

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem postępowania jest określenie warunków, na jakich Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi serwisowe, usługi powdrożeniowe wraz z nadzorem autorskim, zapewniając bieżącą eksploatację systemu Simple.ERP znajdującego się w posiadaniu Zamawiającego.

W ramach realizacji umowy Wykonawca zapewnia nowe wersje oprogramowania SIMPLE.ERP oraz pakiety aktualizacyjne zawierające poprawki usterki i drobne usprawnienia Oprogramowania SIMPLE.ERP. w tym wynikające ze zmiany prawa.

I. Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi przewidzianymi w Umowie:

SIMPLE.ERP - FK (Finanse i Księgowość),
SIMPLE.ERP - INFO (Biblioteka funkcji SIMPLE,ERP dla MS Excel),
SIMPLE.ERP - JPK (Jednolity Plik Kontrolny),
SIMPLE.ERP - MT (Majątek Trwały),
SIMPLE.ERP - OT (Obrót Towarowy),
SIMPLE.ERP - OBD (Obieg dokumentu w Obrocie Towarowym)
SIMPLE.ERP - PER (Zarządzanie Personelem),
SIMPLE.ERP -ePIT (Podpis Elektroniczny),
SIMPLE.ERP – RAPORT (Serwer Raportów- Personel)
SIMPLE.ERP - HRUMCP HR Umowy cywilno-prawne
SIMPLE.ERP - HRUMOP HR Umowy o pracę
SIMPLE.ERP – e-ZLA (elektroniczne zwolnienia)
SIMPLE.ERP RP KMZ (Resortowy Plan Kont)
SIMPLE.ERP. RP PPK (Pracownicze Plany Kapitałowe)

dla **12 jednocześnie** pracujących użytkowników

II. Specyfikacja usług serwisowych, powdrożeniowych i usług nadzoru autorskiego oraz szczegółowe zasady ich realizacji – w zakresie Zintegrowanego systemu obejmującego oprogramowanie Simple.ERP

Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:

Zasady realizacji usług serwisowych, powdrożeniowych i nadzoru autorskiego (konserwacji)

Lp.	Rodzaj świadczonych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego
1	Błąd aplikacji	czas usunięcia – max. 7 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji.
2	Awaria	czas usunięcia – do 7 h	Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.
3	Konsultacja	czas wykonania max.10 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy.
4	Nadzór autorski	czas realizacji pojedynczej zmiany max. 5 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Autora oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego systemu. Czas liczony od dnia ogłoszenia znowelizowanych przepisów prawnych. Uwaga! w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na dwa dni robocze przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
5	Usługi serwisowe i powdrożeniowe	limit do 140 godzin na 12 miesięcy. 280 godzin na 24 miesiące	Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy.

Czas reakcji serwisu liczony jest w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania zgłoszenia serwisowego w narzędziu HelpDesk do momentu przyjęcia lub odebrania

zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w godzinach pracy serwisu i nie może przekroczyć zgłoszeń o typie:

- normalny – 12h
- pilny – 4h
- krytyczny – 2h

III. Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:

1. Błąd aplikacji

- 1.1. Zgłoszenie serwisowe będą wysyłane do Wykonawcy przez jego urządzenie Help Desk
- 1.2. Czas usunięcia błędu aplikacji: max do 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia błędu aplikacji i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 1.3. Po usunięciu błędu aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
- 1.4. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia błędu aplikacji i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia błędu aplikacji

2. Awaria

- 2.1. Czas usunięcia awarii - do 7 godzin od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 2.2. Po usunięciu awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
- 2.3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.

3. Konsultacja

- 3.1. Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:
 - 1) wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,
 - 2) wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w narzędziu HD.
 - 3) udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

- 3.2. Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone. Po upływie 7 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zrealizowane, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane”. Zmiana ta podyktowana jest udostępnionym przez Wykonawcę urządzenia Help Desk.

4. Nadzór autorski

- 4.1. W ramach usługi Nadzoru Autorskiego świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
- 1) prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,
 - 2) wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji oprogramowania przez producenta oprogramowania, a w szczególności:
 - dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
 - wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.
- 4.2. Warunki realizowania usługi:
- 4.2.1. Wszelkie zmiany w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 4.1 ppkt 2, powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu najpóźniej na pięć dni roboczych przed wejściem w życie zmian opisanych w pkt 4.1 ppkt 2. lub w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na dwa dni robocze przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu Help Desk termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
- 4.2.2. Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 4.1, Wykonawca udostępnia Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.
- 4.3. Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 4.1, powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności.
- 4.4. Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

5. Usługi serwisowe

- 5.1. Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:

- 1) wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
 - 2) połączenia zdalne.
- 5.2 Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada pobyt Konsultanta nie krócej niż 5 godzin w siedzibie Zamawiającego
 - 5.3 Zgłoszenie Wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
 - 5.4 W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin Wizyty Serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie Wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu. Dojazd do siedziby Zamawiającego zostaje wliczony w godziny pracy Serwisu przeznaczone na usługi serwisowe
 - 5.5 Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.
 - 5.6 Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy.
 - 5.7 Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu na piśmie/pocztą elektroniczną /w portalu serwisowym do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Usługi Serwisowe tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu Rozliczenia czasu trwania usługi.
 - 5.8 Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin, a protokół b będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia Help Desk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy
 - 5.9 Usługi serwisowe wykorzystywane mogą być przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.

6. Integracja Zamawiający wymaga:

- 6.1. Integracji z modulem Apteka (Eskulap) posiadanym przez Zamawiającego. Wszystkie dane z dokumentów zakupowych (faktur, korekt) i rozchodowych wprowadzone w module Apteka winny być automatycznie przenoszone do modułów od Finansów i Księgowości oraz tworzyć odpowiednie dekryty. Faktury wraz z nowymi kontrahentami, wprowadzone raz w module Apteki, powinny uzupełniać rejestr VAT zakupów i słownik kontrahentów w modułach F-K.
- 6.2. Integracja modułu z modulem Rozliczenia z NFZ (Eskulap) posiadanym przez Zamawiającego, na poziomie wymiany dokumentów księgowych.