

Politechnika Wrocławska

# Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest opieka serwisowa systemu Elektronicznego  
Obiegu Dokumentów Flux.EDU

## Spis treści

1. Wprowadzenie .....	2
1.1. Cel .....	2
1.2. Stan obecny.....	2
2. Przedmiot zamówienia .....	2

## 1. Wprowadzenie

Przedmiotem zamówienia jest opieka serwisowa systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów Flux.EDU zwanego dalej EOD wspierającego system USOS, posiadanego przez Zamawiającego, o następujących kluczowych parametrach:

- system sprzężony jest z systemem obsługi dydaktyki USOS na poziomi API oraz zapytań bazodanowych;
- system napisany w języku Python z wykorzystaniem framework Django;
- system oferuje modelowanie procesów w postaci modeli BPMN i w tym celu wykorzystuje on otwarto źródłową bibliotekę Camunda;
- zamawiający posiada licencję uprawniającą do korzystania z praw autorskich w zakresie modyfikacji systemu.

### 1.1. Cel

Celem zadania będzie udzielenie zamawiającemu przez wykonawcę opieki serwisowej systemu EOD na okres do 31.12.2026r. Pozwoli to, uzyskać ciągłość działania systemu na najwyższym poziomie, przy jednoczesnym minimalizowaniu ryzyka operacyjnego związanego z utrzymaniem systemu.

### 1.2. Stan obecny

Politechnika Wrocławska użytkuje obecnie system EOD pozyskany w roku 2021 w toku zakupu w ramach projektu pn. Zintegrowany Program Rozwoju Politechniki Wrocławskiej. System EOD, usprawnia wymianę informacji pomiędzy Uczelnią, a studentami celem zapewnienia zwiększonego komfortu studiowania i obsługi toku studiów.

Dwie instalacje podlegające opiece serwisowej zawierają łącznie 18 obiegów.

Procesy są zarządzane za pomocą silnika decyzyjnego Workflow, który automatycznie kontroluje przebieg obiegu dokumentów oraz podejmuje decyzje na każdym etapie procesu. System jest zintegrowany z system USOS (Uniwersytecki System Obsługi Studiów). Integracja polega na umożliwieniu pobierania danych osobowych studentów i pracowników oraz informacji związanych z tokiem studiów, takich jak etapy, semestry, kierunki czy programy studiów na poziomie bazodanowym.

System zainstalowany jest na infrastrukturze zamawiającego w środowisku zwirtualizowanym (VMware). Liczba użytkowników systemu: to 20 tys. studentów, 200 osób obsługujących procesy.

## 2. Przedmiot zamówienia

Opieka serwisowa powinna obejmować:

- usuwanie nieprawidłowości działania systemu;
- utrzymywanie ciągłej gotowości do świadczenia usług w ramach niniejszej umowy;
- wsparcie merytoryczne w procesie tworzenia i dostosowywania nowych obiegów;

- wskazanie ewentualnych rozwiązań zastępczych na czas nieprawidłowości działania wymagających czasochłonnej naprawy;
- zapewnienie prawidłowości działania oprogramowania;
- świadczenie usługi asysty technicznej w zakresie awarii oprogramowania spowodowanych działaniami użytkowników, sugerowanie i wdrażanie usprawnień na poziomie oprogramowania i konfiguracji serwerowej, w celu utrzymania odpowiedniej wydajności systemu.

Wykonawca powinien zapewnić obsługę serwisową w zakresie zapewnienia stabilności i poprawności działania dwóch środowisk: produkcyjnego i testowego.

Zgłoszenia przez Zamawiającego dokonywane będą zgodnie z poniższą kategoryzacją:

- Awaria -oznacza stan Systemu jako: System nie działa. Brak możliwości pracy;
- Błąd Wysoki, Błąd Średni- Nieprawidłowość Działania, która w sposób istotny utrudnia pracę w Systemie, ale nie blokuje procesu i jest możliwa czasowo, do obejścia procedurą zastępczą, na przykład działaniem ręcznym;
- Usterka - Nieprawidłowość Działania, która nie wpływa wprost, w sposób istotny na pracę Systemu;
- Dzień Roboczy – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót, w godzinach od 08:00 do 16:00.

Zgłaszanie nieprawidłowości działania systemu powinny być realizowane w ramach umowy zgodnie z następującymi trybami (SLA):

L.p.	Kategoria	Reakcja na zgłoszenie	Wskazanie Rozwiązania zastępczego	Usunięcie nieprawidłowości działania
1.	Awaria (Critical)	do 1 dnia roboczego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (w godz. od 8:00 do 16:00, dni robocze od pon- pt)	do 2 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę	Do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę
2.	Błąd wysoki (High), Błąd średni (Medium)	do 1 dnia roboczego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (w godz. od 8:00 do 16:00, dni robocze od pon- pt)	do 2 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę	Do 6 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę
3.	Usterka (Low)	do 3 dnia roboczego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (w godz. od 8:00 do 16:00, dni robocze od pon- pt)	do 10 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę	W Nowej zaplanowanej wersji lub Aktualizacji zawierającej poprawkę tej Usterki