|  |  |
| --- | --- |
| ZP.26.2.143.2023 | Lublin, 22.12.2023 r. |

Uniwersyteckie Centrum Stomatologii w Lublinie zwraca się z prośbą o złożenie oferty cenowej na usługę serwisową z nadzorem eksploatacyjnym oprogramowania IMPULS EVO .

1. Opis przedmiotu zamówienia
2. Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisowych wraz z usługą konserwacji dla obecnie użytkowanego oprogramowania:

- Impuls – FK - liczba licencji 3

- Impuls – Kadry - liczba licencji 1

- Impuls – Płace – liczba licencji 1

- Impuls – Magazyn – liczba licencji 1

- Impuls – Dystrybucja – liczba licencji 1

1. Przedmiot zamówienia w zakresie serwisu stanowią następujące usługi serwisowe:
2. Obligatoryjne usługi serwisowe,
3. Nadzór eksploatacyjny– możliwe 4 wizyty w trakcie 12 miesięcy (60h roboczych),
4. Konsultacje.
5. Zamawiający wymaga, aby usługi serwisowe były realizowane w godzinach 8:00-15:00 w dni robocze.
6. Maksymalne terminy realizacji dla zdarzeń serwisowych danego rodzaju określa poniższa tabela:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zdarzenie serwisowe | Czas maksymalny | Opis |
| Czas reakcji serwisu | 4 h | Czas liczony od momentu Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia w godzinach pracy serwisu. |
| Czas usunięcia błędu aplikacji | 7 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas obsługi konsultacji | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. |
| Czas usunięcia awarii | 48 h | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. Jest to maksymalna wartość jaką może zaproponować oferent. |
| Czas usunięcia usterki oprogramowania | 30 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |

1. W ramach przedmiotu zamówienia, w zakresie usług serwisu i nadzoru technicznego Wykonawca zapewni:
2. Internetowy serwis umożliwiający:

• wysyłanie zgłoszeń serwisowych błędów oraz konsultacji z zakresu oprogramowania aplikacyjnego,

• powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,

• dostęp do treści historycznych zgłoszeń serwisowych wysyłanych przez Zamawiającego  
 w okresie ostatnich 12 miesięcy,

• serwis FAQ zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania,

• baza wiedzy zawierający dane co najmniej z 12 miesięcy w zakresie: materiały szkoleniowe dotyczące pracy i administrowania serwerem bazy danych, linki do stron producenta motoru bazy danych Oracle zawierających ważne informacje oraz uaktualnienia, linki do stron zawierających treść aktów prawnych powiązanych z oprogramowaniem aplikacyjnym,

• publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach oraz udostępnianie tych informacji przez kanał RSS,

• Abonament uprawniający Zamawiającego do wejścia w posiadanie wszystkich opublikowanych przez producenta oprogramowania uaktualnień zawierających zmiany ustawowe wynikające z wchodzących w życie aktów ustawowych i rozwojowe wynikające z jego inwencji twórczej. Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez autora tak, aby termin ich udostępnienia był nie krótszy niż 10 dni przed terminem implementacji przepisów wymaganym przez ustawę i przepisy wykonawcze. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 10 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, wprowadzenie zmian w Aplikacji nie przekroczy 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.

1. Konsultacje i pomoc serwisową udzielaną w siedzibie zamawiającego, lub zdalnie w zakresie funkcjonowania programu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów programu,
2. Wsparcie w instalacji nowych wersji systemu,
3. Konsultacje w celu wyjaśniania niejasności i problemów wynikających z bieżącej eksploatacji systemu,
4. Dokonywanie napraw stwierdzonych błędów programowych, a także innych błędów niebędących skutkiem awarii sprzętowych,
5. Dokonywanie bieżącej aktualizacji/parametryzacji oprogramowania zgodnie z potrzebami Zamawiającego,
6. Wykonawca gwarantuje, że nie zakończy wsparcia dla ww. produktu przez najbliższe  
    10 lat.

II. Istotne dla Zamawiającego postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy:

1. Termin realizacji zamówienia wynosi 12 miesięcy do dnia zawarcia umowy.
2. Termin gwarancji na usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu IMPULS EVO -   
   12 m-cy (w okresie trwania umowy).
3. Warunki płatności - Płatność realizowana będzie przelewem bankowym na konto wykonawcy w czasie nie krótszym niż 60 dni po zrealizowaniu usługi i złożeniu prawidłowo wystawionej faktury u Zamawiającego.
4. Wykonawca gwarantuje utrzymanie oferowanych cen netto przez cały okres obowiązywania umowy.

Zamawiający wymaga, aby w ofercie :

* określić cenę netto,
* podać stawkę podatku VAT;
* obliczyć wartość oferty brutto ( z VAT ),
* określić warunki płatności.

Kryteria wyboru oferty:

cena - 100%

**Warunki udziału w postępowaniu:**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835).

Osoba upoważniona do kontaktów w sprawach merytorycznych:

Dawid Hryciuk tel. 81/ 502 17 10

**Oferty należy składać:**

1. Oferty wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć za pośrednictwem poczty na adres:

***Uniwersyteckie Centrum Stomatologii w Lublinie, ul. Dra Witolda Chodźki 6, I piętro, SEKRETARIAT***

lub

drogą elektroniczną przez Platformę Zakupową pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/pn/sck_lublin> na stronie dotyczącej odpowiedniego postępowania

**w terminie do 03.01.2024r. do godz. 08:30**

**Wymaga się aby oferty złożone drogą elektroniczną miały formę elektroniczną i opatrzone były podpisem kwalifikowanym lub miały postać elektroniczną i opatrzone były podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.**

Oferty złożone po terminie nie będą brane pod uwagę.