**Załącznik nr 1 SWZ**

**Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)**

**Dotyczy:** **postępowania na usługę migracji systemu SOWA (System Obsługi Wyzwań) do CRM i usługi utrzymania oraz rozwoju systemu CRM w Sieci Badawczej Łukasiewicz**

**I. Informacje o Zamawiającym**

Sieć Badawcza Łukasiewicz została powołana z dniem 1 kwietnia 2019 r. na podstawie przepisów ustawy o Sieci Badawczej Łukasiewicz i podlega bezpośrednio pod Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Sieć Badawczą Łukasiewicz tworzy Centrum Łukasiewicz oraz włączone do Łukasiewicza instytuty badawcze, stanowiące odrębne podmioty gospodarcze. Utworzona organizacja jest zorientowana na realizację celów wskazanych przez Rząd RP i zadań wynikających z Ustawy. Łukasiewicz stanowi zaplecze technologiczne administracji publicznej oraz organizuje działalność naukową w sposób odpowiadający na potrzeby przedsiębiorców.

Sieć Badawcza Łukasiewicz (zwana dalej Łukasiewicz) to unikatowy projekt o ogromnym potencjale komercyjnym. Jesteśmy zintegrowanym graczem rynkowym dostarczającym atrakcyjne, kompletne i konkurencyjne rozwiązania biznesowe w obszarach automatyki, chemii, biomedycyny, teleinformatyki, materiałów oraz zaawansowanego wytwarzania. Z ośmioma tysiącami pracowników, 23 instytutami badawczymi zlokalizowanymi w 12 polskich miastach, jesteśmy trzecią co do wielkości siecią badawczą w Europie.

Stanowimy tę część nauki, która pracuje dla przedsiębiorczości i wspiera rozwój polskich firm. Działając w formule *Science is Business* spotykamy się z przedsiębiorcami i oferujemy rozwiązania, które pomagają usprawniać biznes oraz tworzyć technologie zmieniające rzeczywistość.

Łukasiewicz to realizacja polskich aspiracji do współdziałania z europejskimi i światowymi liderami. Jako Sieć Badawcza Łukasiewicz wchodzimy na zupełnie nowy, globalny poziom zwiększając szanse naszych Klientów na pozyskiwanie międzynarodowych grantów i partnerów gospodarczych.

Pracujemy w ramach Grup Badawczych: Inteligentna i czysta mobilność, Transformacja cyfrowa, Zdrowie, Zrównoważona gospodarka i energia. Grupy Badawcze skupiają ekspertów z różnych Instytutów. Ich celem jest wypracowanie portfela wspólnych projektów, wymiana doświadczeń i kompetencji oraz integracja pracowników.

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem umowy jest:

1. Zakres podstawowy:
2. Usługa Utrzymania Systemu Suite CRM i Mautic,
3. Dostarczenie licencji do Systemu Mautic oraz usługa ich utrzymania (z ang. support, maintenance).
4. Prawo opcji:

c) Usługa Migracji,

d) Usługa Rozwojowa Systemu Suite CRM i Mautic.

**II. Kontekst zamówienia**

Łukasiewicz, na obecnym etapie rozwoju organizacyjnego, kładzie duży nacisk na rozwój procesów wewnętrznych oraz narzędzi wspierających te procesy. Ma to pozwolić na utrzymanie wszelkich dotychczasowych kompetencji Instytutów, które utworzyły Łukasiewicza, przy jednoczesnym uwolnieniu potencjału wynikającego z integracji i – w konsekwencji – ustawiczny rozwój tych jednostek.

W ramach budowania doskonałości organizacyjnej, wykonano oraz zaplanowano do wykonania   
w najbliższych latach szereg działań związanych m.in. z optymalizacją struktury organizacyjnej Łukasiewicza, usprawnianiem komunikacji wewnętrznej, standaryzowaniem kluczowych obszarów dziedzinowych (polityka rachunkowości, controlling, kadry i płace, zarządzanie projektami, itd.).

Istotnym elementem powyższych działań są również systemy IT zapewniające zdolność do efektywnej realizacji celów biznesowych. Jednym z kluczowych systemów IT, jakie Łukasiewicz wdrożył jest system Suite CRM, który wybraliśmy ze względu na jego zalety:

* Jest to rozwiązanie oparte na modelu Open Source,
* Brak opłat licencyjnych, dzięki czemu Suite CRM możemy udostępniać wszystkim pracownikom Łukasiewicza, którzy tego potrzebują,
* System jest możliwy do zintegrowania z wieloma systemami,
* Integracja z systemem Mautic – platformą do prowadzenia kampanii marketingowych opartych o strony typu landing page, wysyłkę e-maili czy integrację ze stronami www.

W ramach wdrożenia Suite CRM i Mautic udostępniliśmy:

* Wspólną bazę kontrahentów dla całego Łukasiewicza,
* Jeden system klasy CRM zawierający wszystkie informacje dotyczące:
* Kontrahentów,
* Osób kontaktowych,
* Komercjalizowanych produktów,
* Oferty dla kontrahentów,
* Umowy i zamówienia z kontrahentami,
* Kontakty – informacja o przeprowadzonych i planowanych rozmowach telefonicznych, spotkaniach i wysłanych e-mailach do kontrahentów,
* Zadania dla użytkowników CRM, tzw. kalendarz,
* Integracja z SOWĄ w zakresie Wyzwań.

W ramach pilotażu projektu wdrożyliśmy Suite CRM w 9 Instytutach Łukasiewicza, a w planach na rok 2024 r. mamy udostępnienie Suite CRM kolejnym 6 Instytutom. Prace wdrożeniowe są realizowane samodzielnie przez zespół projektowy Centrum Łukasiewicz w zakresie zarządzanie projektem, prowadzeniem warsztatów analitycznych, koordynowaniem testów akceptacyjnych i szkoleniami użytkowników końcowych.

**III. Usługa Migracji– prawo opcji**

Jednym z elementów zamówienia jest usługa migracji systemu SOWA do Suite CRM.

Celem migracji systemu SOWA do Suite CRM jest:

1. Udostępnienie całej wiedzy o procesie wyzwań w jednym miejscu dla wszystkich IŁ, tj. naborach, dokumentacji z Wyzwania, rozliczeniach IŁ obsługujących dane Wyzwanie oraz dostępności Gospodarzy w jednym miejscu,
2. Generowanie uzupełnionej dokumentacji projektowej na podstawie danych z systemu, tj. raport z Wyzwań (plik Word, PDF), oferta (fiszka projektowa), listów intencyjnych, umów/ zamówień, zaproszeń na spotkania,
3. Optymalizacja procesu Wyzwań oraz minimalizacja pracy ręcznej dzięki:

* Integracji z WWW – w zakresie kanału Wyzwania,
* Integracja z Intranetem – w zakresie publikacji i aktualizacji Wyzwania w intranecie,
* Bussines proces flow:
* Na każdym kroku procesu, Gospodarz powinien uzupełniać wymagany zakres danych,
* Wysyłanie powiadomień mailowych w przypadku, gdy kończy się czas na realizację konkretnego zadania,
* Uproszczenie procesu rozliczania, dzięki konieczności uzupełnienia niezbędnych danych na określonych krokach procesu.
* Integracja z Microsoft Exchange w zakresie wysyłania zaproszeń na spotkania (spotkanie wprowadzające, panel zewnętrzny, panel wewnętrzny) zgodnie z predefiniowanymi szablonami,
* Minimalizacja liczby systemów w których należy wykonać zadania w celu realizacji Wyzwania.

Obecnie Pracownicy wykonują zadania za pomocą systemów i narzędzi: SOWA, Intranet, strona WWW, EZD, pakiet Microsoft, w tym skrzynka odbiorcza i Teams. Celem migracji SOWA do Suite CRM jest udostępnienie Pracownikom ww. systemów i narzędzi w jednym systemie – Suite CRM.

1. W ramach usługi migracji systemu SOWA do CRM Wykonawca zapewni Zamawiającemu pakiet godzin do wykorzystania w ramach prawa opcji. Pakiet tych godzin będzie wykorzystany na następujący zakres:
2. Przygotowanie harmonogramu szczegółowego.
3. Przeprowadzenie warsztatów analizy przedwdrożeniowej z udziałem Zamawiającego w celu pozyskania szczegółowych wymagań.
4. Wykonanie analizy pozyskanych wymagań szczegółowych i przygotowanie dokumentu analizy przedwdrożeniowej stanowiącej projekt funkcjonalny.
5. Konfiguracji, instalacji i wdrożenia funkcjonalności na środowisku testowym i produkcyjnym Zamawiającego.
6. Realizacja testów wewnętrznych, wydajnościowych i integracyjnych potwierdzonych raportem z testów.
7. Przygotowanie scenariuszy testowych wymaganych do realizacji testów akceptacyjnych.
8. Wsparcie w testach akceptacyjnych realizowanych przez Zamawiającego, tj. obsługa i naprawa ewentualnych błędów.
9. Przygotowanie podręcznika dla użytkowników i instrukcji dla administratorów.
10. Przeprowadzenie szkolenia dla użytkowników końcowych i administratorów.
11. Pakiet godzin niewykorzystanych przejdzie do puli godzin przeznaczonych na Usługę Rozwojową Systemu Suite CRM i Mautic i może zostać wykorzystany przez Zamawiającego do końca trwania Umowy.

Wymagania biznesowe oraz procesy biznesowe zostały zawarte w załącznikach:

1. Załącznik nr 1 – Wymagania biznesowe,
2. Załącznik nr 2 – Proces Wyzwań P+U,
3. Załącznik nr 3 – Proces Wyzwań B+R.

**IV. Wymagania dotyczące Usługi Rozwojowej – prawo opcji**

1. Zamawiający oczekuje, aby usługa rozwoju dla Systemu Suite CRM i Mautic była realizowana przez okres 12 miesięcy od momentu podpisania Umowy pomiędzy Zamawiającym   
   a Wykonawcą.
2. W ramach Usługi Rozwojowej Wykonawca zapewni Zamawiającemu pakiet godzin do wykorzystania w danym miesiącu w ramach prawa opcji. Pakiet tych godzin będzie wykorzystany   
   na następujący zakres:

* konsultacje w zakresie użytkowania Systemu,
* realizację zmian rozwojowych we wdrożonym Systemie Suite CRM i Mautic.

1. W przypadku rozwoju Systemu Suite CRM przez firmy trzecie lub Zamawiającego, Wykonawca będzie odpowiedzialny za następujące zadania:

* merge i autoryzację kodu,
* wdrożenie zmiany rozwojowej na środowisko produkcyjne,
* wyrównanie środowisk Zamawiającego kodem zawierającym wdrożoną zmianę rozwojową, w tym środowiska testowego i produkcyjnego.

**V. Wymagania dotyczące Usługi Utrzymania**

1. Zamawiający oczekuje, aby usługa utrzymania dla systemów Suite CRM i Mautic była realizowana przez okres 12 miesięcy od momentu podpisania Umowy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą,   
   w ramach stałego miesięcznego wynagrodzenia (ryczałt).
2. Zamawiający wymaga zapewnienia dostępu do najnowszych wydanych wersji w okresie obowiązywania usługi, w ramach zakupionej konfiguracji, a także usuwania zgłaszanych Błędów zgodnie z SLA wskazanym w pkt. 4 niniejszego dokumentu, dla usługi utrzymania i rozwoju systemu.
3. Zamawiający wymaga zapewnienia działania systemu 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni   
   w roku, z Dostępnością na poziomie 99,50 %.
4. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia zgłoszonych Błędów z uwzględnieniem poniższych Czasów Reakcji oraz Czasów Naprawy:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategoria Błędu | Maksymalny Czas Reakcji [Godziny Robocze] | Maksymalny Czas Naprawy  [Godziny Robocze] |
| Błąd krytyczny | 2 | 6 |
| Błąd zwykły | 4 | 10 |
| Błąd o niskiej krytyczności | 8 | 24 |

1. W przypadku braku możliwości naprawy Błędu w uzgodnionym czasie, Wykonawca zaproponuje Zamawiającemu rozwiązanie zastępcze zapewniające ciągłość działania procesów biznesowych Zamawiającego.
2. W ramach Usługi Utrzymania, Wykonawca będzie na bieżąco monitorował i dokonywał aktualizacji konfiguracji systemu w celu zapewnienia jego optymalnej pracy. Dodatkowo, Wykonawca będzie wykonywał na zlecenie Zamawiającego (nie częściej niż raz na kwartał) dodatkowy przegląd poprawności konfiguracji systemu w celu identyfikacji potencjalnych luk   
   i zagrożeń bezpieczeństwa.
3. Wykonawca będzie korzystał z systemu Service Desk Zamawiającego w celu obsługi zgłoszeń, chyba że Zamawiający wyrazi zgodę na korzystanie z narzędzia Wykonawcy.

**VI. Dostarczenie subskrypcji na integrator Suite CRM z Mautic**

1. Zamawiający oczekuje dostarczenia subskrypcji na integrator Suite CRM z Mautic w liczbie 35 sztuk.
2. Zamawiający będzie miał możliwość udzielenia sublicencji dla Instytutów Łukasiewicza w ramach zakupionej puli licencji.
3. Zamawiający wymaga, aby usługa utrzymania (z ang. support, maintenance) dla zakupionych licencji była realizowana od momentu dostarczenia licencji w użytkowanie przez okres   
   12 miesięcy, jednak nie dłużej niż do okresu obowiązywania Umowy o którym mowa w §28 ust. 1 Umowy.

**VII. Opis parametrów środowisk systemowych**

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca będzie wykonywał prace związane z Usługą Utrzymania i Usługą Rozwojową systemu Suite CRM i Mautic na infrastrukturze udostępnionej przez Zamawiającego, zgodnie z poniższą tabelą.

W ramach Usługi Utrzymania, Wykonawca powinien monitorować poziom wykorzystania zasobów   
i rekomendować ich skalowanie w miarę potrzeb.

Parametry techniczne Systemu Suite CRM:

1. Zasoby
   1. Nginx Reverse Proxy – Prod/Test
      1. Nazwa: cl-crmproxy-prod
      2. OS: Debian 11
      3. vCPU: 8
      4. RAM: 4 GB
      5. STORAGE: 16 GB
      6. Vlan: SRV\_CL\_DMZ
      7. IP int: 10.255.46.153/27 GW 10.255.46.129
      8. IP pub: 150.254.191.123 za NAT
      9. Usługi: Nginx 1.18.0 (debian repo) / 1.22.1 (nginx repo)
   2. Web Produkcja
      1. Nazwa: cl-crmwww-prod
      2. OS: Debian 11
      3. vCPU: 8
      4. RAM: 16
      5. STORAGE: 80 GB
      6. Vlan: SRV\_CL\_Ext
      7. IP int: 10.255.46.4/27 GW 10.255.46.1
      8. IP pub: NIE
      9. Usługi: Apache 2.4, PHP 7.4, ElasticSearch 5.6
   3. DB Produkcja
      1. Nazwa: cl-crmdb-prod
      2. OS: Debian 11
      3. vCPU: 16
      4. RAM: 32
      5. STORAGE: 80 GB
      6. Vlan: SRV\_CL\_Ext
      7. IP int: 10.255.46.5/27 GW 10.255.46.1
      8. IP pub: NIE
      9. Usługi: Percona 8
   4. Web Preprodukcja - Test
      1. Nazwa: cl-crmwww-test
      2. OS: Debian 11
      3. vCPU: 4
      4. RAM: 8
      5. STORAGE: 80 GB
      6. Vlan: SRV\_CL\_Ext
      7. IP int: 10.255.46.6/27 GW 10.255.46.1
      8. IP pub: NIE
      9. Usługi: Apache 2.4, PHP 7.4, ElasticSearch 5.6
   5. DB Preprodukcja - Test
      1. Nazwa: cl-crmdb-test
      2. OS: Debian 11
      3. vCPU: 4
      4. RAM: 32
      5. STORAGE: 80 GB
      6. Vlan: SRV\_CL\_Ext
      7. IP int: 10.255.46.7/27 GW 10.255.46.1
      8. IP pub: NIE
      9. Usługi: Percona 8

**VIII. Prawa autorskie**

Zamawiający oczekuje przeniesienia przez Wykonawcę na Zamawiającego praw autorskich   
do wytworzonych w ramach Umowy projektów graficznych, architektury informacji, kodów źródłowych oraz dokumentacji.

**IX. Termin realizacji Umowy**

Łączny czas realizacji Umowy to 12 miesięcy od dnia podpisania Umowy na usługę migracji systemu SOWA do CRM i usługi utrzymania oraz rozwoju systemu CRM dla Sieci Badawczej Łukasiewicz, z zastrzeżeniem §28 ust. 1 Umowy.

W ramach Usługi Migracji, Zamawiający oczekuje realizacji uruchomienia produkcyjnego zgodnie z zaproponowanym Harmonogramem, który zostanie doprecyzowany w ciągu trzech tygodni od momentu zaakceptowania dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej przez Zamawiającego:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etap** | **Zakres prac** | **Termin realizacji** |
| I | Analiza Przedwdrożeniowa i dostarczenie szczegółowego harmonogramu projektu:   * 1. Przygotowanie harmonogramu szczegółowego,   2. Przeprowadzenie warsztatów analizy przedwdrożeniowej z udziałem Zamawiającego w celu pozyskania szczegółowych wymagań,   3. Wykonanie analizy pozyskanych wymagań szczegółowych  i przygotowanie dokumentu analizy przedwdrożeniowej stanowiącej projekt funkcjonalny. | 3 miesiące od dnia złożenia oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji |
| II | Instalacja i konfiguracja Systemu CRM  i dostarczenie licencji:   1. Konfiguracja, instalacja i wdrożenie funkcjonalności na środowisku testowym i produkcyjnym Zamawiającego, 2. Realizacja testów wewnętrznych, wydajnościowych i integracyjnych potwierdzonych raportem z testów, 3. Przygotowanie scenariuszy testowych wymaganych do realizacji testów akceptacyjnych, 4. Wsparcie w testach akceptacyjnych realizowanych przez Zamawiającego, tj. obsługa i naprawa ewentualnych błędów. | 6 miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji |
| III | Przeprowadzenie szkoleń dla administratorów i użytkowników końcowych oraz przygotowanie podręcznika dla użytkowników i instrukcji dla administratorów. | 6 miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji |
| IV | Uruchomienie na środowisku produkcyjnym zmigrowanego Systemu CRM, zgodnie z wymaganiami biznesowymi Zamawiającego oraz dostarczenie Dokumentacji Powdrożeniowej i kodów źródłowych. | 6 miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o skorzystaniu z prawa opcji |

**X. Załączniki**

1. Załącznik nr 1 – Wymagania dotyczące migracji SOWA do CRM,

2. Załącznik nr 2 – Proces Wyzwań P+U,

3. Załącznik nr 3 – Proces Wyzwań B+R.