługa bibliotek dokumentów elektronicznych
a) Tworzenie biblioteki dokumentów
b) Usuwanie biblioteki dokumentów
c) Określanie uprawnień dostępu do biblioteki dokumentów.
d) Określanie uprawnień dostępu do elementów biblioteki dokumentów.
e) Tworzenie i modyfikowanie widoków, w których prezentowana jest zawartość biblioteki dokumentów.
f) Tworzenie i modyfikacja procesów obsługi dokumentów (workflow) dla poszczególnych elementów biblioteki dokumentów.

g) Tworzenie obszarów roboczych dla elementów biblioteki.
h) Ładowanie dokumentów do biblioteki z poziomu aplikacji biurowej MS Office
i) Modyfikacja dokumentów zawartych w bibliotece dokumentów.
j) Usuwanie dokumentów z biblioteki dokumentów.
k) Automatyczne odczytywanie metadanych dokumentu elektronicznego i zapisywanie go w postaci danych elementów biblioteki dokumentów, używanych do tworzenia widoków i filtrów.
l) Tworzenie typów zawartości, będących podstawą funkcjonowania bibliotek dokumentów. Typ zawartości określa szablon dokumentu, atrybuty przechowywane w bazie danych oraz tryb obiegu dla danego typu dokumentu.

6) Inne funkcje PJOM
a) Obsługa kalendarzy użytkowników
b) Możliwość automatycznego przydzielania zadań użytkownikom za pomocą workflow.
c) Tworzenie przestrzeni roboczych dla spotkań.
d) Tworzenie raportów
e) Tworzenie kokpitów menadżerskich.
f) Możliwość dowolnego definiowania zestawu atrybutów dla elementów przechowywanych w repozytorium aplikacji.
g) Możliwość personalizacji ekranów, użytkownik powinien mieć możliwość usuwania, dodawania, przesuwania i ukrywania elementów ekranowych interfejsu użytkownika.

III. System Obsługi Centrum Kontaktu (SOCK)
1) Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców.
a) Dodawanie nowego rekordu mieszkańca do bazy
b) Edycja danych mieszkańca
c) Importowanie danych o mieszkańcach z innych systemów użytkowanych przez Zamawiającego (Baza teleadresowa, Ewidencja ludności)
d) Zarządzanie kontami umożliwiającymi dostęp mieszkańców do portalu samoobsługi)
e) Obsługa funkcji scalania rekordów (tworzenia z dwóch wybranych rekordów, z możliwością wyboru poszczególnych atrybutów, połączonego rekordu mieszkańca).
f) Obsługa korespondencji seryjnej, możliwość wybrania z bazy mieszkańców do których zostanie skierowana stworzona zgodnie ze wzorcem korespondencja.
g) Możliwość wysłania z aplikacji wiadomości e-mail do wybranych mieszkańców. Treść wiadomości powinna być zgodna z wcześniej zdefiniowanym wzorcem.
h) Tworzenie relacji pomiędzy mieszkańcami (np małżeństwo, pokrewieństwo, pełnomocnictwo, własność itp..) dla każdej relacji powinna istnieć możliwość zdefiniowania ról dla każdej ze stron.
i) Możliwość budowania hierarchii kontaktów, dodawanie kontaktów podrzędnych np do rekordu przedsiębiorstwa lub organizacji.

2) Obsługa bazy Spraw
a) Tworzenie nowej sprawy
I) Rejestracja osoby zgłaszającej
II) Określenie kategorii sprawy i tematu (powiązanego z artykułem bazy wiedzy)
III) Rejestracja dat: utworzenia sprawy, zakładanego terminu rozwiązania problemu, terminy kolejnych czynności itp.
IV) Informacje dotyczące jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za załatwienie sprawy.
V) Automatyczny wybór artykuły z bazy wiedzy związanego ze sprawą.

VI) Automatyczne numerowanie spraw

b) Automatyczne tworzenie historii rozpatrywania sprawy
   I) Automatyczne rejestrowanie wszystkich aktywności.
   II) Tworzenie aktywności nie związanych z działaniem SZK np: przypisywanie zadań do wykonania, ustala lenie terminu spotkania, zlecenie wykonania usługi, utworzenie tradycyjnego pisma.

3) Obsługa bazy Usług
   a) Definiowanie usług
      I) Określenie nazwy usługi,
      II) Określenie czasów trwania dla usługi.
      III) Określenie zasobów niezbędnych do zrealizowania usługi oraz zasad wyboru odpowiednich zasobów.
      IV) Określenie kalendarzy pracy dla zasobów.
   b) Obsługa terminarza usług
      I) Planowanie wykonania usługi
      II) Automatyczny dobór wolnych terminów dla planowanej usługi
      III) Graficzne przedstawienie kalendarza zawierającego zarezerwowane terminy wykonania usług
   c) Definiowanie kolejek usług i jednostek organizacyjnych
4) Obsługa bazy wiedzy
   a) Definiowanie szablonów dla artykułów.
   b) Tworzenie nowych artykułów
   c) Recenzja artykułów
   d) Zatwierdzanie artykułów do publikacji
5) Inne funkcjonalności
   a) Dostęp do wszystkich funkcji aplikacji za pomocą przeglądarki WWW.
   b) Obsługa wielu wersji językowych interfejsu użytkownika, dostępne powinny być co najmniej polska, angielska, niemiecka, rosyjska, hiszpańska.
   c) Interfejs „wielooknowy", możliwość wyświetlania szczegółowych informacji o wybranym obiekcie bez zamykania okna głównego.
   d) Wyszukiwanie pełno tekstowe dowolnego rekordu bazy danych.
   e) Asystent wypełniania formularzy, kontekstowa podpowiedź dotycząca sposobu wypełniania formularzy systemu.
   f) Możliwość dodania do dowolnego rekordu bazy danych pliku załącznika pobranego z lokalnego lub sieciowego systemu plików.
   g) Zarządzanie zasobami
      I) Definiowanie struktury organizacji: tworzenie jednostek organizacyjnych, zespołów oraz grup zasobów.
      II) Dodawanie informacji o zasobach nieosobowych (sprzęt, pomieszczenia, pojazdy itp.).
      III) Dodawanie i edycja danych użytkowników.
      IV) Określanie ról użytkowników.
      V) Określanie kalendarzy pracy dla poszczególnych użytkowników.
      VI) Przypisywanie użytkowników do grup zasobów.
      VII) Przypisywanie użytkowników do obsługi poszczególnych usług.
   h) Funkcje administracyjne
      I) Wszystkie funkcje administracyjne z wyjątkiem funkcji związanych z instalacją aplikacji powinny być dostępne za pomocą przeglądarki WWW. Aplikacja powinna być wyposażona w graficzne kreatory umożliwiające definiowanie obiektów, formularzy, raportów, widoków.
      II) Zarządzanie pulami numerów dla obiektów (sprawy, dokumenty). Określanie zasad numerowania (prefiksy i sufiksy).

III) Definiowanie zakresu danych o obiektach przechowywanych w bazie danych.
IV) Definiowanie formularzy ekranowych służących do wprowadzania danych do bazy systemu.
V) Możliwość utworzenia nowego rodzaju obiektów przechowywanych w bazie danych aplikacji, na podstawie istniejącej definicji obiektu, lub od podstaw.
VI) Możliwość definiowania powiązań pomiędzy obiektami bazy danych(relacje N:1, 1:N, N:N)..
VII) Definiowanie filtrów ekranowych (widoków) umożliwiających wybór przez użytkownika zakresu przeglądanych danych
VIII) Zarządzanie widokami dla wszystkich rodzajów rekordów zgromadzonych w bazie danych systemu.
IX) Zaimplementowane mechanizmy SSO (Single Sign On).
X) Dostępne API umożliwiające dostęp do bazy danych i funkcji aplikacji za pomocą procedur lub usług sieciowych dostępnych dla programów pisanych w językach III generacji.
XI) Zarządzanie uprawnieniami systemu
1] Tworzenie ról użytkowników w systemie
2] Edycja ról użytkowników
3] Przypisywanie uprawnień do ról.
4] Zakres uprawnień powinien obejmować następujące czynności odnoszące się do wszystkich elementów bazy danych systemu:
a] Tworzenie,
b] Odczyt,
c] Zapis,
d] Usuwanie,
e] Przypisywanie,
f] Udostępnianie

i) Automatyzacja pracy
I) Możliwość zdefiniowania procedur automatycznych związanych z utworzeniem nowego obiektu w bazie danych.
II) Edytor graficzny umożliwiający zdefiniowanie procedur automatycznych.
III) Definiowanie i edycja procedur automatycznych
IV) Określenie nazwy procedury, klasy obiektów dla których procedura będzie uruchamiana.
V) Zdefiniowanie warunków uruchomienia procedury: na żądanie lub automatycznie, określenie warunków w jakich procedura zostanie utworzona automatycznie (utworzenie obiektu, zmiana obiektu, usunięcie obiektu).
VI) Możliwość zapisania procedury jako wzorca, z którego można tworzyć inne procedury.

j) Importowanie danych
I) Wykrywanie duplikatów
II) Mapowanie danych
III) Definiowanie formularzy służących do zapisywania informacji w bazie danych

k) Przystosowanie aplikacji do obsługi przez osoby niepełnosprawne
I) Zmiana widoku aplikacji na widok ze zwiększonym kontrastem.

l) Definiowanie i wykonywanie raportów
I) Kreator raportów umożliwiający:
1] Utworzenie nowego raportu, lub edycję raportu istniejącego.
2] Wskazanie typu obiektów którego będzie dotyczył raport,

3] Wybranie rekordu nadrzędnego i podrzędnego.
4] Wybór zakresu wyświetlanych atrybutów, sortowania, grupowania oraz filtrowania rekordów.
5] Tworzenie wykresów dla danych liczbowych.

II) Tworzenie raportów na podstawie zdefiniowanych wzorców.
III) Zapisywanie raportów w postaci plików XLS
IV) Zapisywanie raportów w postaci plików XML.

IV. Interfejs SOCK do Miejskiej Szyny Interoperacyjności
1) Usługa dostępu do danych
a) Tworzenie nowych obiektach w bazie SOCK (np mieszkaniec/przedsiębiorca, sprawa, pismo)
b) Pobieranie danych jednego obiektu z bazy SOCK
c) Pobieranie danych wielu obiektów z bazy SOCK
d) Usuwanie obiektów z bazy SOCK
e) Aktualizacja danych obiektów w bazie SOCK.
2) Usługa zarządzania bazą danych systemu SOCK
a) Tworzenie atrybutów obiektów
b) Tworzenie definicji obiektów
c) Tworzenie relacji pomiędzy obiektami
d) Usuwanie atrybutów
e) Usuwanie definicji obiektów
f) Usuwanie relacji pomiędzy obiektami
g) Aktualizacja atrybutów obiektów
h) Aktualizacja definicji obiektów
i) Aktualizacja relacji pomiędzy obiektami
j) Odczytywanie informacji o zawartych w systemie SOCK: obiektach, ich atrybutach i relacjach pomiędzy nimi.

b. Inne wymagania
I. Sposób przekazania: Maszyna wirtualna zawierająca zainstalowane i skonfigurowane wszystkie składniki WPŚUP. Maszyna wirtualna powinna być obsługiwana przez oprogramowanie firmy VMWare lub Microsoft Virtual Server/Virtual PC.

2. Opracowanie Specyfikacji Technicznej WPŚUP oraz Planu Rozwoju WPŚUP – dokumentacja powinna być zgodna z poniższą specyfikacją.
a. Architektura logiczna WPŚUP
b. Projekt techniczny
I. Bezpieczeństwo
1) Role
2) Autentykacja
3) Autoryzacja
4) Informacje przeznaczone dla mieszkańców
II. Portal Samoobsługi Mieszkańców
1) Diagram architektury treści
a) Struktura treści
b) Listy i biblioteki
c) Specjalne elementy treści
d) Osobiste elementy treści
2) Szczegółowa struktura treści PSM
III. Portal Jednostek Organizacyjnych Miasta
1) Diagram architektury treści
2) Szczegółowa struktura treści PJOM
IV. Wzorce stron i identyfikacja wizualna
1) PSM – wzorce stron

2) PJOM – wzorce stron
V. System Obsługi Centrum Kontaktu
1) Przypadki użycia
2) Usługi
3) Warstwa prezentacyjna
4) Wymagania pozafunkcjonalne
5) Interfejs użytkownika
VI. Model danych systemu
VII. Model procesów biznesowych zaimplementowanych w systemie
VIII. Procedury automatyzacji pracy
IX. Integracja WPŚUP z Miejską Szyną Interoperacyjności
X. Szczegółowa specyfikacja komponentów technicznych WPŚUP
XI. Forma opracowania: dokumentacja tekstowa w pliku Word + model systemu w języku UML 2.0 w postaci pliku XMI.

3. Opracowanie wersji Nr 2 Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych (WPŚUP)
a. Wymagania funkcjonalne dla WPŚUP
I. Portal Samoobsługi Mieszkańca
1) Obsługa użytkowników (mieszkańców) anonimowych
a) Dostęp do aplikacji za pomocą przeglądarki WWW
b) Dostęp do stron informacyjnych portalu
c) Dostęp do bazy wiedzy
I) Możliwość wyszukania artykułu w bazie wiedzy
2) Obsługa użytkowników zarejestrowanych
a) Dostęp do elementów portalu dostępnych dla użytkowników niezarejestrowanych.
b) Dostęp do części samoobsługowej mieszkańca, obejmującej
I) Możliwość korekty danych teleadresowych
II) Możliwość zgłoszenia nowej sprawy, za pomocą formularza elektronicznego.
III) Możliwość wyświetlenia listy spraw zgłoszonych do Centrum Kontaktu z Mieszkańcami (CKM) niezależnie od kanału komunikacyjnego, który został wykorzystany.
IV) Możliwość zapoznania się ze stanem spraw obsługiwanych przez CKM.
V) Możliwość składania wniosków na drodze elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa
VI) Możliwość odebrania pisma za pomocą systemu doręczeń elektronicznych.
VII) Prowadzenie Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych.
c) Dostęp do portalu powinien być możliwy dla użytkowników zarejestrowanych identyfikujących się za pomocą nazwy użytkownika i hasła, lub za pomocą innych identyfikatorów wskazanych w przepisach prawa.
II. Portal Jednostek Organizacyjnych Miasta (PJOM)
1) Dostęp do aplikacji za pomocą przeglądarki WWW,
2) Zarządzanie użytkownikami
a) Tworzenia użytkownika
b) Usuwanie użytkownika
c) Dodawanie i usuwanie użytkownika z grup użytkowników.
d) Importowanie danych o użytkownikach z systemu LDAP.
e) Tworzenie obszaru roboczego użytkownika.
f) Tworzenie obszaru roboczego grupy użytkowników.
3) Obsługa procedur automatyzacji pracy

a) Tworzenie zadań dla poszczególnych użytkowników lub grup użytkowników przez procedury automatyzacji pracy SOCK.
b) Aktualizacja atrybutów zadań przez pracowników Jednostek Organizacyjnych Miasta.
c) Uruchamianie własnych procedur automatyzacji pracy.
d) Automatyczne przekazywanie informacji o wykonaniu zadań wraz z atrybutami i załącznikami do SOCK.
e) Możliwość zdefiniowania procedur automatycznych związanych z utworzeniem nowego obiektu w bazie danych.
f) Edytor graficzny umożliwiający zdefiniowanie procedur automatycznych.
g) Definiowanie i edycja procedur automatycznych
h) Określenie nazwy procedury, klasy obiektów dla których procedura będzie uruchamiana.
i) Zdefiniowanie warunków uruchomienia procedury: na żądanie lub automatycznie, określenie warunków w jakich procedura zostanie utworzona automatycznie (utworzenie obiektu, zmiana obiektu, usunięcie obiektu).
j) Możliwość wyboru szablonu, na której będzie oparta nowa procedura automatyczna..

4) Obsługa formularzy elektronicznych
a) Renderowanie formularzy elektronicznych do postaci obsługiwanej za pomocą przeglądarki WWW.
b) Obsługa wypełniania formularzy elektronicznych.
c) Ekstrakcja danych wprowadzonych do formularza elektronicznego do postaci pliku XML zgodnego ze schemą na podstawie której powstał formularz.
d) Obsługa bibliotek formularzy elektronicznych o funkcjonalności tożsamej z funkcjonalnością bibliotek dokumentów elektronicznych.
e) Odczytywanie wybranych atrybutów formularza elektronicznego i zapisywanie go jako danych elementu biblioteki formularzy.

5) Obsługa bibliotek dokumentów elektronicznych
a) Tworzenie biblioteki dokumentów
b) Usuwanie biblioteki dokumentów
c) Określanie uprawnień dostępu do biblioteki dokumentów.
d) Określanie uprawnień dostępu do elementów biblioteki dokumentów.
e) Tworzenie i modyfikowanie widoków, w których prezentowana jest zawartość biblioteki dokumentów.
f) Tworzenie i modyfikacja procesów obsługi dokumentów (workflow) dla poszczególnych elementów biblioteki dokumentów.
g) Tworzenie obszarów roboczych dla elementów biblioteki.
h) Ładowanie dokumentów do biblioteki z poziomu aplikacji biurowej MS Office
i) Modyfikacja dokumentów zawartych w bibliotece dokumentów.
j) Usuwanie dokumentów z biblioteki dokumentów.
k) Automatyczne odczytywanie metadanych dokumentu elektronicznego i zapisywanie go w postaci danych elementów biblioteki dokumentów, używanych do tworzenia widoków i filtrów.
l) Tworzenie typów zawartości, będących podstawą funkcjonowania bibliotek dokumentów. Typ zawartości określa szablon dokumentu, atrybuty przechowywane w bazie danych oraz tryb obiegu dla danego typu dokumentu.

6) Inne funkcje PJOM
a) Obsługa kalendarzy użytkowników
b) Możliwość automatycznego przydzielania zadań użytkownikom za pomocą workflow.
c) Tworzenie przestrzeni roboczych dla spotkań.
d) Tworzenie raportów

e) Tworzenie kokpitów menadżerskich.
f) Możliwość dowolnego definiowania zestawu atrybutów dla elementów przechowywanych w repozytorium aplikacji.
g) Możliwość personalizacji ekranów, użytkownik powinien mieć możliwość usuwania, dodawania, przesuwania i ukrywania elementów ekranowych interfejsu użytkownika.

III. System Zintegrowanej Komunikacji (SZK)
1) Integracja różnych kanałów komunikacji w tym czat, mail, połączenia audio i video, telefonię stacjonarną i komórkową, przesyłanie plików i współdzielenie pulpitu
2) System oparty o centralne repozytorium użytkowników i urządzeń i zarządzany z tego poziomu
3) Współpraca z serwerem pocztowym, zintegrowanym z kalendarzem i uwzględniający stan użytkownika na podstawie jego wpisów
4) Integracja z pakietem aplikacji biurowych z możliwością aktualizacji informacji o stanie użytkownika na podstawie wpisów do jego kalendarza.
5) Kanały komunikacji systemu uwzględniające informację o dostępności pracownika (minimum 6 stanów takich jak: dostępny, zajęty, w trakcie rozmowy, w trakcie spotkania, z dala od komputera, niezalogowany)
6) Oprogramowanie do komunikacji działające na komputerze osobistym pozwalające wybrać dowolny kanał komunikacji dostępnej w systemie; zestawianie połączeń jedno- i wielostronnych z wyświetlaniem obrazu video aktywnego uczestnika (aktualnie zabierającego głos); jednoczesna transmisja obrazu pulpitu wybranego komputera (udostępnianie pulpitu); przekazywanie wybranemu uczestnikowi kontroli nad pulpitem
   a) Możliwość zapraszania do konferencji minimum 30. użytkowników jednocześnie nie będących użytkownikami systemu . Możliwość udziału nie powinna wymagać zakupu licencji programu (freeware). Możliwość generowania zaproszeń na konferencję, które powinny umożliwiać bezpośrednie podłączenie się do konferencji. Oprogramowanie powinno zapewniać takie funkcjonalności jak połączenie audio, połączenie video, wspólne miejsce do aktywnego uczestnictwa (white board - rysunki, tekst, udostępnianie pulpitu), głosowania oraz chat i informowanie o stanie użytkownika). Nagrywanie spotkań, z możliwością odtworzenia bez dodatkowego oprogramowania na komputerze.
   b) System powinien umożliwiać wykonywanie połączeń na dowolny numer telefonii stacjonarnej oraz komórkowej bezpośrednio z komputera użytkownika systemu, łączenie większej liczby rozmówców (do 30) oraz równoczesne przekazywanie obrazu z wybranego komputera (desktop sharing) poprzez przeglądarkę internetową..
   c) Możliwość odbierania połączenia przychodzącego z dowolnego kanału komunikacji, w tym telefonii stacjonarnej lub komórkowej przy pomocy komputera w dowolnym miejscu z dostępem do Internetu
   d) Możliwość zdefiniowania wielu równolegle dzwoniących urządzeń w momencie nadejścia połączenia głosowego lub audio
   e) Możliwość ustawiania kolejnych dzwoniących po sobie urządzeń
   f) Obsługa poczty głosowej oraz odsłuchiwanie nagrań jako załączników do maili przy pomocy programu pocztowego oraz przekierowywania połączeń przychodzących w sposób automatyczny lub na żądanie użytkownika
   g) Dostęp do systemu komunikacji za pomocą przeglądarki internetowej bez instalacji oprogramowania

h) Dostęp do poczty głosowej oraz skrzynki pocztowej, kalendarza i spisu użytkowników poprzez dowolny telefon stacjonarny lub komórkowy a także z poziomu komunikatora
i) Wersja komunikatora mobilnego umożliwiającego czat, odbiór informacji o obecności oraz odbieranie połączeń poprzez przekierowanie na numer komórkowy
j) Wszystkie połączenia z wyjątkiem połączeń realizowanych do sieci telefonii stacjonarnej i komórkowej powinny być szyfrowane
k) Połączenia video dwustronne mogą być realizowane w rozdzielczości 640x480
l) Przekazywanie obrazu desktopu w rozdzielczości oryginalnej z możliwością skalowania do mniejszych rozdzielczości
m) Możliwość uzyskania połączeń i usług w pełnej funkcjonalności (audio, video, chat) z użytkownikami innych firm lub instytucji posiadających ten sam system
n) możliwość archiwizacji rozmów odbywanych za pomocą komunikatora internetowego w bazie danych znajdującej się na serwerze
o) możliwość archiwizacji rozmów odbywanych za pomocą komunikatora internetowego na serwerze pocztowym
p) możliwość filtrowania z poziomu serwera dozwolonych linków, rodzajów plików wymienianych w za pomocą komunikatora internetowego.
q) możliwość wyszukiwania przez użytkownika wiadomości i treści w zapisanych chatach odbytych za pomocą komunikatora internetowego.
r) system powinien umożliwiać obsługę głosową funkcjonalności IVR dla użytkowników wdzwaniających się do systemu z zewnątrz organizacji
s) system powinien zapewniać możliwość wywoływania połączeń wprost z programu pocztowego oraz wyświetlania statusów użytkowników bezpośrednio w programie pocztowym wraz z ich bieżącą aktualizacją.

IV. System Obsługi Centrum Kontaktu (SOCK)
1) Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców.
a) Dodawanie nowego rekordu mieszkańca do bazy
b) Edycja danych mieszkańca
c) Automatyczne rozpoznawanie mieszkańca na podstawie informacji zawartych w bazie i/lub przekazanych z innego systemu np na podstawie numeru telefonu przekazanego przez System Zintegrowanej Komunikacji.
d) Importowanie danych o mieszkańcach z innych systemów użytkowanych przez Zamawiającego (Baza teleadresowa, Ewidencja ludności)
e) Zarządzanie kontami umożliwiającymi dostęp mieszkańców do portalu samoobsługi)
f) Obsługa funkcji scalania rekordów (tworzenia z dwóch wybranych rekordów, z możliwością wyboru poszczególnych atrybutów, połączonego rekordu mieszkańca).
g) Obsługa korespondencji seryjnej, możliwość wybrania z bazy mieszkańców do których zostanie skierowana stworzona zgodnie ze wzorcem korespondencja.
h) Możliwość wysłania z aplikacji wiadomości e-mail do wybranych mieszkańców. Treść wiadomości powinna być zgodna z wcześniej zdefiniowanym wzorcem.
i) Tworzenie relacji pomiędzy mieszkańcami (np małżeństwo, pokrewieństwo, pełnomocnictwo, własność itp..) dla każdej relacji powinna istnieć możliwość zdefiniowania ról dla każdej ze stron.
j) Możliwość budowania hierarchii kontaktów, dodawanie kontaktów podrzędnych np do rekordu przedsiębiorstwa lub organizacji.
2) Obsługa bazy Spraw
a) Tworzenie nowej sprawy

I) Rejestracja osoby zgłaszającej
II) Określenie kategorii sprawy i tematu (powiązanego z artykułem bazy wiedzy)
III) Rejestracja dat: utworzenia sprawy, zakładanego terminu rozwiązania problemu, terminy kolejnych czynności itp.
IV) Informacje dotyczące jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za załatwienie sprawy.
V) Automatyczny wybór artykuły z bazy wiedzy związanego ze sprawą.
VI) Automatyczne numerowanie spraw
VII) Przypisanie sprawie odpowiedniego JRWA oraz kategorii archiwalnej.

b) Automatyczne tworzenie historii rozpatrywania sprawy
I) Automatyczne rejestrowanie wszystkich aktywności.
II) Współpraca z Systemem Zintegrowanej Komunikacji w zakresie rejestracji wszelkich połączeń: telefonicznych, za pomocą komunikatora, przesłanych wiadomości pocztowych, nawiązanych połączeń wideo.
III) Inicjowanie nowych działań dotyczących komunikacji z mieszkańcem lub innymi zaangażowanymi w rozpatrzenie sprawy podmiotami za pomocą systemu Zintegrowanej Komunikacji
IV) Tworzenie aktywności nie związanych z działaniem SZK np: przypisywanie zadań do wykonania, ustala lenie terminu spotkania, zlecenie wykonania usługi, utworzenie tradycyjnego pisma.

3) Obsługa bazy Usług
a) Definiowanie usług
I) Określenie nazwy usługi,
II) Określenie czasów trwania dla usługi.
III) Określenie zasobów niezbędnych do zrealizowania usługi oraz zasad wyboru odpowiednich zasobów.
IV) Określenie kalendarzy pracy dla zasobów.

b) Obsługa terminarza usług
I) Planowanie wykonania usługi
II) Automatyczny wolnych terminów dla planowanej usługi
III) Graficzne przedstawienie kalendarza zawierającego zarezerwowane terminy wykonania usług

c) Definiowanie kolejek usług
d) Definiowanie kolejek usług i jednostek organizacyjnych

4) Obsługa bazy wiedzy
a) Definiowanie szablonów dla artykułów.
b) Tworzenie nowych artykułów
c) Recenzja artykułów
d) Zatwierdzanie artykułów do publikacji

5) Inne funkcjonalności
a) Dostęp do wszystkich funkcji aplikacji za pomocą przeglądarki WWW.
b) Obsługa wielu wersji językowych interfejsu użytkownika, dostępne powinny być co najmniej polska, angielska, niemiecka, rosyjska, hiszpańska.
c) Interfejs „wielooknowy", możliwość wyświetlania szczegółowych informacji o wybranym obiekcie bez zamykania okna głównego.
d) Wyszukiwanie pełno tekstowe dowolnego rekordu bazy danych.
e) Asystent wypełniania formularzy, kontekstowa podpowiedź dotycząca sposobu wypełniania formularzy systemu.
f) Lokalizacja przestrzenna wybranych obiektów w systemie: mieszkańców/przedsiębiorców, spraw, aktywności, zasobów.
g) Możliwość przypisywania gromadzonym w bazie danych obiektom, atrybutów przestrzennych.

h) Możliwość dodania do dowolnego rekordu bazy danych pliku załącznika pobranego z lokalnego lub sieciowego systemu plików.
i) Zarządzanie zasobami
   I) Definiowanie struktury organizacji: tworzenie jednostek organizacyjnych, zespołów oraz grup zasobów.
   II) Dodawanie informacji o zasobach nieosobowych (sprzęt, pomieszczenia, pojazdy itp.).
   III) Dodawanie i edycja danych użytkowników.
   IV) Określanie ról użytkowników.
   V) Określanie kalendarzy pracy dla poszczególnych użytkowników.
   VI) Przypisywanie użytkowników do grup zasobów.
   VII) Przypisywanie użytkowników do obsługi poszczególnych usług.
j) Funkcje administracyjne
   I) Wszystkie funkcje administracyjne z wyjątkiem funkcji związanych z instalacją aplikacji powinny być dostępne za pomocą przeglądarki WWW. Aplikacja powinna być wyposażona w graficzne kreatory umożliwiające definiowanie obiektów, formularzy, raportów, widoków.
   II) Zarządzanie pulami numerów dla obiektów (sprawy, dokumenty). Określanie zasad numerowania (prefiksy i sufiksy).
   III) Definiowanie zakresu danych przechowywanych w bazie danych.
   IV) Definiowanie formularzy ekranowych służących do wprowadzania danych do bazy systemu.
   V) Definiowanie raportów na podstawie informacji zawartych w bazie danych.
   VI) Możliwość utworzenia nowej klasy obiektów przechowywanych w bazie danych aplikacji, na podstawie istniejącej definicji obiektu, lub od podstaw.
   VII) Możliwość definiowania powiązań pomiędzy obiektami bazy danych(relacje N:1, 1:N, N:N)..
   VIII) Definiowanie filtrów ekranowych (widoków) umożliwiających wybór przez użytkownika zakresu przeglądanych danych
   IX) Zarządzanie widokami dla wszystkich rodzajów rekordów zgromadzonych w bazie danych systemu.
   X) Zaimplementowane mechanizmy SSO (Single Sign On).
   XI) Dostępne API umożliwiające dostęp do bazy danych i funkcji aplikacji za pomocą procedur lub usług sieciowych dostępnych dla programów pisanych w językach III generacji.
   XII) Zarządzanie uprawnieniami systemu
      1] Tworzenie ról użytkowników w systemie
      2] Edycja ról użytkowników
      3] Przypisywanie uprawnień do ról.
      4] Zakres uprawnień powinien obejmować następujące czynności odnoszące się do wszystkich elementów bazy danych systemu:
         a] Tworzenie,
         b] Odczyt,
         c] Zapis,
         d] Usuwanie,
         e] Przypisywanie,
         f] Udostępnianie
k) Automatyzacja pracy
   I) Możliwość zdefiniowania procedur automatycznych związanych z utworzeniem nowego obiektu w bazie danych.
   II) Edytor graficzny umożliwiający zdefiniowanie procedur automatycznych.

III) Definiowanie i edycja procedur automatycznych
IV) Określenie nazwy procedury, klasy obiektów dla których procedura będzie uruchamiana.
V) Zdefiniowanie warunków uruchomienia procedury: na żądanie lub automatycznie, określenie warunków w jakic procedura zostanie utworzona automatycznie (utworzenie obiektu, zmiana obiektu, usunięcie obiektu).
VI) Możliwość zapisania procedury jako wzorca, z którego można tworzyć inne procedury.

l) Importowanie danych
I) Wykrywanie duplikatów
II) Mapowanie danych
III) Definiowanie formularzy służących do zapisywania informacji w bazie danych

m) Interfejs do SZK
I) Nawiązywanie połączeń telefonicznych lub za pomocą komunikatora internetowego z użyciem informacji zapisanych w bazie mieszkańców/przedsiębiorców SOCK.
II) Prezentowanie statusu dostępności pracownika CKM:
1] Dostępny,
2] Niedostępny,
3] Zajęty,
4] Nie przeszkadzać,
5] Zaraz wraca
III) Odbieranie połączeń telefonicznych i realizowanych za pomocą komunikatorów internetowych. Identyfikacja osoby dzwoniącej na podstawie informacji z bazy danych SOCK.
IV) Obsługa dodatkowych funkcji SZK : zawieszenie połączenia, przekazanie połączenia, połączenie konferencyjne, konsultacja z innym pracownikiem CKM.
V) Automatyczne zapisywanie informacji o wykonanych połączeniach w bazie SOCK.

n) Przystosowanie aplikacji do obsługi przez osoby niepełnosprawne
I) Zmiana widoku aplikacji na widok ze zwiększonym kontrastem.

o) Definiowanie i wykonywanie raportów
I) Kreator raportów umożliwiający:
1] Utworzenie nowego raportu, lub edycję raportu istniejącego.
2] Wskazanie typu obiektów którego będzie dotyczył raport,
3] Wybranie rekordu nadrzędnego i podrzędnego.
4] Wybór zakresu wyświetlanych atrybutów, sortowania, grupowania oraz filtrowania rekordów.
5] Tworzenie wykresów dla danych liczbowych.
II) Tworzenie raportów na podstawie zdefiniowanych wzorców.
III) Zapisywanie raportów w postaci plików XML.
IV) Zapisywanie raportów w postaci plików zgodnych ze standardem XBRL.

V. Interfejs SOCK do Miejskiej Szyny Usług
1) Usługa dostępu do danych
a) Tworzenie nowych obiektach w bazie SOCK (np mieszkaniec/przedsiębiorca, sprawa, pismo)
b) Pobieranie danych jednego obiektu z bazy SOCK
c) Pobieranie danych wielu obiektów z bazy SOCK
d) Usuwanie obiektów z bazy SOCK
e) Aktualizacja danych obiektów w bazie SOCK.

2) Usługa zarządzania bazą danych systemu SOCK
   a) Tworzenie atrybutów obiektów
   b) Tworzenie definicji obiektów
   c) Tworzenie relacji pomiędzy obiektami
   d) Usuwanie atrybutów
   e) Usuwanie definicji obiektów
   f) Usuwanie relacji pomiędzy obiektami
   g) Aktualizacja atrybutów obiektów
   h) Aktualizacja definicji obiektów
   i) Aktualizacja relacji pomiędzy obiektami
   j) Odczytywanie informacji o zawartych w systemie SOCK: obiektach, ich atrybutach i relacjach pomiędzy nimi.

VI. Interfejs do Miejskiego Systemu Informacji Przestrzennej.
   1) Pobranie informacji o lokalizacji punktów adresowych.
   2) Aktualizacja informacji o lokalizacji punktów adresowych.
   3) Eksport danych o sprawach zarejestrowanych w bazie SOCK, z podaniem lokalizacji przestrzennej.

b. Inne wymagania
   I. Zaimplementowane usługi
   II. Implemetacja procesu biznesowego związanego z obsługą skarg zgłaszanych do CKM.
   III. Sposób przekazania - Maszyna wirtualna zawierająca zainstalowane i skonfigurowane wszystkie składniki WPŚUP. Maszyna wirtualna powinna być obsługiwana przez oprgramowanie firmy VMWare lub Microsoft Virtual Server/Virtual PC.
   IV. Opracowanie artykułów bazy wiedzy

4. Harmonogram realizacji zamówienia

Lp.	Nazwa zadania	Wymagany termin
1.	Opracowanie wersji Nr 1 Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych	4 tygodnie od momentu podpisania umowy
2.	Opracowanie Specyfikacji Technicznej oraz Planu Rozwoju WPŚUP	6 tygodni od momentu podpisania umowy
3.	Opracowanie wersji Nr 2 Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych	20.11.2009 r.

SIWZ - załącznik nr 2

Urząd Miasta Łodzi
ul. Piotrkowska 104
90 – 926 Łódź

FORMULARZ OFERTOWY

Nazwa Oferenta .....

Adres Oferenta .....

W przetargu nieograniczonym na:

Wykonanie Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych

Oferujemy wykonanie zamówienia za cenę :

brutto ..... zł,

słownie:..... zł brutto

1. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z SIWZ oraz załączonymi istotnymi postanowieniami umowy, do których nie wnosimy zastrzeżeń.
2. Informujemy, że uważamy się związani niniejszą ofertą na okres 30 dni od terminu składania ofert.
3. Zobowiązujemy się w przypadku wygrania przetargu do zawarcia umowy w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
4. Oferta została złożona na ..... kolejno ponumerowanych stronach.

....., dnia .....

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy

SIWZ - załącznik nr 3

OŚWIADCZENIE W TRYBIE ART. 22 USTAWY PRAWO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

Nazwa Oferenta .....

Adres Oferenta .....

Oświadczam, że:

1. Posiadam uprawnienia niezbędne do wykonania określonych prac lub czynności, o ile jest to wymagane przez odrębne przepisy.

2. Posiadam niezbędną wiedzą i doświadczenie oraz dysponuję potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania przedmiotowego zamówienia lub przedstawię pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia potencjału technicznego i osób zdolnych do wykonania przedmiotowego zamówienia.*)

3. Znajduję się w sytuacji finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

4. Nie podlegam wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

....., dnia .....

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy

*) *Niepotrzebne skreślić*

SIWZ - załącznik nr 4

WYKAZ PERSONELU

Nazwa Oferenta .....

Adres Oferenta .....

Lp.	Imię i Nazwisko	Doświadczenia (Nazwa Projektu, Zamawiający, rola w projekcie)	Posiadane certyfikaty.
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

....., dnia .....

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy

SIWZ - załącznik nr 5

WYKAZ ZREALIZOWANYCH PRAC

Nazwa Oferenta.....

Adres Oferenta.....

Lp.	Zrealizowane zadanie	Zamawiający	Data zakończenia
1.			
2.			
3.			

....., dnia .....

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy

SIWZ - załącznik nr 6

OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA CZĘŚCI MERYTORYCZNEJ OFERTY

1. Specyfikacja komponentów technicznych proponowanego rozwiązania:

Lp.	Nazwa komponentu WPŚUP	Nazwa produktu	Producent
1.	Portal Samoobsługi Mieszkańca		
2.	Portal Jednostek Organizacyjnych Miasta		
3.	System Zunifikowanej Komunikacji		
4	System Obsługi Centrum Kontaktu		

2. Zrzuty ekranowe prezentujące kluczowe funkcjonalności proponowanego rozwiązania
   a. Zaproponowane rozwiązanie technologiczne powinny zapewnić możliwość realizacji wszelkich funkcjonalności WPŚUP wymienionych w załączniku nr 1 do SIWZ.
   b. Inne wymagania
      I. Zrzuty ekranowe zostaną wydrukowane w ofercie z zachowaniem formatu i rozdzielczości umożliwiających rozpoznanie poszczególnych elementów formatki. Każdy ze zrzutów zostanie opatrzony numerem.
      II. Zrzuty ekranów zostaną oprócz wydruków dostarczone w postaci elektronicznej. Postać elektroniczna powinna zostać sformatowana jako pliki JPG, zapisane z zachowaniem natywnej rozdzielczości ekranu stanowiska na którym dokonano zrzutu. Rozdzielczość ta nie może być mniejsza niż 1024x768, a zrzut ekranu musi obejmować całą formatkę aplikacji.
      III. Kopia elektroniczna zrzutów ekranowych zostanie zapisana na dysku CD/DVD w katalogu zatytułowanym „platforma".
      IV. Z przedstawionych zrzutów oraz ich opisu musi jednoznacznie wynikać że wykonawca spełnił wymagania przedstawione w SIWZ.
      V. W celu umożliwienia sprawdzenia zgodności oferty z wymaganiami SIWZ, Wykonawca wypełni poniższą tabelę wzoru.

L.p.	Opis wymagania	Nr strony / zrzutu w ofercie	Nazwa pliku na dysku
Portal Samoobsługi Mieszkańca			
1.	Obsługa użytkowników (mieszkańców) anonimowych. Dostęp do stron informacyjnych portalu. Użytkownik powinien mieć dostęp do stron zawierających informacje, wspomagające korzystanie z systemu i usług CKM.		
2.	Obsługa użytkowników zarejestrowanych. Dostęp do bazy wiedzy.		
3.	Obsługa użytkowników zarejestrowanych. Dostęp do bazy wiedzy. Możliwość wyszukania artykułu w bazie wiedzy		
4.	Obsługa użytkowników zarejestrowanych. Dostęp do części samoobsługowej mieszkańca, obejmującej możliwość korekty danych teleadresowych		

5.	Obsługa użytkowników zarejestrowanych. Dostęp do części samoobsługowej mieszkańca, obejmującej możliwość zgłoszenia nowej sprawy, za pomocą formularza elektronicznego.		
6.	Obsługa użytkowników zarejestrowanych. Dostęp do części samoobsługowej mieszkańca, obejmującej możliwość wyświetlenia listy spraw zgłoszonych do Centrum Kontaktu z Mieszkańcami (CKM) niezależnie od kanału komunikacyjnego, który został wykorzystany.		
7.	Obsługa użytkowników zarejestrowanych. Dostęp do części samoobsługowej mieszkańca, obejmującej możliwość zapoznania się ze stanem spraw obsługiwanych przez CKM.		
8.	Obsługa użytkowników zarejestrowanych. Dostęp do części samoobsługowej mieszkańca. Dostęp do portalu powinien być możliwy dla użytkowników zarejestrowanych identyfikujących się za pomocą nazwy użytkownika i hasła.		
	Portal Jednostek Organizacyjnych Miasta		
9.	Zarządzanie użytkownikami. Tworzenia użytkownika		
10.	Zarządzanie użytkownikami. Usuwanie użytkownika		
11.	Zarządzanie użytkownikami. Dodawanie i usuwanie użytkownika z grup użytkowników		
12.	Zarządzanie użytkownikami. Importowanie danych o użytkownikach z systemu LDAP.		
13.	Zarządzanie użytkownikami. Tworzenie obszaru roboczego użytkownika.		
14.	Zarządzanie użytkownikami. Tworzenie obszaru roboczego grupy użytkowników		
15.	Obsługa procedur automatyzacji pracy. Tworzenie zadań dla poszczególnych użytkowników lub grup użytkowników przez procedury automatyzacji pracy SOCK.		
16.	Obsługa procedur automatyzacji pracy. Aktualizacja atrybutów zadań przez pracowników Jednostek Organizacyjnych Miasta		
17.	Obsługa procedur automatyzacji pracy. Uruchamianie własnych procedur automatyzacji pracy		
18.	Obsługa procedur automatyzacji pracy. Automatyczne przekazywanie informacji o wykonaniu zadań wraz z atrybutami i załącznikami do SOCK.		
	System Zintegrowanej Komunikacji (SZK)		
19.	Integracja różnych kanałów komunikacji w tym czat, mail, połączenia audio i video, telefonię stacjonarną i komórkową, przesyłanie plików i współdzielenie pulpitu		
20.	Integracja z pakietem aplikacji biurowych z możliwością aktualizacji informacji o stanie użytkownika na podstawie wpisów do jego kalendarza.		
21.	Kanały komunikacji systemu uwzględniające informację o dostępności pracownika (minimum 6 stanów takich jak: dostępny, zajęty, w trakcie rozmowy, w trakcie spotkania, z dala od komputera, niezalogowany)		

22.	Oprogramowanie do komunikacji działające na komputerze osobistym pozwalające wybrać dowolny kanał komunikacji dostępnej w systemie; zestawianie połączeń jedno- i wielostronnych z wyświetlaniem obrazu video aktywnego uczestnika (aktualnie zabierającego głos); jednoczesna transmisja obrazu pulpitu wybranego komputera (udostępnianie pulpitu); przekazywanie wybranemu uczestnikowi kontroli nad pulpitem.		
23.	Możliwość zapraszania do konferencji minimum 30. użytkowników jednocześnie nie będących użytkownikami systemu . Możliwość udziału nie powinna wymagać zakupu licencji programu (freeware). Możliwość generowania zaproszeń na konferencję, które powinny umożliwiać bezpośrednie podłączenie się do konferencji. Oprogramowanie powinno zapewniać takie funkcjonalności jak połączenie audio, połączenie video, wspólne miejsce do aktywnego uczestnictwa (white board - rysunki, tekst, udostępnianie pulpitu), głosowania oraz chat i informowanie o stanie użytkownika). Nagrywanie spotkań, z możliwością odtworzenia bez dodatkowego oprogramowania na komputerze.		
24.	System powinien umożliwiać wykonywanie połączeń na dowolny numer telefonii stacjonarnej oraz komórkowej bezpośrednio z komputera użytkownika systemu, łączenie większej liczby rozmówców (do 30) oraz równoczesne przekazywanie obrazu z wybranego komputera (desktop sharing) poprzez przeglądarkę internetową.		
25.	Możliwość odbierania połączenia przychodzącego z dowolnego kanału komunikacji, w tym telefonii stacjonarnej lub komórkowej przy pomocy komputera w dowolnym miejscu z dostępem do Internetu		
26.	Możliwość zdefiniowania wielu równolegle dzwoniących urządzeń w momencie nadejścia połączenia głosowego lub audio		
27.	Możliwość ustawiania kolejnych dzwoniących po sobie urządzeń		
28.	Obsługa poczty głosowej oraz odsłuchiwanie nagrań jako załączników do maili przy pomocy programu pocztowego oraz przekierowywania połączeń przychodzących w sposób automatyczny lub na żądanie użytkownika		
29.	Wersja komunikatora mobilnego umożliwiającego czat, odbiór informacji o obecności oraz odbieranie połączeń poprzez przekierowanie na numer komórkowy		
30.	Możliwość filtrowania z poziomu serwera dozwolonych linków, rodzajów plików wymienianych w za pomocą komunikatora internetowego		
31.	Możliwość wyszukiwania przez użytkownika wiadomości i treści w zapisanych chatach odbytych za pomocą komunikatora internetowego		
32.	Możliwość archiwizacji rozmów odbywanych za pomocą komunikatora internetowego (chat) w bazie danych znajdującej się na serwerze		
33.	System powinien zapewniać możliwość wywoływania połączeń wprost z programu pocztowego oraz wyświetlania statusów użytkowników bezpośrednio w programie pocztowym wraz z ich bieżącą aktualizacją.		
System Obsługi Centrum Kontaktu (SOCK)			
34.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Dodawanie nowego rekordu mieszkańca do bazy		

35.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Edycja danych mieszkańca		
36.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Importowanie danych o mieszkańcach z innych systemów użytkowanych przez Zamawiającego (Baza teleadresowa, Ewidencja ludności)		
37.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Zarządzanie kontami umożliwiającymi dostęp mieszkańców do portalu samoobsługi)		
38.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Obsługa funkcji scalania rekordów (tworzenia z dwóch wybranych rekordów, z możliwością wyboru poszczególnych atrybutów, połączonego rekordu mieszkańca)		
39.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Obsługa korespondencji seryjnej, możliwość wybrania z bazy mieszkańców do których zostanie skierowana stworzona zgodnie ze wzorcem korespondencja		
40.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Możliwość wysłania z aplikacji wiadomości e-mail do wybranych mieszkańców. Treść wiadomości powinna być zgodna z wcześniej zdefiniowanym wzorcem.		
41.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Tworzenie relacji pomiędzy mieszkańcami (np małżeństwo, pokrewieństwo, pełnomocnictwo, własność itp..) dla każdej relacji powinna istnieć możliwość zdefiniowania ról dla każdej ze stron.		
42.	Zarządzanie bazą mieszkańców i przedsiębiorców. Możliwość budowania hierarchii kontaktów, dodawanie kontaktów podrzędnych np do rekordu przedsiębiorstwa lub organizacji.		
43.	Obsługa bazy Spraw. Tworzenie nowej sprawy. Rejestracja osoby zgłaszającej. Określenie kategorii sprawy i tematu (powiązanego z artykułem bazy wiedzy)		
44.	Obsługa bazy Spraw. Tworzenie nowej sprawy. Rejestracja dat: utworzenia sprawy, zakładanego terminu rozwiązania problemu, terminy kolejnych czynności itp. Informacje dotyczące jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za załatwienie sprawy. Automatyczny wybór artykuły z bazy wiedzy związanego ze sprawą.		
45.	Obsługa bazy Spraw. Tworzenie nowej sprawy Automatyczne numerowanie spraw.		
46.	Obsługa bazy Spraw. Automatyczne tworzenie historii rozpatrywania sprawy. Automatyczne rejestrowanie wszystkich aktywności		
47.	Obsługa bazy Spraw. Automatyczne tworzenie historii rozpatrywania sprawy. Tworzenie aktywności nie związanych z działaniem SZK np: przypisywanie zadań do wykonania, ustala lenie terminu spotkania, zlecenie wykonania usługi, utworzenie tradycyjnego pisma.		
48.	Obsługa bazy Usług Definiowanie usług. Określenie nazwy usługi. Określenie czasów trwania dla usługi		
49.	Obsługa bazy Usług. Definiowanie usług. Określenie zasobów niezbędnych do zrealizowania usługi oraz zasad wyboru odpowiednich zasobów.		
50.	Obsługa bazy Usług. Definiowanie usług. Określenie kalendarzy pracy dla zasobów.		
51.	Obsługa bazy Usług. Obsługa terminarza usług. Planowanie wykonania usługi		

52.	Obsługa bazy Usług. Obsługa terminarza usług Automatyczny dobór wolnych terminów dla planowanej usługi		
53.	Obsługa bazy Usług. Obsługa terminarza usług Graficzne przedstawienie kalendarza zawierającego zarezerwowane terminy wykonania usług		
54.	Obsługa bazy Usług. Definiowanie kolejek usług i jednostek organizacyjnych		
55.	Obsługa bazy wiedzy. Definiowanie szablonów dla artykułów.		
56.	Obsługa bazy wiedzy. Tworzenie nowych artykułów		
57.	Obsługa bazy wiedzy. Recenzja artykułów		
58.	Obsługa bazy wiedzy. Zatwierdzanie artykułów do publikacji		
59.	Inne funkcjonalności. Wyszukiwanie pełno tekstowe dowolnego rekordu bazy danych		
60.	Inne funkcjonalności. Asystent wypełniania formularzy, kontekstowa podpowiedź dotycząca sposobu wypełniania formularzy systemu.		
61.	Inne funkcjonalności. Możliwość dodania do dowolnego rekordu bazy danych pliku załącznika pobranego z lokalnego lub sieciowego systemu plików		
62.	Zarządzanie zasobami. Definiowanie struktury organizacji: tworzenie jednostek organizacyjnych, zespołów oraz grup zasobów		
63.	Zarządzanie zasobami. Dodawanie informacji o zasobach nieosobowych (sprzęt, pomieszczenia, pojazdy itp.)		
64.	Zarządzanie zasobami. Dodawanie i edycja danych użytkowników		
65.	Zarządzanie zasobami. Określanie ról użytkowników.		
66.	Zarządzanie zasobami. Określanie kalendarzy pracy dla poszczególnych użytkowników		
67.	Zarządzanie zasobami. Przypisywanie użytkowników do grup zasobów		
68.	Zarządzanie zasobami. Przypisywanie użytkowników do obsługi poszczególnych usług		
69.	Funkcje administracyjne. Wszystkie funkcje administracyjne z wyjątkiem funkcji związanych z instalacją aplikacji powinny być dostępne za pomocą przeglądarki WWW.		
70.	Funkcje administracyjne. Zarządzanie pulami numerów dla obiektów (sprawy, dokumenty). Określanie zasad numerowania (prefiksy i sufiksy).		
71.	Funkcje administracyjne. Definiowanie zakresu danych o obiektach przechowywanych w bazie danych		
72.	Funkcje administracyjne. Definiowanie formularzy ekranowych służących do wprowadzania danych do bazy systemu		
73.	Funkcje administracyjne. Możliwość definiowania powiązań pomiędzy obiektami bazy danych(relacje N:1, 1:N, N:N).		

74.	Funkcje administracyjne. Definiowanie filtrów ekranowych (widoków) umożliwiających wybór przez użytkownika zakresu przeglądanych danych		
75.	Zarządzanie uprawnieniami systemu. Tworzenie ról użytkowników w systemie Przypisywanie uprawnień do ról. Zakres uprawnień powinien obejmować następujące czynności odnoszące się do wszystkich elementów bazy danych systemu: Tworzenie, Odczyt, Zapis, Usuwanie, Przypisywanie, Udostępnianie		
76.	Automatyzacja pracy. Możliwość zdefiniowania procedur automatycznych związanych z utworzeniem nowego obiektu w bazie danych. Zdefiniowanie warunków uruchomienia procedury: na żądanie lub automatycznie, określenie warunków w jakich procedura zostanie uruchomiona automatycznie (utworzenie obiektu, zmiana obiektu, usunięcie obiektu)		
77.	Automatyzacja pracy. Edytor graficzny umożliwiający zdefiniowanie procedur automatycznych		
78.	Automatyzacja pracy Możliwość zapisania procedury jako wzorca, z którego można tworzyć inne procedury		
79.	Definiowanie i wykonywanie raportów. Kreator raportów umożliwiający: Utworzenie nowego raportu, lub edycję raportu istniejącego. Wskazanie typu obiektów którego będzie dotyczył raport, Wybranie rekordu nadrzędnego i podrzędnego. Wybór zakresu wyświetlanych atrybutów, sortowania, grupowania oraz filtrowania rekordów. Tworzenie wykresów dla danych liczbowych.		

3. Propozycja plików WSDL opisujących usługi stanowiące interfejs SOCK dla Miejskiej Szyny Interoperacyjności.
   a. Usługa dostępu do danych.
      I. Tworzenie nowych obiektach w bazie SOCK (np mieszkaniec/przedsiębiorca, sprawa, pismo).
      II. Pobieranie danych jednego obiektu z bazy SOCK.
      III. Pobieranie danych wielu obiektów z bazy SOCK.
      IV. Usuwanie obiektów z bazy SOCK.
      V. Aktualizacja danych obiektów w bazie SOCK.
   b. Usługa zarządzania bazą danych systemu SOCK.
      I. Tworzenie atrybutów obiektów.
      II. Tworzenie definicji obiektów.
      III. Tworzenie relacji pomiędzy obiektami.
      IV. Usuwanie atrybutów.
      V. Usuwanie definicji obiektów.
      VI. Usuwanie relacji pomiędzy obiektami.
      VII. Aktualizacja atrybutów obiektów.
      VIII. Aktualizacja definicji obiektów.
      IX. Aktualizacja relacji pomiędzy obiektami.
      X. Odczytywanie informacji o zawartych w systemie SOCK: obiektach, ich atrybutach i relacjach pomiędzy nimi.

SIWZ - załącznik nr 7

WYKAZ CZĘŚCI ZAMÓWIENIA KTÓRE ZOSTANĄ POWIERZONE PODWYKONAWCOM

Lp.	Nazwa części zamówienia

....., dnia .....

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy

Uwaga1: Jeżeli wykonawca nie przewiduje powierzenia części zamówienia podwykonawcom, należy wpisać „Nie dotyczy".

Uwaga2: Brak wypełnienia lub nieprawidłowe wypełnienie niniejszego dokumentu skutkuje odrzuceniem oferty.

ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest wykonanie:
   a. Wersji Nr 1 Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych (WPŚUP).
   b. Specyfikacji Technicznej WPŚUP oraz Planu Rozwoju WPŚUP.
   c. Wersji Nr 2 Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych (WPŚUP).
2. Szczegółowa specyfikacja przedmiotu zamówienia znajduje się w załączniku 1 do niniejszej umowy.
3. W celu realizacji przedmiotu niniejszej umowy Wykonawca może żądać od Zamawiającego wszelkich niezbędnych dokumentów, materiałów i informacji.
4. Zamawiający zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Wykonawcą oraz do przekazywania Wykonawcy niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, wszelkich dokumentów, materiałów, informacji i żądań, które są niezbędne dla prawidłowej realizacji Projektu.
5. Zamawiający niniejszym upoważnia Wykonawcę do dostępu do wszelkich informacji, dokumentów i innych materiałów, które zostaną mu przekazane na podstawie niniejszej umowy, o ile przepisy szczegółowe nie wymagają innej formy upoważnienia.
6. Wykonawca przekaże na rzecz Zamawiającego prawa autorskie do wszystkich komponentów wytworzonych w ramach niniejszej umowy.

§ 2

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy w terminie do 20 listopada 2009 r.
2. Harmonogram realizacji umowy znajduje się w Załączniku nr 2.

§ 3

1. Zamawiający wyznacza Pana/Panią ..... która/y jest upoważniony i zobowiązany do kontaktów w sprawach wynikających z niniejszej umowy z Wykonawcą. Jednocześnie Wykonawca jest zobowiązany do przekazywania wyznaczonej osobie wszelkich pism, dokumentów, analiz, raportów, sprawozdań, opinii i uwag Wykonawcy dotyczących realizowanego Przedsięwzięcia.
2. Wykonawca wyznacza Pana/Panią ..... która/y jest upoważniony i zobowiązany do kontaktów w sprawach wynikających z niniejszej umowy z Zamawiającym. Jednocześnie Zamawiający jest zobowiązany do przekazywania wyznaczonej osobie wszelkich pism, dokumentów, opinii i uwag Zamawiającego dotyczących realizowanego Przedsięwzięcia.

§ 4

Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony oraz posiada niezbędne kwalifikacje do pełnej realizacji przedmiotu umowy w wyznaczonym terminie.

§ 5

1. Za wykonanie przedmiotu umowy Wykonawca otrzyma od Zamawiającego wynagrodzenie w wysokości: brutto .....zł , w tym podatek VAT 22 % w kwocie .....zł,)
2. Zapłata wynagrodzenia będzie następowała zgodnie z ustalonymi zasadami płatności:
   a. 30% kwoty określonej w § 5 pkt 1 za wykonanie zakresu określonego w § 1 pkt 1 lit a,
   b. 20% kwoty określonej w § 5 pkt 1 za wykonanie zakresu określonego w § 1 pkt 1 lit b,
   c. 50% kwoty określonej w § 5 pkt 1 za wykonanie zakresu określonego w § 1 pkt 1 lit c.
3. Podstawą do wystawienia faktur przez Wykonawcę będą zaakceptowane przez Zamawiającego Protokoły Odbioru Prac.

4. Wykonawca zgłosi Zamawiającemu swoją gotowość do dokonania odbioru, nie później niż w ostatnim dniu harmonogramu realizacji umowy. Zamawiający przekaże zgłoszone produkty do oceny podmiotowi odpowiedzialnymi za nadzór i koordynację przedsięwzięcia, który w ciągu 7 dni dokona oceny produktów. W przypadku negatywnego wyniku testów, Wykonawca w ciągu 7 dni dostarczy poprawioną wersję produktów.
5. Zapłata wynagrodzenia przez Zamawiającego nastąpi w ciągu 30 (słownie: trzydziestu) dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury.
6. Faktury zostaną wystawione na:

   Miasto Łódź - Urząd Miasta Łodzi, Biuro Informatyki, 90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104
   NIP: 725-00-28-902
7. Na fakturach powinien znajdować się dopisek: numer i data zawarcia niniejszej umowy.
8. Zamawiający będzie dokonywał płatności za prace wykonane przez Wykonawcę tylko i wyłącznie w przypadku gdy będzie dysponował środkami przekazanymi przez MSWiA.
9. Wykonawca zrzeka się dochodzenia odsetek za nieterminową wypłatę wynagrodzenia o ile nie nastąpiło to z winy Zamawiającego.

§ 6

1. Wykonawca udzieli Zamawiającemu gwarancji na wykonane prace na okres 12 miesięcy od momentu popisania protokołu odbioru.
2. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do usuwania usterek wskazanych przez Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych.

§ 7

Zamawiający może odstąpić od umowy w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia, zawiadamiając o tym Wykonawcę na piśmie w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. Wówczas Wykonawca otrzymuje wyłącznie wynagrodzenie w wysokości proporcjonalnej do wykonania części przedmiotu umowy.

§ 8

Każdej ze stron przysługuje prawo do wypowiedzenia niniejszej umowy, na piśmie, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, w następujących przypadkach:
1. Zamawiającemu przysługuje prawo do wypowiedzenia niniejszej umowy, gdy:
   a. zostanie ogłoszona upadłość lub rozwiązanie firmy Wykonawcy,
   b. Wykonawca nie rozpoczął realizacji przedmiotu umowy bez uzasadnionych przyczyn.
   c. Kwota naliczonych kar przekroczyła 10% wynagrodzenia określonego w § 5 pkt 1.
   d. Produkty przedstawione przez Wykonawcę do odbioru uzyskały dwukrotnie negatywny wynik w trakcie testów.
2. Wykonawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia niniejszej umowy, gdy Zamawiający nie wykonuje obowiązków wynikających z niniejszej umowy:
   a. zalega z zapłatą wynagrodzenia na rzecz Wykonawcy przez okres 3 miesięcy z zastrzeżeniem § 5 pkt 8 niniejszej umowy,
   b. nie wykonuje obowiązków wynikających z §1 pkt 4 i 5 niniejszej umowy, bez ważnej przyczyny.

§ 9

1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy służy do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 7% kwoty wymienionej w § 5 punkt 1, to jest w kwocie ..... zł (słownie ..... zł) zostało wniesione w [pieniądzu, przelewem na konto Zamawiającego w Getin Bank S. A., numer

25 1560 0013 2026 0000 0026 0003] / [poręczeniu bankowym] / [gwarancji bankowej] / [gwarancji ubezpieczeniowej] / [poręczeniu udzielonemu przez .....] w dniu .....

3. *W przypadku wniesienia zabezpieczenia w poręczeniu/gwarancji:* Dokumenty [poręczeń bankowych] / [gwarancji bankowych] / [gwarancji ubezpieczeniowych] / [poręczenia udzielonego przez .....] wymienione w punkcie 3 niniejszego paragrafu zostaną zwrócone Wykonawcy ciągu 30 dni po wywiązaniu się przez Wykonawcę w całości z zobowiązań o których mowa w § 1.
   W przypadku wniesienia zabezpieczenia w pieniądzu: Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostanie w ciągu 30 dni po wywiązaniu się przez Wykonawcę w całości z zobowiązań o których mowa w § 1, zwrócone wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.

§ 10

W przypadku wniesienia zabezpieczenia w poręczeniu/gwarancji:

1. Sprzedawca wniesie zabezpieczenie roszczeń z tytułu gwarancji w wysokości 30% wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy - to jest w kwocie ..... zł (słownie ..... zł) przed zakończeniem prac wymienionych w § 1 ust. 1.
2. W przypadku nie wniesienia zabezpieczenia roszczeń z tytułu gwarancji w tym terminie, Zamawiający uzna, że umowa nie została wykonana należycie. W takim przypadku wysokość roszczeń Zamawiającego będzie wynosiła 30% wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

W przypadku wniesienia zabezpieczenia w pieniądzu:

Po zakończeniu prac wymienionych w § 1 ust. 1, 30% wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy - to jest kwota ..... zł (słownie ..... zł) - pozostanie jako zabezpieczenie roszczeń z tytułu gwarancji.

§ 11

W razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Zamawiającemu przysługują od Wykonawcy kary umowne na następujących zasadach:

1. W wysokości 5 % (słownie: pięć procent) wartości umowy - w przypadku określonym w § 8 pkt 1 lit. b niniejszej umowy,
2. W wysokości 0,2 % wynagrodzenia określonego w § 5 pkt 1 za każdy dzień opóźnienia w realizacji obowiązków wskazanych w § 1 pkt 1 niniejszej umowy w stosunku do terminów wynikających z harmonogramu realizacji umowy..

§ 12

Zamawiający dopuszcza możliwość dokonywania zmian w treści niniejszej umowy w sytuacjach, gdy wystąpi co najmniej jedna z poniżej wymienionych okoliczności:

1. Zachodzi konieczność zmiany harmonogramu, terminów wykonania etapów lub terminu końcowego wykonania przedmiotu zamówienia, w przypadku, gdy nie można było tego przewidzieć w chwili podpisania umowy.
2. Niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla zamawiającego lub jest konieczna w celu prawidłowego wykonania umowy.
3. Jeżeli nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia.
4. Możliwa jest korzystna dla zamawiającego zmiana terminu i sposobu płatności za realizację przedmiotu zamówienia.
5. Nastąpiła zmiana danych wykonawcy np zmiana adresu, osób kontaktowych itp.

§ 13

1. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania niniejszej umowy Strony zobowiązują się rozwiązywać polubownie. W przypadku kiedy okaże się to niemożliwe, spory te zostaną poddane przez Strony rozstrzygnięciu przez Sąd miejscowo właściwy dla siedziby Kupującego. Strony zobowiązują się wykonać orzeczenie Sądu natychmiast i dobrowolnie.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych i przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Wszelkie zmiany do niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach - jeden dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
5. Niniejsza umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania.