

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (SOPZ)

Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie opieki serwisowej i powdrożeniowej systemu informatycznego SIMPLE.ERP** zwanego dalej Oprogramowaniem.

W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do:

1. **Świadczenia opieki serwisowej dla Oprogramowania** w pełnym zakresie, który obejmie jego poszczególne elementy (moduły) oraz rozwiązania dedykowane i modyfikacje wykonane na potrzeby Zamawiającego wdrożone przed i w czasie trwania Umowy:
 - 1.1. Moduły:
 - SIMPLE.ERP – BDG Budżetowanie Jednostek Administracji Publicznej
 - SIMPLE.ERP – BUD Zarządzanie Projektami
 - SIMPLE.ERP – ePIT Podpis Elektroniczny
 - SIMPLE.ERP – FK Finanse i Księgowość
 - SIMPLE.ERP – HRUMCP Umowy Cywilno-Prawne
 - SIMPLE.ERP – HRUMOP Umowy o Pracę
 - SIMPLE.ERP – INFO Biblioteka funkcji SIMPLE.ERP dla MS Excel
 - SIMPLE.ERP – JPK Jednolity Plik Kontrolny
 - SIMPLE.ERP – MT Majątek Trwały
 - SIMPLE.ERP – OBD Obieg Dokumentu w Obrocie Towarowym
 - SIMPLE.ERP – OT Obrót Towarowy
 - SIMPLE.ERP – PER Zarządzanie Personelem
 - SIMPLE.ERP – PPK Pracownicze Plany Kapitałowe
 - SIMPLE.ERP – RAPORT Serwer Raportów - PERSONEL
 - 1.2. Rozwiązania dedykowane:
 - Report Portal – narzędzie analityczne klasy BI
 - SIMPLE.ERP – Ewidencja Czasu Pracy (RCP)
 - SIMPLE.ERP – raporty dedykowane zaimplementowane w systemie
 - SIMPLE.ERP – eBANK moduł przeznaczony do automatycznej dwustronnej wymiany danych z systemem Pekao Connect
 - 1.3. Liczba operatorów: **25 jednoczesnych dostępów** do pełnej wersji Oprogramowania przez aplikację SIMPLE.ERP. Instancja jednozakładowa.
2. **Zapewnienie Zamawiającemu:**
 - 2.1. Dostęp do nowych wersji Oprogramowania.
 - 2.2. Wykonywanie aktualizacji Oprogramowania, jeśli Zamawiający zgłosi taką potrzebę w czasie obowiązywania umowy.
 - 2.3. Dostęp do aktualizacji zawierających poprawki zgłoszonych awarii lub rozwiązania zgłoszonych problemów.
 - 2.4. Dostęp do aktualizacji zawierających usprawnienia Oprogramowania i nowości nie wymagające dodatkowej licencji.
 - 2.5. Dostęp do aktualizacji Oprogramowania, zawierających funkcjonalności wynikające ze zmiany prawa. W przypadku zmian prawa wchodzących w życie z okresem vacatio legis krótszym niż 14 dni, Wykonawca jest zobowiązany dostosować Oprogramowanie w terminie 14 dni od dnia ich wejścia w życie. W przypadku konieczności modyfikacji Oprogramowania ze względu na zaimplementowane indywidualne rozwiązania, Wykonawca będzie priorytetowo traktował Zamówienia oznaczone przez Zamawiającego jako Indywidualna zmiana prawa z czasem realizacji umożliwiającym Zamawiającemu terminowe wywiązanie się z obowiązków wynikających ze zmienionych przepisów prawa. Zamówienia tego typu rozliczane będą na podstawie Karty Usług w ramach opieki powdrożeniowej. Zamawiający w ramach zamówienia dopuszcza rozwiązania tymczasowe wcześniej zaakceptowane, które

- umożliwią prawidłową realizację procesów biznesowych zgodnie z nowymi przepisami prawa.
- 2.6. Dostęp do informacji o datach planowanych udostępnień nowych wersji lub aktualizacji Oprogramowania.
 - 2.7. Pełnej informacji o wprowadzonych zmianach, naprawach lub nowych funkcjonalnościach w udostępnianych nowych wersjach lub aktualizacjach Oprogramowania, nawet jeśli nie zostanie wykonana aktualizacja lub zakupiona nowa funkcjonalności przez Zamawiającego
 - 2.8. **Konsultacji (zwanym dalej helpdesk) w wymiarze 25 roboczogodzin** pracy Wykonawcy w przedziale czasu od 9:00 – 17:00 w dni robocze. Helpdesk oznacza czas poświęcony na porady, instrukcje oraz wsparcie użytkowników Zamawiającego i obsługę zgłoszeń konsultacyjnych, rozumianą jako pomoc Zamawiającemu na miejscu lub zdalnie. Pakiet nie może być wykorzystany na obsługę błędów krytycznych lub ważnych.
 - 2.9. Korzystania wg uznania z helpdesku w formie:
 - konsultacji telefonicznych lub mailowych dotyczących wszystkich spraw technicznych i merytorycznych do Oprogramowania;
 - wsparcia, w przypadku problemu z obsługą Oprogramowania, na zasadzie zdalnego połączenia z tzw. „przechwyceniem pulpitu” z wykorzystaniem przeznaczonego do tego oprogramowania;
 - zgłoszeń o typie helpdesk;
 - dostępu do internetowego systemu zgłoszeń, jeśli Wykonawca taki posiada, za pomocą którego Zamawiający będzie mógł monitorować stan realizacji zgłoszeń.
 - 2.10. Prawidłowego działania Oprogramowania i sprawnej obsługi zgłaszanych błędów, w ramach wymienionych typów zgłoszeń serwisowych:
 - **Awaria** – zatrzymanie pracy całego Oprogramowania lub jego elementu lub zatrzymanie strategicznego procesu, uniemożliwiające terminową realizację prac np. terminowe rozliczenie podatku VAT, PIT, naliczenie wynagrodzeń, rozliczenie czasu pracy na projektach (RCP) itd. Awaria traktowana będzie zawsze jako błąd krytyczny w priorytetach obsługi zgłoszeń.
 - **Problem** – pozwalający na korzystanie z kluczowych funkcji systemu w ograniczonym zakresie, jednak nie blokujący kluczowych procesów biznesowych.
 - **Awaria wydajnościowa** – obsługa zgłoszeń dotyczących awarii związanych z szybkością działania Oprogramowania. Przez awarię wydajnościową należy rozumieć wszelkie przypadki awarii, które na tyle spowalniają pracę oprogramowania, że blokują kluczowe dla Zamawiającego procesy. Zapis w żaden sposób nie odnosi się do infrastruktury sprzętowej, sieciowej, czy awarii powstałych na skutek aktualizacji oprogramowania MS Office czy Windows. Spadek wydajności określany będzie na podstawie zatrzymania, spowolnienia i przez to uniemożliwienia lub utrudnienia wykonania kluczowych procesów w Oprogramowaniu dla Zamawiającego. Zostanie określony odpowiednim typem błędu.
 - **Problem wydajnościowy** – obsługa zgłoszeń dotyczących problemów związanych z szybkością działania Oprogramowania. Przez problem wydajnościowy należy rozumieć wszelkie problemy, które spowalniają pracę oprogramowania w porównaniu do prawidłowego działania. Zapis w żaden sposób nie odnosi się do infrastruktury sprzętowej, sieciowej, czy awarii powstałych na skutek aktualizacji oprogramowania MS Office, czy Windows. Spadek wydajności określany będzie na podstawie utrudnienia wykonania procesów innych niż kluczowe w Oprogramowaniu przez Zamawiającego. Zostanie określony odpowiednim typem błędu.
 - **Zmiana Prawa** – awarie lub problemy, w tym wydajnościowe, powstałe w wyniku dostosowania Oprogramowania do zmian wynikających z przepisów prawa.
 - 2.11. Ciągłości pracy Oprogramowania oraz optymalnego czasu reakcji i naprawy zgłaszanych błędów, usterek, problemów i awarii mając na uwadze, że:
 - **czas reakcji** rozumiany jest jako czas liczony od momentu zgłoszenia Wykonawcy błędu o odpowiednim typie i rodzaju przez Zamawiającego, zgodnie z zasadami określonymi w § 5 pkt. 3) umowy, do momentu podjęcia działań naprawczych przez Wykonawcę. Analiza zgłoszenia jest wliczana w czas reakcji. Czas reakcji został

podany w punkcie 2.12 dokumentu SOPZ dotyczącym priorytetowości obsługi zgłoszeń serwisowych;

- **czas naprawy** rozumiany jest jako czas liczony od momentu podjęcia działań naprawczych przez Wykonawcę w celu wyeliminowania błędu danego typu oraz rodzaju do momentu jego usunięcia, przez co rozumie się przywrócenie pełnej funkcjonalności Oprogramowania. Czas naprawy został podany w punkcie 2.12 dokumentu SOPZ dotyczącym priorytetowości obsługi zgłoszeń serwisowych.
- Czas reakcji oraz czas naprawy liczony jest w przedziale czasu pracy od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt; do czasu reakcji i czasu naprawy nie jest wliczany czas oczekiwania na przekazanie przez Zamawiającego informacji lub przetestowania obsługi zgłoszenia oraz czas oczekiwania na wynik weryfikacji przekazanych prac w zakresie obsługi zgłoszenia.
- Świadczenie usług naprawczych w siedzibie Zamawiającego nie wpływa na określony czas reakcji i czas naprawy;
- Zamawiający dopuszcza wdrożenie rozwiązania tymczasowego do czasu ukończenia naprawy. Jednakże rozwiązanie takie nie może utrudniać wykonywania codziennej pracy przy pomocy Oprogramowania. Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie czasu naprawy jeśli rozwiązanie tymczasowe będzie spełniało jego oczekiwania i będzie mogło być stosowane dłużej niż ustalony czas naprawy.

2.12. Priorytetowości w obsłudze w ramach każdego z typów zgłoszeń pkt. 2.10 dokumentu SOPZ dzielimy na:

- **błąd krytyczny - uniemożliwiający korzystanie z Oprogramowania** (blokujący realizację kluczowych procesów biznesowych Zamawiającego) i wymagający jak najszybszej naprawy (bądź obejścia, które zostanie zaakceptowane przez Zamawiającego w dedykowanym portalu internetowym lub w formie pisemnej) z czasem reakcji wynoszącym do 6 roboczogodzin oraz z czasem naprawy do 10 roboczogodzin. Nie może być rozliczany z pakietu helpdesk;
- **błąd ważny** – pozwalający korzystać z kluczowych funkcji Oprogramowania w ograniczonym zakresie (nie ma możliwości pełnej realizacji procesów biznesowych) z czasem reakcji wynoszącym do 14 roboczogodzin oraz z czasem naprawy do 48 roboczogodzin. Nie może być rozliczany z pakietu helpdesk.
- **błąd normalny** - wpływający na funkcjonalność i wygodę korzystania z systemu, jednak nie blokujący bądź nie ograniczający dokończenia procesów biznesowych, z czasem reakcji wynoszącym do 48 roboczogodzin oraz z czasem naprawy do 240 roboczogodzin. Jest rozliczany z pakietu helpdesk.

2.13. Nielimitowane ilości przyjmowanych każdego z typu i rodzaju zgłoszeń

2.14. Wykonawca zobowiązuje się serwisować dedykowane rozwiązanie Ewidencja Czasu Pracy (RCP) wraz z archiwizacją danych pod względem wydajnościowym, z wykluczeniem zgłoszeń dotyczących spadku wydajności spowodowanego:

- infrastrukturą sprzętową, siecią u Zamawiającego,
- wgraniem aktualizacji oprogramowania MS Office, czy Windows zarówno na komputerze lokalnym, serwerze lub zdalnej maszynie,
- nieprawidłowym (niezgodnym z instrukcją) użytkowaniem rozwiązania RCP przez samego Zamawiającego.

2.15. Bezpośredniego kontaktu telefonicznego z Wykonawcą w godzinach 09:00 do 17:00 w dni robocze.

2.16. Świadczenia opieki serwisowej dla wersji Oprogramowania aktualnie wykorzystywanej przez Zamawiającego.

2.17. Stałego koordynatora usług opieki serwisowej.

2.18. Dostarczania miesięcznych raportów z wykorzystania opieki serwisowej Opiekunowi Umowy, o którym mowa w § 7 ust.1 Umowy lub udostępniania raportów w dedykowanym portalu Wykonawcy.

3. **Świadczenia opieki powdrożeniowej** dla Oprogramowania, w tym wprowadzonych zmian i nowych elementów dostarczonych w ramach realizacji umowy, w wymiarze **100 roboczogodzin** (pakiet godzin). Zamawiający zastrzega sobie korzystanie z pakietu godzin dowolnie w ramach trwania umowy. W ramach prawa opcji Zamawiający jest uprawniony do dokupienia dodatkowych roboczogodzin ponad pakiet godzin, o którym mowa w zdaniu pierwszym, w wymiarze **nie większym niż 20 roboczogodzin zgodnie** z postanowieniami § 3 ust. 10-13 umowy. Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać w ramach realizacji Umowy. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu. Opiekę powdrożeniową, czyli pomoc i konsulting udzielane w siedzibie Zamawiającego bądź telefonicznie lub zdalnie z czasem reakcji wynoszącym maksymalnie do 7 dni roboczych, po wysłaniu zamówienia przez Zamawiającego. Każdorazowo zamówienie musi zostać zaakceptowane przez Opiekuna Umowy (§ 7 ust. 1 umowy) mailowo bądź na dedykowanym portalu serwisowym. Termin przystąpienia do realizacji zamówienia (wykonania prac) nie może przekroczyć terminu zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 3.2. Konsultacje i wsparcie przy aktualizacjach lub Upgrade Oprogramowania.
 - 3.3. Konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej lub nowej funkcjonalności w Oprogramowaniu.
 - 3.4. Modyfikacje i wszelkie zmiany realizowane na podstawie zamówienia.
 - 3.5. Szkolenia w siedzibie Zamawiającego.
 - 3.6. Audyty wydajnościowe infrastruktury informatycznej bądź Oprogramowania w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie jeśli Zamawiający wyrazi na to zgodę.
 - 3.7. Wykonanie integracji z zewnętrznymi systemami informatycznymi.
 - 3.8. Rozliczanie roboczogodzin opieki powdrożeniowej na podstawie Karty Usług podpisanej przez Opiekuna Umowy (§7 ust. 1 Umowy). Kartę Usług wypełnia Wykonawca po zrealizowaniu prac zamówionych przez Zamawiającego na zasadzie opisanej w Umowie w § 3 ust. 4. Koszt dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego opisany w Umowie w § 3 ust. 5.
 - 3.9. Przesyłanie do Opiekuna Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy, miesięcznych raportów z wykorzystania opieki powdrożeniowej lub udostępnianie ich w dedykowanym portalu Wykonawcy.