

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- I. Przedmiot zamówienia obejmuje:
1. Wsparcie Zamawiającego przy eksploatacji Systemu Quatra Max użytkowanego przez Zamawiającego.
 2. Wsparcie Użytkowników przy eksploatacji Systemu Quatra Max oraz rozwój tego Systemu.
- II. *Zamawiający* nie wymaga, na mocy art. 29 ust. 3a Ustawy, zatrudniania przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących określone czynności w zakresie realizacji zamówienia.
- III. Słownik pojęć:

Strony nadają terminom używanym w niniejszej SIWZ następujące znaczenie:

- a) **Administrator Systemu** – Pracownik Zamawiającego nadzorujący pracę systemu, zarządzający kontami użytkowników Systemu ERP, odpowiedzialny po stronie Zamawiającego za prace konfiguracyjne, instalacyjne lub naprawcze;
- b) **Czas Naprawy** – czas obliczany od Czasu Reakcji, do chwili Usunięcia Wady i udostępnienia Raportu Gwarantowanego Poziomu SLA dla danego, zamykanego zgłoszenia.
- c) **Czas Reakcji** – czas obliczany od chwili prawidłowego zgłoszenia Zlecenia Serwisowego zgodnie z postanowieniami Umowy, do chwili przystąpienia przez Wykonawcę do usuwania Wady;
- d) **Dni Robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- e) **Godziny Robocze** – godziny od 7:00 do 15:00 w Dni Robocze;
- f) **Gwarantowany Poziom SLA** – gwarantowany Czas Reakcji, Czas Naprawy problemów zgłaszanych przez Zamawiającego w ramach serwisu Systemu ERP,
- g) **Kluczowy Użytkownik** – Użytkownik Systemu ERP, posiadający odpowiednie kompetencje w zakresie obsługi lub administracji Systemu ERP, wyznaczony przez Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcą w zakresie określonym w Umowie.
- h) **Koordynatorzy Stron** – osoby upoważnione przez Zamawiającego i Wykonawcę, odpowiedzialne za prawidłowe wykonywanie zobowiązań wynikających z Umowy oraz bieżący przepływ informacji pomiędzy Stronami.
- i) **Krytyczny Proces Biznesowy Zamawiającego (KPBZ)** – proces biznesowy, którego przerwanie lub niewykonanie w terminie zagraża skutkami finansowymi lub wizerunkowymi. Do Krytycznych Procesów Biznesowych Zamawiającego należą w szczególności wszystkie czynności Zamawiającego, do których zobowiązany jest on przepisami prawa, np.:
 - terminowe księgowanie wynagrodzeń,
 - terminowe generowanie przelewów bankowych;
 - terminowe rozliczanie podatków;
 - terminowe sporządzanie i przekazywanie zgłoszeń oraz deklaracji do urzędów skarbowych, GUS, MNiSW, itd.;
 - terminowe sporządzanie innych ustawowo wymaganych dokumentów.
- j) **Okres rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy,
- k) **Serwis Systemu** – usługa polegająca na usuwaniu przez Wykonawcę Wad Systemu ERP, instalację Patchy oraz wykonywaniu Umowy,
- l) **System Serwisowy** – system informatyczny przyjmowania i ewidencji Zleceń Serwisowych, utrzymywany przez Wykonawcę. System Serwisowy zawiera również pełną historię komunikacji, zmiany statusów oraz raporty.
- m) **Usunięcie Wady** – Przywrócenie pełnej sprawności Systemu po wystąpieniu Wady lub

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

zakończenie innych działań naprawczych, przewidzianych w Umowie;

- n) **Wada** – każda niezgodność, niesprawność lub wadliwość działania Systemu ERP.
- o) **Zlecenie Serwisowe** – pojedyncze zgłoszenie zidentyfikowanej Wady, zawierające opis nieprawidłowego działania lub oczekiwanych zmian, śledzone za pomocą statusów w Systemie Serwisowym.
- p) **Poziom krytyczny** – zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy polegające na tym, że System ERP nie może prawidłowo i terminowo obsłużyć Krytycznego Procesu Biznesowego Zamawiającego (KPBZ).
- q) **Poziom wysoki** – Wada powodująca zakłócenie pracy Systemu ERP spowodowane niedziałaniem lub nienależytym działaniem Systemu ERP, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji, uciążliwości lub wydajności w realizacji dowolnej z funkcjonalności Systemu ERP.
- r) **Poziom normalny** – Wady nieograniczające zdolności operacyjnych Systemu ERP.

IV. Użytkowany przez Zamawiającego Kompleksowy System Quatra Max, którego dotyczy przedmiot zamówienia zawiera następujące moduły:

- 1. MAX Finanse:
 - a) Księgowość
 - b) Kasa
 - c) Przelewy
 - d) Rejestr VAT
 - e) Środki Trwałe
 - f) Kancelaria
 - g) Budżetowanie
 - h) Controlling
- 2. MAX Personel:
 - a) Kadry
 - b) Płace
 - c) ZFŚS
 - d) Grafiki czasu pracy
 - e) Obiekty kontrahenta
- 3. MAX Logistyka:
 - a) Sprzedaż
 - b) Zakupy
 - c) Gospodarka Magazynowa
 - d) Inwentaryzacja
- 4. Nowo powstałe moduły lub nowe składowe ww. modułów.

V. Wsparcie Zamawiającego przy eksploatacji Systemu Quatra Max użytkowanego przez Zamawiającego składa się z usług serwisowych oraz usług wsparcia użytkowników przy eksploatacji systemu Quatra Max.

- 1. W ramach usługi serwisowej znajdują się:
 - 1) Pomoc w lokalizacji i kwalifikacji błędów w aplikacji,
 - 2) dostęp do aktualizacji systemu Quatra Max z możliwością samodzielnej instalacji poprawek przez Zamawiającego,
 - 3) możliwość zgłaszania błędów systemu Quatra Max, które powinny być poprawiane zgodnie z Gwarantowanym Poziomem SLA,
 - 4) aktualizacje powinny dostosowywać aplikację do wszelkich zmian w systemie

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- prawnym Rzeczpospolitej Polskiej, które mają wpływ na funkcje Systemu ERP, niezależnie od tego, czy prawo modyfikowane jest poprzez nowelizację istniejących aktów prawnych, czy wprowadzanie nowych,
- 5) uruchomienie i udostępnienie Zamawiającemu Systemu Serwisowego służącego do przyjmowania Zleceń Serwisowych oraz jego stałego utrzymywania. Zaproponowany System Serwisowy powinien udostępniać co najmniej poniższe funkcje:
 - a) dostęp przez WWW dla kluczowych użytkowników uprawnionych do rejestracji zleceń serwisowych,
 - b) system uprawnień umożliwiający różnicowanie uprawnień do operacji w systemie (na przykład rejestracja zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia, zwrot zgłoszenia, przekazanie zgłoszenia, akceptacja / odrzucenie zgłoszenia)
 - c) jednoznaczną identyfikację osoby, która wykonała wskazaną operację na zgłoszeniu,
 - 6) usunięcie Wad w okresie obowiązywania Umowy zgodnie z Gwarantowanym Poziomem SLA;
 - 7) odzyskiwanie danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Wad Systemu;
 - 8) dostarczanie Aktualizacji Wersji Systemu;
 - 9) Naprawa błędów w działaniu programu, powstałych po instalacji nowej wersji programu.
2. W zakresie aktualizacji Oprogramowania, Wykonawca zapewnia asystę konsultanta.
 3. W ramach serwisu Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo dostarczyć zaktualizowany podręcznik Systemu z określeniem wersji, której ten podręcznik dotyczy.
 4. Wszelkie koszty, które Wykonawca ponosić będzie z tytułu realizacji serwisu w zakresie opisanym wcześniej zawrzeć należy w cenie oferty. Zamawiający nie poniesie z tytułu świadczenia serwisu żadnych dodatkowych, nieprzewidzianych w ofercie Wykonawcy, opłat.
 5. Zakresem serwisu są objęte wszystkie funkcjonalności systemu wraz z ich podfunkcjonalnościami.
 6. Wymagania dotyczące serwisu Systemu:
 - 1) Zespół serwisu:

Zespół Serwisu Wykonawcy musi posiadać doświadczenie w zakresie usług serwisowych dla systemów ERP.
 - 2) Dostępność usługi serwisowej:

Wykonawca usługi serwisowej zapewni System Serwisowy w ramach ceny oferty przez cały czas trwania umowy.
 - 3) System serwisowy:
 - a) Wykonawca gwarantuje zapewnienie dostępności Systemu Serwisowego w sposób ciągły, 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni w roku na poziomie 99%. Poziom dostępności Systemu obliczany jest w stosunku miesięcznym, dla każdego miesiąca świadczenia usług Serwisu Systemu. Przez dostępność Systemu Serwisowego Strony rozumieją prawidłowe funkcjonowanie Systemu Serwisowego dla Pracowników w sposób umożliwiający składanie Zleceń Serwisowych.
 - b) Wykonawca uprawniony jest do dokonywania czasowych wyłączeń Systemu Serwisowego i przerw w świadczeniu usług w zakresie niezbędnym dla podjęcia i przeprowadzenia planowanych konserwacji, napraw, instalacji nowych wersji oprogramowania lub sprzętu. Powyższe prace Wykonawca będzie przeprowadzał w czasie planowanych przerw serwisowych za uprzednim powiadomieniem

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamawiającego, z co najmniej 72 godzinnym wyprzedzeniem. Powiadomienie powinno wskazywać alternatywne kanały kontaktu, które umożliwią przyjmowanie zgłoszeń w czasie przerwy serwisowej.

- c) Maksymalne dopuszczalne czasy reakcji i naprawy:

Gwarantowany Poziom SLA (podany w Godzinach Roboczych)

Poziom wady	Czas Reakcji	Czas Naprawy
krytyczny	2	24
wysoki	4	100
normalny	8	168

- 4) **Jeżeli Wykonawca w ciągu okresu rozliczeniowego (jeden miesiąc kalendarzowy) nie rozwiąże 20% lub więcej zgłoszeń w Gwarantowanym Poziomie SLA, Zamawiający będzie miał prawo rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym.**

7. Określenie rodzaju wady i sposobu realizacji zlecenia serwisowego

- 1) Kategoria Wady określana jest przez Kluczowego Użytkownika lub Administratora Systemu, dokonującego Zgłoszenia Serwisowego, zgodnie z definicją Wady oraz jej poszczególnymi poziomami.
- 2) Po dokonaniu rejestracji Zlecenia Serwisowego, Wykonawca dokonuje jego wstępnej analizy. W ramach niej Wykonawca może zwracać się do Kluczowego Użytkownika lub Administratora Systemu ERP dokonującego zgłoszenia lub innej wskazanej przez niego osoby o dostarczenie dodatkowych informacji lub materiałów związanych ze Zleceniem Serwisowym.
- 3) Po przeprowadzeniu wstępnej analizy Zlecenia Serwisowego Wykonawca przystępuje do jego realizacji lub przedstawia uzasadnienie niezasadności zgłoszenia lub zmiany poziomu Wady zgodnie z definicją Wady oraz jej poszczególnymi poziomami z zastrzeżeniem Gwarantowanego Poziomu SLA.
- 4) W przypadku, gdy Koordynator ze strony Zamawiającego lub osoba upoważniona zakwestionuje przedstawioną przez Wykonawcę propozycję zmiany kwalifikacji Zlecenia Serwisowego jako dotyczącego Wady określonego poziomu bądź uznania zgłoszenia Zlecenia Serwisowego za niezasadne, Wykonawca kontynuuje realizację zgłoszenia zgodnie z jego treścią.
- 5) W przypadku stwierdzenia Wady w oprogramowaniu lub sprzęcie zewnętrznego dostawcy nie podlegającemu usłudze serwisu, Wykonawca przygotowuje odpowiednią informację i materiały umożliwiające Zamawiającemu dokonanie zgłoszenia serwisowego do firmy odpowiedzialnej za daną Wadę.

8. Realizacja zlecenia serwisowego

- 1) Realizacja Zleceń Serwisowych dokonywana będzie wyłącznie zgodnie z ustalonymi przez Strony procedurami. Zamawiający zobowiązany jest odtworzyć Wadę, której dotyczy Zlecenie Serwisowe w systemie testowym za pomocą utworzenia adekwatnego przypadku Wady.
- 2) W szczególnych przypadkach, jeżeli nie jest możliwe odtworzenie Wady w systemie testowym, Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do systemu produkcyjnego Systemu ERP, jednakże bez prawa do dokonywania jakichkolwiek zmian w systemie produkcyjnym. W takim wypadku Zamawiający udostępni Wykonawcy na ograniczony czas konto użytkownika systemowego z odpowiednimi uprawnieniami.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- VI.** Wsparcia użytkowników przy eksploatacji Systemu Quatra Max oraz rozwój tego Systemu.
1. Wsparcie użytkowników oraz rozwój Systemu obejmuje:
 - 1) Usługi zdalne;
 - 2) Telefoniczne wsparcie merytoryczne w zakresie wspieranego Systemu;
 - 3) Instalacja nowej wersji Systemu na serwerze Zamawiającego;
 - 4) Konsultacje rozwojowe dla Użytkowników Zamawiającego;
 - 5) Definiowanie raportów dodatkowych wg bieżących potrzeb Zamawiającego; Szkolenia dla Użytkowników Zamawiającego;
 - 6) Zapewnienie poprawności działania wszystkich aktualnie znajdujących się w Systemie raportów definiowanych;
 - 7) Zapewnienie w Dni Robocze, w Godzinach Roboczych pracy konsultanta programu Quatra Max;
 - 8) Tworzenie, instalacja i konfiguracja nowych funkcjonalności i modułów wraz z dostarczeniem wymaganych licencji.
 2. Usługa wsparcia i rozwoju obejmuje zlecenia dla systemu Quatra Max **w ilości maksymalnie 1020 Godzin Roboczych** w okresie trwania umowy.
 3. Ilość Godzin Roboczych podana w Opisie przedmiotu zamówienia i Formularzu cenowym Wykonawcy stanowią szacunkowe (planowane), maksymalne ilości jakie Zamawiający przewiduje zrealizować w okresie trwania Umowy. Rzeczywiste ilości Godzin Roboczych będą zależały od bieżących potrzeb Zamawiającego.
 4. Zamawiający w miarę potrzeb będzie zlecał prace rozwojowe po uzgodnieniu z Wykonawcą kalkulacji kosztów, harmonogramu realizacji i zakresu prac w ramach prac o których mowa w pkt. 2. oraz ustaleniu czy rezultat prac rozwojowych będzie dotyczył licencji bezterminowej, czy autorskich praw majątkowych.
 5. Zamawiający deklaruje, że wykorzysta minimum 50% z szacunkowej liczby Godzin Roboczych określonych w pkt. 2
 6. Zamawiający będzie zlecał wykonanie każdorazowej usługi na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail lub za pomocą systemu Serwisowego.
 7. Zakres każdego zlecenia będzie analizował Wykonawca i na podstawie dokonanej analizy do jego realizacji będzie desygnował odpowiednią osobę/osoby.