

## Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie wraz z wdrożeniem i utrzymaniem dla Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego w Częstochowie Systemu Teleinformatycznego Wykonawcy o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 4 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie egzaminowania osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami, szkolenia, egzaminowania i uzyskiwania uprawnień przez egzaminatorów oraz wzorów dokumentów stosowanych w tych sprawach (Dz. U. z 2019r. poz. 1206 z późn. zmianami), zwanego dalej STW w rozumieniu art. 3 pkt 3 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz. U. z 2021r. poz. 670) o właściwościach określonych w niniejszym załączniku do SWZ, zintegrowanego z systemem teleinformatycznym obsługującym centralną ewidencję kierowców, a do czasu uruchomienia centralnej ewidencji kierowców z każdym systemem teleinformatycznym, o którym mowa w art. 16a ustawy z dnia 5 stycznia 2011 roku o kierujących pojazdami (Dz. U. z 2021r. poz. 1212 z późn. zm.) tj. systemem udostępniającym profil kandydata na kierowcę. Według stanu faktycznego na dzień dzisiejszy systemem tym jest SI Kierowca będący własnością Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych w Warszawie. W przypadku wprowadzenia w czasie trwania umowy zmian prawnych regulujących system z którym winien być zintegrowany STW, wymagana jest integracja z każdym systemem określonym przepisami. Integracja winna być wykonana z wykorzystaniem infrastruktury technicznej będącej w dyspozycji Zamawiającego określonej w załączniku nr 4 do SWZ.
- 1.1. Oprogramowanie wchodzące w skład STW powinno zapewniać realizację zadań określonych w następujących aktach prawnych:
  - 1.1.1. Ustawie z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami (tj. Dz.U. 2021 poz. 1212 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi, a w szczególności:
    - a. Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 28 czerwca 2019r. w sprawie egzaminowania osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami, szkolenia, egzaminowania i uzyskiwania uprawnień przez egzaminatorów oraz wzorów dokumentów stosowanych w tych sprawach (Dz. U. z 2019r. poz. 1206 z późn. zm.) zwanego dalej rozporządzeniem w sprawie egzaminowania,
    - b. Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2016 r. w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdami (Dz. U. z 2016r. poz. 231 z późn. zm.) oraz rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 4 marca 2016 r. w sprawie szkolenia osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami, instruktorów i wykładowców (tj. Dz. U. z 2018 r. poz.1885).
    - c. Rozporządzeniu Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 16 stycznia 2013 r. w sprawie wysokości opłat za przeprowadzenie egzaminu państwowego oraz stawek wynagrodzenia związanych z uzyskiwaniem uprawnień przez egzaminatorów (j.t. Dz. U z 2014 r. poz. 974).
  - 1.1.2. ustawie z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz. U. z 2021 r., poz. 450 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi;
  - 1.1.3. ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 670) wraz z przepisami wykonawczymi.
  - 1.1.4. ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1797 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi.
  - 1.1.5. ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 576 z późn. zm.).
  - 1.1.6. ustawie z dnia 10 maja 2018. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) wraz z przepisami wykonawczymi.
  - 1.1.7. Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 21 listopada 2014r. w sprawie komisji do spraw weryfikacji i rekomendacji pytań egzaminacyjnych (Dz.U. z 2014 r. poz. 1629).
- 1.2. Oprogramowanie wchodzące w skład STW powinno zapewniać następujące minimalne wymagania:
  - 1.2.1. Realizacja egzaminu teoretycznego
    - a. Losowanie z bazy pytań egzaminacyjnych zatwierdzonych przez ministra właściwego do spraw transportu zestawu pytań egzaminacyjnych dla osób przystępujących do egzaminu państwowego na prawo jazdy, z zastosowaniem algorytmu losowania umożliwiającego przypisanie wag dla poszczególnych pytań. Pytania powinny być prezentowane na stanowiskach komputerowych osób zdających z możliwością wyboru wersji językowej

polskiej, niemieckiej, angielskiej i migowej, przy czym wersja w języku migowym jest wymogiem dla egzaminu w zakresie kat. B prawa jazdy.

- b. Możliwość sporządzenia wydruku listy osób zakwalifikowanych na egzamin.
- c. Możliwość bieżącego nadzoru nad przebiegiem egzaminu z poziomu aplikacji dedykowanej egzaminatorowi prowadzącemu egzamin teoretyczny.
- d. Możliwość przeprowadzenia rozpoczętego egzaminu teoretycznego w sytuacji awarii dostępu do bazy danych na stanowisku komputerowym osoby zdającej oraz możliwość zaimportowania danych zapisanych podczas takiej awarii do systemu.
- e. Realizacja egzaminu teoretycznego na stanowisku egzaminacyjnym w oparciu o następujące kryteria:
  - możliwość udzielenia odpowiedzi na pytanie egzaminacyjne zgodnie z odpowiednimi przepisami,
  - pytania ilustrowane graficznie - obrazy statyczne i filmy,
  - limitowany czas egzaminu,
  - prezentacja wyniku egzaminu,
  - na wniosek osoby egzaminowanej w przypadku wyniku negatywnego, prezentacji pytań, w których udzielono błędnych odpowiedzi,
  - możliwość obsługi egzaminu zarówno na ekranie dotykowym jak i przy użyciu urządzenia wskazującego.
- f. Na stanowisku egzaminatora możliwość podjęcia indywidualnych decyzji w stosunku do poszczególnych osób egzaminowanych, dotyczących wyniku egzaminu: odmowa przeprowadzenia egzaminu, osoba nieobecna, egzamin przerwany z wynikiem negatywnym wraz z przypisaniem wprowadzonej przez egzaminatora uwagi, dotyczącej podjętej decyzji. Katalog powodów przerwania/odmowy winien być zdefiniowany w systemie na podstawie obowiązujących przepisów.
- g. Na stanowisku egzaminatora możliwość wygenerowania wydruku wyniku egzaminu i udzielonych odpowiedzi o zawartości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
- h. Na stanowisku egzaminatora możliwość weryfikacji udzielonych przez osoby przeegzaminowane odpowiedzi na pytania wraz z informacją o brzmieniu odpowiedzi prawidłowych.
- i. Rejestracja w systemie wyniku egzaminu, aktualizacja o ten wynik elektronicznego profilu kandydata na kierowcę tzw. PKK oraz aktualizacja centralnej ewidencji kierowców po jego podpisaniu przez egzaminatora kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem osobistym.
- j. Brak możliwości przeprowadzenia egzaminu w przypadkach określonych w Ustawie o kierujących pojazdami.
- k. Możliwość przeprowadzenia egzaminów na kategorii określone w przepisach - aktualnie AM - poza siedzibą ośrodka egzaminowania.
- l. Rejestracja zdarzeń związanych z aktywnością wywołaną przez operatorów oprogramowania. Rejestrowane powinny być zdarzenia takie jak wylosowanie pytań, zawieszenie egzaminu, rozliczenie egzaminu itp.

#### 1.2.2. Losowanie i rozliczanie egzaminu praktycznego

- a. Losowy przydział osoby egzaminowanej do egzaminatora wg algorytmu uwzględniającego:
  - wykluczenie dla egzaminatora osób zakwalifikowanych powiązanych z egzaminatorem na podstawie numeru ośrodka szkolenia, numeru Instruktora, numeru wykładowcy lub konkretnej osoby,
  - zakazy prowadzenia pojazdów przez osobę egzaminowaną,
  - dostępność pojazdu egzaminacyjnego lub zestawu pojazdów Zamawiającego odpowiedniej kategorii,
  - dostępność pojazdu egzaminacyjnego ośrodka szkolenia kierowców odpowiedniej kategorii identyfikowanego przez numer rejestracyjny pojazdu,
  - dostępność placu manewrowego poprzez skojarzenie grup egzaminacyjnych, pojazdów egzaminacyjnych, grup egzaminatorów z takim samym łącznikiem grupującym,

- czas pracy egzaminatora oraz jego tryb pracy określony w prowadzonym harmonogramie.
- b. Możliwość sporządzenia wydruku listy osób zakwalifikowanych na egzamin.
  - c. Możliwość wydrukowania informacji o wylosowanym kandydacie na drukarce paragonowej.
  - d. Możliwość wprowadzenia wyniku przeprowadzonego egzaminu praktycznego przez egzaminatora w systemie z możliwością wybrania przyczyny przerwania egzaminu, odmowy jego przeprowadzenia oraz innego powodu uzyskania oceny negatywnej lub X. Katalog powodów przerwania/odmowy winien być zdefiniowany w systemie na podstawie obowiązujących przepisów. Aktualizacja o ten wynik PKK i centralnej ewidencji kierowców po jego podpisaniu przez egzaminatora kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem osobistym.
  - e. Ewidencja przeprowadzonych przez egzaminatora egzaminów teoretycznych i praktycznych z możliwością korekty wyniku dla obydwu typów egzaminu.
  - f. Możliwość zawieszenia/odwieszenia wylosowanego kandydata, który nie przyszedł na egzamin w wyznaczonym czasie. Rozliczenie egzaminu dla takiego kandydata musi odbyć się w tym samym dniu. Zawieszenie wylosowanego kandydata powinno umożliwić wylosowanie kolejnego kandydata.
  - g. Możliwość wyboru/zmiany pojazdu egzaminacyjnego przez egzaminatora, na którym zostanie/został przeprowadzony egzamin.
  - h. Możliwość obsługi egzaminu zarówno na ekranie dotykowym jak i przy użyciu urządzenia wskazującego.
  - i. Rejestracja w systemie wyniku egzaminu, aktualizacja o ten wynik PKK oraz aktualizacja centralnej ewidencji kierowców po jego podpisaniu przez egzaminatora kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem osobistym.
  - j. Rejestracja zdarzeń związanych z aktywnością wywołaną przez operatorów. Rejestrowane powinny być takie czynności jak wylosowanie osoby na egzamin, zawieszenie egzaminu, rozliczenie egzaminu, korekta wyniku.

#### 1.2.3. Realizacja zapisów kandydatów na egzamin

- a. Umożliwienie zapisania się na egzamin w WORD.
- b. Rejestracja danych z orzeczenia lekarskiego lub psychologicznego oraz zaświadczenia o szkoleniu.
- c. Rejestracja kandydata po złożeniu wniosku w zależności od specyfiki wnioskowanej sprawy, rodzaju egzaminu, zaświadczeń, skierowań zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- d. Rejestracja kandydata poprzez pobranie informacji z PKK po podaniu jego identyfikatora oraz numeru PESEL.
- e. Zapis kandydata na egzamin teoretyczny i/lub praktyczny dla wybranej kategorii prawa jazdy/pozwolenia oraz możliwość odnotowania rezygnacji z wyznaczonego terminu. Obydwie operacje muszą uwzględniać saldo księgowe kandydata - z wydrukiem zaświadczenia i/lub z dowodem wpłaty. Możliwość jednoczesnego zapisywania się na egzamin w zakresie więcej niż jednej kategorii prawa jazdy.
- f. Zapis kandydata na egzamin na podstawie rezerwacji złożonej w zintegrowanej internetowej platformie usług i płatności, jak również odnotowanie rezygnacji z egzaminu na podstawie wniosku o anulowanie rezerwacji.
- g. Zapis kandydata na egzamin w zależności od specyfiki danych zawartych w PKK takich jak rodzaj i kategoria egzaminu, zdefiniowany typ PKK, posiadane zaświadczenia itp.
- h. Weryfikacja podczas zapisu na egzamin poprawności co najmniej wieku kandydata zdefiniowanego w odpowiednich przepisach wraz z sygnalizacją potencjalnych błędów operatorowi.
- i. Możliwość zarejestrowania operacji finansowych w formie gotówka, przelew, Karta, Terminal przy czym forma terminal powinna być skojarzona wyłącznie z urządzeniami służącym do wykonania płatności kartami płatniczymi związanymi z jednym lub kilkoma stanowiskami. Zarejestrowanie operacji finansowej winno umożliwiać wydruk dowodu wpłaty.
- j. Możliwość wygenerowania raportu z opłat zarejestrowanych przez operatora.

- k. Do momentu uruchomienia centralnej ewidencji kierowców możliwość przekazania informacji o wyniku egzaminu państwowego do właściwego organu wydającego prawo jazdy lub pozwolenie, w postaci zaktualizowanego o wynik egzaminu profilu kandydata na kierowcę, udostępnionego w systemie teleinformatycznym o którym mowa w przepisach art. 16a ustawy o kierujących pojazdami. Dostęp do danych osób z niezerowym saldem, oraz możliwość wykonania wysyłki do innego Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego, w tym także wysyłki indywidualnej.
- l. Możliwość uwolnienia PKK w sytuacjach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
- m. Rejestracja i prezentacja zdarzeń związanych z aktywnością wywołaną przez operatorów lub obsługą rezerwacji złożonych w zintegrowanej internetowej platformie usług i płatności, takich jak wprowadzenie, modyfikacja danych osobowych, zapis na egzamin, rezygnacja z egzaminu, dodanie opłaty za egzamin, modyfikacja opłaty za egzamin, zlecenie rezerwacji on-line, anulowanie rezerwacji itp.

#### 1.2.4. Planowanie i zarządzanie egzaminami i infrastrukturą

- a. Tworzenie harmonogramu egzaminów teoretycznych oraz praktycznych, planowanie egzaminów, harmonogram pracy egzaminatorów, tworzone dokumenty będą w postaci elektronicznej z możliwością składania wymaganych podpisów akceptacyjnych przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu osobistego.
- b. Zarządzanie salami egzaminacyjnymi, stanowiskami egzaminacyjnymi, pojazdami egzaminacyjnymi wraz z możliwością zmiany stanu dostępności pojazdu, terminalami płatniczymi.
- c. Określenie, które kategorie egzaminów traktowane są jako podlegające losowaniu tj. jeden kandydat na losowanie, a które jako nie podlegające losowaniu tj. takie, w których następuje przypisanie egzaminatora do całej grupy egzaminacyjnej w procesie planowania.
- d. Możliwość tworzenia ramówki egzaminowania, oraz modyfikowania utworzonych ramówek.
- e. Zarządzanie grafiką pracy egzaminatorów skorelowane z planowaniem egzaminów, zarządzanie pracą egzaminatorów tj. wprowadzanie przerw, zawieszanie pracy.
- f. Zatwierdzanie przez dyrektora WORD protokołu egzaminacyjnego tj. egzaminów przeprowadzonych w danym dniu.
- g. Zatwierdzanie przez Dyrektora WORD planu egzaminów.
- h. Możliwość sporządzenia i wydrukowania protokołu egzaminacyjnego z danego dnia. W protokole lub odrębnym wydruku znajdować się musi szczegółowy opis przyczyn przerwania lub nieprzeprowadzenia egzaminu państwowego wpisanych przez egzaminatora podczas wprowadzania wyniku do systemu.
- i. Archiwizacja protokołów w wersji elektronicznej z możliwością wydruku w określonym przedziale czasowym.
- j. Zarządzanie użytkownikami systemu, takimi jak egzaminatorzy, koordynatorzy, operatorzy itd. oraz ich uprawnieniami.
- k. Odnotowywanie wstrzymania przeprowadzania egzaminów praktycznych w zakresie wybranej kategorii prawa jazdy – w określonym zakresie dat lub do odwołania.
- l. Raporty związane z analizą czasu pracy egzaminatorów.
- m. Możliwość śledzenia bieżącej realizacji planu egzaminów: informacja o ilości egzaminów przydzielonych, rozpoczętych, zakończonych, oczekujących. Monitorowanie bieżącego prowadzenia egzaminów poprzez śledzenie postępu losowania i rozliczania egzaminów.
- n. Rejestrację zgłoszeń dokonanych przez egzaminatorów na podstawie art. 63 ust. 6 ustawy o kierujących pojazdami,
- o. Możliwość zastosowania zakazu przeprowadzania egzaminu państwowego dla osób, o których mowa w art. 57 ustawy o kierujących pojazdami,
- p. Rejestracja zdarzeń związanych z aktywnością wywołaną przez operatorów takich jak utworzenie egzaminu, modyfikacja danych egzaminu, czasowe zablokowanie zapisów, przydzielenie egzaminu do egzaminatora, dodanie wpisów wymienionych w pkt n i o, itp.

#### 1.2.5. Raportowanie, statystyki i analizy.

- a. Umożliwienie generowania raportów poprzez określenie przez użytkownika wybranych warunków i kryteriów.

- b. Umożliwienie stworzenia zestawień statystycznych dotyczących procesu egzaminowania
  - w kontekście ośrodków szkolenia kierowców, w kontekście instruktorów nauki jazdy, w kontekście egzaminatorów
  - przyczyn przerwania egzaminów praktycznych
  - ilości i przyczyn uzyskanych przez osoby egzaminowane wyników negatywnych w trakcie części praktycznej egzaminu na placu manewrowym
  - ilości i przyczyn uzyskanych przez osoby egzaminowane wyników negatywnych w trakcie części praktycznej egzaminu w ruchu drogowym.
  - statystyki przeprowadzanych egzaminów
  - ilościowe oraz procentowe przeprowadzonych egzaminów
  - wykazy planowanych egzaminów
  - raporty finansowe.
- c. Umożliwienie generowanie informacji statystycznych, o których mowa w § 37 rozporządzenia w sprawie egzaminowania,
- d. Możliwość wydrukowania, oraz zapisania wygenerowanego raportu w formatach Microsoft Excel, Acrobat reader.

#### 1.2.6. Aplikacja dla kierownictwa WORD

- a. Umożliwienie unieważniania egzaminów.
- b. Możliwość analizowania zdarzeń wynikających z aktywności użytkowników w systemie teleinformatycznym zarejestrowanych w tym systemie opisanych w punktach: 1.2.1 l., 1.2.2.j, 1.2.3.m., 1.2.4.p.
- c. Umożliwienie podpisywania planu egzaminów oraz protokołu przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu osobistego.
- d. Umożliwienie wyszukania oraz podglądu protokołu egzaminacyjnego oraz planu dnia za dowolny dzień.
- e. Wyświetlanie informacji o Użytkownikach, którzy podpisali lub zatwierdzili protokół egzaminacyjny oraz plan egzaminów.
- f. Umożliwienie podpisania, podglądu oraz wydruku protokołu egzaminacyjnego.

#### 1.2.7. Zarządzanie finansową obsługą systemu

- a. Umożliwienie generowania raportów oraz zestawień finansowych z działalności WORD.
- b. Umożliwienie wyszukania operacji finansowych związanych z konkretnym kandydatem.
- c. Podsumowanie wpłat zarejestrowanych przez operatora dla dnia lub miesiąca.
- d. Umożliwienie rozliczania raportów z płatności otrzymywanych z Internetowego portalu rezerwacji egzaminów i dokonywania płatności.

#### 1.2.8. Zintegrowana internetowa platforma usług i płatności

- a. Umożliwienie dokonywania przez klientów Zamawiającego rezerwacji on-line terminów egzaminów państwowych na prawo jazdy wraz z umożliwieniem dokonywania płatności za ww. egzaminy,
- b. Umożliwienie dokonywania płatności za pomocą terminali płatniczych w lokalizacji WORD.
- c. Umożliwienie kontroli rozliczeń płatności za egzaminy rezerwowane on-line oraz płatności dokonywanych przy użyciu terminali płatniczych poprzez udostępnienie w formie elektronicznej odpowiednich raportów z zapisów i dokonanych opłat. W ramach umowy, Wykonawca zapewnienia i udostępnienia Zamawiającemu i jego klientom, kompletną funkcjonalność zintegrowanej internetowej platformy usług i płatności oraz niezbędne do korzystania z niej oprogramowanie i sprzęt.

#### 1.2.9. Obsługa reklamacji na przebieg egzaminów

- a. Umożliwienie dodawania i edycji spraw związanych z przebiegiem egzaminów obejmujących informacje:
  - typ sprawy minimum Reklamacja pisemna, Wniosek przed reklamacyjny, Kontrola egzaminatora
  - data i godzina egzaminu,
  - kategoria egzaminu,
  - wynik egzaminu,

- numer rejestracyjny pojazdu na którym się odbył egzamin,
  - przyczyna przerwania/odmowy przeprowadzenia egzaminu,
  - dostępność nagrania z przebiegu egzaminu,
  - planowany termin spotkania z wnioskującym,
- b. Umożliwienie nadawania sprawom statusów minimum Zarejestrowana, W trakcie-czynności wyjaśniające, Zakończona-unieważniony wynik .
- c. Logowanie i prezentowanie zdarzeń związanych z zmianą statusu czy edycji sprawy
- 1.2.10. Prezentator
- Umożliwienie prezentowania na ekranie zewnętrznym informacji o osobach wylosowanych do odbycia egzaminu takich jak godzina wylosowania, imię i nazwisko, zakres egzaminu, kategoria.
- 1.3. Wdrożenie STW powinno odbyć się w sposób zapewniający ciągłość procesów egzaminowania - długość przerwy nie większa niż 2 dni robocze i obejmować co najmniej następujące elementy:
- 1.3.1. Dostosowanie konfiguracji istniejącej infrastruktury technicznej i urządzeń znajdujących się w dyspozycji Zamawiającego wraz z instalacją i konfiguracją oprogramowania,
- 1.3.2. Zapewnienie niezbędnych urządzeń i skonfigurowanie usługi sieciowej dostępu do systemu teleinformatycznego określonego w art. 16a ustawy z dnia 5 stycznia 2011 roku o kierujących pojazdami (Dz. U. z 2021 r., poz. 1212 z późn. zm.) dalej zwanego SI KIEROWCA oraz do integracji STW z SI KIEROWCA wraz z przeprowadzeniem testów tej integracji, które muszą zakończyć się wynikiem pozytywnym,
- 1.3.3. Umożliwienie pełnej elektronicznej obsługi PKK w siedzibie Zamawiającego, w zakresie pobierania PKK i jego aktualizacji w funkcjonalnościach określonych w punktach 1.2.1, 1.2.2 oraz 1.2.3 zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa przez cały okres obowiązywania umowy,
- 1.3.4. Umożliwienie pełnej elektronicznej obsługi centralnej ewidencji kierowców w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa przez cały okres obowiązywania umowy. Dostawa sprzętu i usługi sieciowej nie wchodzi w skład niniejszego Zamówienia
- 1.3.5. Przeprowadzenie migracji danych z obecnie eksploatowanego przez Zamawiającego systemu. Zamawiający nie posiada wiedzy opisującej strukturę bazy danych oraz relacji między zbiorami bazy danych. Wiedza opisująca bazę danych jest własnością dotychczasowego dostawcy systemu teleinformatycznego tj. Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A. Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić migrację korzystając z własnej wiedzy lub we własnym zakresie uzgodnić z obecnym Dostawcą systemu dla WORD tj. Polską Wytwórną Papierów Wartościowych S.A. warunki i tryb wykonania migracji danych z obecnie wykorzystywanego przez WORD systemu. Wszystkie koszty związane z migracją bazy danych muszą być uwzględnione w ramach wynagrodzenia wskazanego w § 8 Umowy, której istotne elementy zostały określone w Załączniku nr 6 do SWZ. Migracja wszystkich i kompletnych danych musi być zrealizowana w terminie nie przekraczającym realizacji prac wdrożeniowych. Nie przeprowadzenie migracji w w/w terminie będzie traktowane jako nie wykonanie umowy;
- 1.3.6. Zapewnienie bezpieczeństwa elektronicznego przesyłania danych z zastosowaniem infrastruktury klucza publicznego PKI czytniki, karty i certyfikaty oraz należytego zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem osób nieuprawnionych, na zasadach uzgodnionych przez Strony w Umowie;
- 1.4. Usługi dostarczone wraz z STW dla WORD Częstochowa powinny obejmować, w okresie trwania umowy, co najmniej poniżej opisane elementy:
- 1.4.1. Świadczenie usługi gwarancyjnej oraz rozwój i utrzymanie STW poprzez usuwanie błędów, ujawniających się podczas pracy w STW oraz bieżące jego aktualizowanie i dostosowywanie do zmian przepisów powszechnie obowiązujących na terenie Polski oraz wynikających w zakresie, w jakim mają wpływ na prawidłowe tj. skuteczne i celowe działanie STW, w uzgodnieniu z Zespołem Przedstawicieli Stron.
- 1.4.2. Organizowanie spotkań Zespołu Przedstawicieli Stron, powołanego w celu przedstawiania i zatwierdzania wspólnie z Wykonawcą bieżących aktualizacji STW, składający się z przedstawicieli Wykonawcy oraz przedstawicieli Zamawiającego zatwierdzonych pisemnie przez upoważnionych przedstawicieli wszystkich podmiotów korzystających z STW w okresach nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

- 1.4.3. Wsparcie techniczne polegające na utrzymaniu telefonicznej pomocy technicznej helpdesk świadczonej w dni robocze od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w godzinach roboczych od 7.00 do 22.00, w soboty od 7.00 do 15.00. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić rejestr wszelkich zgłoszeń serwisowych dokonywanych przez Zamawiającego w toku realizacji niniejszej Umowy. Rejestr ten powinien być dostępny w dedykowanym do tego celu portalu intranetowym zawierającym dodatkowo aktualne wersje instalacyjne oprogramowania, instrukcje obsługi, procedury, forum oraz serwis prawny zawierający co najmniej treść aktów prawnych określonych w punktach 1.1.1 i 1.1.2. Wszystkie aktualizacje oprogramowania STW muszą być dostarczane zdalnie w sposób wymuszający ich zainstalowanie przy pierwszym uruchomieniu w danym dniu aplikacji. Czas reakcji na zgłoszenia serwisowe w zależności od ich statusu powinien być następujący:
- a. status TOP krytyczny: Błędne działanie STW poprzez brak możliwości uruchomienia aplikacji oraz przejścia podstawowych ścieżek w aplikacjach związanych z procesem losowania egzaminów praktycznych oraz przeprowadzaniem państwowego egzaminu teoretycznego lub zgłoszenie braku działania telefonicznej pomocy technicznej helpdesk, podjęcie działań 2 godziny z czasem naprawy liczoną z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy 24 godziny.
  - b. status HIGH pilny: Błędne działanie STW poprzez brak możliwości uruchomienia aplikacji oraz przejścia podstawowych ścieżek w aplikacjach związanych z zarządzaniem infrastrukturą oraz zapisów na egzaminy państwowe lub brak możliwości wykonania poprawnych wydruków, wymaganych prawnie, podjęcie działań 4 godziny z czasem naprawy liczoną z pominięciem 8 dni ustawowo wolnych od pracy do końca następnego dnia roboczego, po dniu roboczym w którym nastąpiło Zgłoszenie.
  - c. status MEDIUM standardowy: Błędne działanie STW niesklasyfikowane jako TOP lub HIGH w wyniku którego występuje brak możliwości obsługi interesanta lub sprawy w zakresie dostępnych funkcji oprogramowania, podjęcie działań do końca następnego dnia roboczego z czasem naprawy 72 godziny w dni robocze.
  - d. status LOW niski: Zgłoszenie zdarzeń niemających bezpośredniego wpływu na bieżącą pracę Lokalizacji WORD takich jak prośba o informację lub prośba o zmianę, podjęcie działań w ciągu 72 godzin w dni robocze z czasem realizacji 120 godzin w dni robocze.
  - e. status NONE: Wszystkie Zgłoszenia niepodlegające statusom TOP, HIGH, MEDIUM, LOW, podjęcie działań w ciągu 72 godzin w dni robocze bez określenia czasu realizacji. Jeżeli podczas zgłoszeń serwisowych zostanie stwierdzony błąd w STW - błędna implementacja funkcji w systemie niemożliwa do usunięcia w czasie określonym dla statusu opisanego powyżej, czas wdrożenia poprawki usuwającej ten błąd będzie nie dłuższy niż:
  - f. Dla błędów: blokujących możliwość prowadzenia egzaminu teoretycznego, blokujących możliwość obsługi procesu egzaminu praktycznego, blokujących możliwość zapisania na egzamin, blokująca możliwość zatwierdzenia planu egzaminów i podpisania protokołu – czas wdrożenia poprawki do 600 godzin pod warunkiem zastosowania w ciągu maksymalnie 24 godzin rozwiązania zastępczego umożliwiającego obsługę interesanta.
  - g. Dla pozostałych błędów – czas wdrożenia poprawki do 1000 godzin.
- 1.4.4. Przeprowadzenie przed wdrożeniem STW oraz każdorazowo po zmianie przepisów i/lub wprowadzeniu istotnych zmian w funkcjonowaniu STW, szkolenia pracowników Zamawiającego z korzystania systemu teleinformatycznego w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z STW, w siedzibie Zamawiającego w uzgodnionym przez Strony terminie. Dopuszczalne jest po uzgodnieniu z Zamawiającym przeprowadzenie szkolenia zdalnie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- 1.4.5. Przeprowadzanie w trakcie trwania umowy, na wniosek zamawiającego, szkolenia nowo zatrudnionych pracowników Zamawiającego z korzystania STW w siedzibie Zamawiającego w uzgodnionym wcześniej terminie. Dopuszczalne jest po uzgodnieniu z Zamawiającym przeprowadzenie szkolenia zdalnie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej (e-learning).
- 1.4.6. Zapewnienie Usługi Sieciowej dostępu do systemu teleinformatycznego określonego w art. 16a ustawy z dnia 5 stycznia 2011 roku o kierujących pojazdami (Dz. U. z 2021r. poz. 1212 z późn. zm.) oraz integracja STW z SI Kierowca wraz z umożliwieniem pełnej elektronicznej obsługi PKK w siedzibach

Zamawiającego, w zakresie pobierania PKK i jego aktualizacji Zamawiający nie posiada wiedzy opisującej sposób integracji STW z systemem teleinformatycznym określonym w art. 16a ustawy o kierujących pojazdami. Wiedza ta jest własnością dotychczasowego dostawcy systemu teleinformatycznego tj. Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A. Usługa Sieniowa winna umożliwić Zamawiającemu realizację innych wymagań opisanych w niniejszym SWZ oraz:

- a. pobieranie oprogramowania antywirusowego;
- b. automatyczną aktualizację systemów operacyjnych.

Przepustowość usługi winna zapewnić bezproblemową i płynną realizację wymagań opisanych w niniejszym SWZ, o ile Zamawiający nie korzysta równocześnie z funkcjonalności opisanych w pkt 1.4.6 pkt. a-b (nie wysyca usługi w/w zadaniami).

- 1.4.7. Zapewnianie możliwości korzystania przez Zamawiającego z Bazy Pytań w STW w zakresie dotyczącym przeprowadzania części teoretycznej egzaminu państwowego, odpowiednio do obowiązujących przepisów prawa w sposób gwarantujący automatyczne wykluczenie z egzaminów wycofanych pytań oraz automatyczne dodanie do egzaminów nowo zatwierdzonych pytań.
- 1.4.8. Utrzymanie zintegrowanej internetowej platformy usług i płatności.
- 1.4.9. Bieżące dostarczanie urządzeń służących do identyfikacji użytkownika w systemie oraz potwierdzania operacji w systemie: czytniki i karty z certyfikatami, w ilościach zapewniających realizację zadań Zamawiającego. Na dzień dzisiejszy niezbędne jest dostarczenie 12 czytników i około 40 kart. Szczegółowe zestawienie osób dla których należy dostarczyć karty z certyfikatem zostanie przekazane po podpisaniu umowy. Ilości te mogą ulec zmianie jeżeli zostaną stworzone nowe stanowiska komputerowe lub zostaną zatrudnieni nowi pracownicy. Nie jest wymagane dostarczanie czytników kart, jeżeli do podpisu będą używane standardowe stykowe karty procesorowe.
- 1.4.10. Bieżące dostosowanie systemu do możliwości korzystania z kwalifikowanego podpisu elektronicznego wystawianego przez kwalifikowanych dostawców usług zaufania oraz podpisu osobistego.
- 1.4.11. W zakres Zamówienia nie wchodzi dostawa:
  - a. Kart z kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
  - b. Czytników do podpisu kwalifikowanego,
  - c. Czytników do podpisu osobistego.
- 1.4.12. Utrzymanie komunikacji z centralną ewidencją kierowców – wymaganie obowiązuje od momentu wprowadzenia formalnego obowiązku korzystania z tej komunikacji.

System w pełni funkcjonalny umożliwi realizowanie przez Zamawiającego w sposób niezakłócony zadań publicznych polegających na obsłudze administracyjnej i przeprowadzaniu egzaminów państwowych teoretycznych i praktycznych na prawo jazdy, poprzez należyte zabezpieczenie integracji systemu ze wszystkimi systemami wymaganymi do wymiany Profili Kandydatów na Kierowców (PKK), w tym z centralną ewidencją kierowców i innych informacji, wg stanu wymaganego przepisami obowiązującymi w okresie związania umową, niezależnie od zachodzących w tym okresie zmian w zakresie sposobu funkcjonowania ww. systemów oraz zmian ich dostawców i/lub dysponentów. Aktualnie dostępne warunki integracji z systemem teleinformatycznym, o którym mowa w art. 16a ustawy z dnia 5 stycznia 2011 roku o kierujących pojazdami (Dz. U. z 2021 r., poz. 1212 z późn. zm.) tj. SI Kierowca zostały określone w załączniku nr 5 do SWZ. Zamawiający upoważnia i zobowiązuje Wykonawcę do występowania w imieniu zamawiającego do właściwych instytucji, w celu uzyskania informacji niezbędnych do zintegrowania STW z systemem SI Kierowca, centralną ewidencją kierowców, a w przypadku wprowadzenia dalszych zmian ustawowych w tym zakresie - z każdym innym systemem spełniającym funkcje, o których mowa w art. 16a ustawy o kierujących pojazdami.

## 2. Informacja o opcjach:

Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji, polegającym na dostarczeniu wraz z wdrożeniem i utrzymaniem Systemu Teleinformatycznego Wykonawcy, o którym mowa w pkt 1, w przypadku uruchomienia przez Zamawiającego lokalizacji dodatkowej - Oddziału Terenowego (z serwerem) w Zawierciu, nie wcześniej niż od 01.05.2022r.