

### **Wymagania dotyczące wsparcia instruktazowego**

1. Zamawiający stawia następujące wymagania w przedmiocie wsparcia instruktazowego, wchodzących w zakres przedmiotu zamówienia:
2. W ramach projektu Wykonawca udzieli wsparcia instruktazowego następującym użytkownikom systemu:
  - 1) 4 administratorom technicznym Systemu (grupa I),
  - 2) 20 kluczowym użytkownikom (administratorom merytorycznym – grupa II),
  - 3) 95 użytkownikom Systemu (grupa III).
3. Wsparcie instruktazowe realizowane będzie głównie w postaci szkoleń zbiorowych polegających na pracy na istniejącym systemie testowym i produkcyjnym oraz w razie potrzeby w postaci szkoleń bezpośrednio na stanowiskach pracy użytkowników.
4. Szkolenie zbiorowe dla użytkowników z grupy III będzie realizowane w grupach nie przekraczających 15 osób. Jednocześnie, w jednej lokalizacji (Kraków, Lublin), szkolona będzie 1 grupa.
5. Wykonawca zapewni co najmniej 4 jednostki szkoleniowe po 45 min. dla każdego użytkownika systemu z grupy III. Jeżeli przewidziane dla użytkowników systemu szkolenie będzie krótsze pozostały czas zostanie wykorzystany na indywidualne konsultacje użytkowników.
6. Szczegółowe ilości godzin przewidziane dla poszczególnych grup użytkowników ustalone zostaną w harmonogramie wsparcia instruktazowego.
7. Przed opracowaniem harmonogramu wsparcia instruktazowego Wykonawca sporządzi szczegółowy wykaz zawierający informacje o:
  - 1) celu i projektowanym zakresie wsparcia instruktazowego,
  - 2) informacji o zakresie tematycznym wsparcia instruktazowego,
  - 3) metodzie i formie wsparcia instruktazowego,
  - 4) czasie trwania wsparcia instruktazowego,
  - 5) pożądanym kwalifikacjach osób skierowanych na wsparcie instruktazowe,
8. Wsparcie instruktazowe odbędzie się:
  - a) w Krakowie – dla 70 użytkowników (w tym 3 administratorów technicznych i 16 kluczowych użytkowników);
  - b) w Lublinie – dla 40 użytkowników (w tym 1 administrator techniczny i 4 użytkowników kluczowych),
9. Wsparcie instruktazowe zostanie wykonane na sprzęcie dostarczonym przez Zamawiającego.
10. Harmonogram wsparcia instruktazowego i jego zakres dla poszczególnych grup i typów użytkowników opracuje Wykonawca i przedstawi Komitetowi Sterującemu celem akceptacji.
11. Wszystkie zajęcia Wykonawca przeprowadzi w języku polskim, zapewniając na swój koszt niezbędne materiały szkoleniowe oraz certyfikaty dla uczestników.
12. Wykonawca zapewni prowadzenie wsparcia instruktazowego przez wykwalifikowaną w tematyce będącej przedmiotem wsparcia kadrę.
13. W celu potwierdzenia merytorycznego przeprowadzonych wsparcia instruktazowego zostanie przeprowadzony:
  - 1) test umiejętności wykorzystania funkcjonalności Systemu,

- 2) ankieta badania jakości wsparcia instruktazowego wypełniona w Systemie przez każdego uczestnika.
14. Jako kryteria akceptacyjne Zamawiający proponuje:
    - 1) Pozytywna ocena trenera - średnia ocen uczestników min. 4 w skali od 0 do 6.
    - 2) Pozytywna ocena programu - średnia ocen min. 4 w skali od 0 do 6.
    - 3) 90% uczestników zdało test i uzyskało certyfikat.
  15. W przypadku niezadowolającej oceny całości lub części udzielonego wsparcia instruktazowego (ponad 60% ocen negatywnych uzyskanych w wyniku przeprowadzenia ewaluacji wsparcia na podstawie ankiet) lub w sytuacji, gdy ponad 20% użytkowników Zamawiającego objętych instruktażem nie zaliczy testu, Wykonawca przeprowadzi dodatkowe wsparcie na koszt własny. W przypadku oceny negatywnej otrzymanego wsparcia lub w sytuacji osiągnięcia ww. poziomu nie zdawalności testu, realizacja dodatkowego wsparcia instruktazowego będzie wymagała od Wykonawcy uzgodnienia z Zamawiającym harmonogramu i programu instruktażu oraz wyboru konsultantów.
  16. Zakończenie wsparcia instruktazowego potwierdzone będzie protokołem, sporządzonym oddzielnie dla każdej grupy, w dwu jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron i zawierającym:
    - 1) nazwę i tematyki wsparcia instruktazowego,
    - 2) datę i miejsce jego przeprowadzenia,
    - 3) imienną listę osób uczestniczących w poszczególnych zajęciach,
    - 4) imię i nazwisko oraz specjalizację osób prowadzących wsparcie instruktazowe,
    - 5) czas trwania wsparcia instruktazowego.
  17. Wykonawca zobowiązuje się również do przekazywania wiedzy administratorom (technicznym i merytorycznym) Zamawiającego w trakcie całego projektu, która pozwoli na późniejszą samodzielną modyfikację wdrożonego systemu oraz ewentualne wdrażanie nowych elementów systemu. Przekazywanie wiedzy będzie się odbywać w szczególności poprzez włączanie administratorów w prace wdrożeniowe.
  18. Czas wykorzystany przez administratorów merytorycznych i technicznych poświęcony na testowanie i nadzorowanie, opiniowanie itp. elementy wdrożenia może zostać rozliczony jako czas poświęcony na szkolenie pod warunkiem, że osoby te uzyskają wymaganą ilość punktów do zaliczenia testu umiejętności wykorzystania funkcjonalności Systemu.