**Załącznik nr 3 do SIWZ – opis usług serwisowych Systemu Administracyjnego**

**1. Zakres opieki technicznej i konserwacyjnej usług związanych z utrzymaniem sprawnego i efektywnego funkcjonowania systemu** **oprogramowania części administracyjnej.**

**1.1. Opieka eksploatacyjna** nad *Oprogramowaniem* stanowiąca pakiet usług *Wykonawcy* zapewniający możliwość szybkiego i sprawnego rozwiązywania problemów, związanych z wykorzystaniem systemu informatycznego opartego na rozwiązaniu SIMPLE.ERP, XPRIMER.HRM/CRM, obejmuje:

**- udostępnianie i instalacja nowych wersji *Oprogramowania* udostępnionych przez *Producenta* (*Upgrade’ów*) o zwiększonej funkcjonalności, dostosowanie systemu do zmieniających się przepisów prawa w ramach posiadanych licencji/funkcjonalności**;

**- eliminację Usterek Oprogramowania i diagnozowanie zgłaszanych *Problemów* za pośrednictwem faxu\*** *(nr fax. …………………)***, poczty elektronicznej\*** *(adres email:* *……………….**)***, oraz dedykowany internetowy system zgłoszeń**;

**- dostęp do Internetowego Systemu Zgłoszeń pod adresem\*:** [*……………………..*](https://pomoc.eqsystem.pl/xprimer);

**- bezpośredni kontakt telefoniczny z Koordynatorem współpracy monitorującego jakość świadczonych usług\*** *(nr tel.: ……………………………..).*

W ramach opieki eksploatacyjnej, Wykonawca wyznacza do nadzoru realizacji prac dla Zamawiającego osobę, odpowiedzialną za zapewnienie odpowiedzialnej jakości świadczonych usług.

Gwarantowane *Czasy reakcji* na zgłaszane *Problemy* i czasy naprawy *Usterek*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Kod ważności* | *Czas reakcji* | Czas naprawy |
| Krytyczny | *Najszybciej jak to możliwe, lecz nie później niż w ciągu 16 godzin roboczych od daty zgłoszenia.* | *Najszybciej jak to możliwe, lecz nie później niż w ciągu 20 dni roboczych od momentu zdiagnozowania Usterki, poprzez zastosowanie tymczasowego rozwiązania zastępczego (umożliwiającego pracę) lub rozwiązania właściwego (update).* |
| Normalny | *Najszybciej jak to możliwe, lecz nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.* | *Najszybciej jak to możliwe, lecz nie później niż w terminie zadeklarowanych przez Wykonawcę po zdiagnozowaniu Usterki.* |

**1.2. Opieka konsultacyjno-wdrożeniowa** *(w ramach dodatkowego pakietu godzinowego)* **obejmuje:**

1. Wykonywanie analiz i wycen modyfikacji funkcjonalnych *Oprogramowania* na zlecenie Użytkownika,
2. Realizację prac wdrożeniowych zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego, związanych z rozszerzeniem lub zmianami zakresu wykorzystania systemu,
3. Realizację usług konsultacyjnych w siedzibie Zamawiającego, zapewniających efektywne i profesjonalne doradztwo w zakresie eksploatacji *Oprogramowania*,
4. Realizację przez konsultantów Wykonawcy szkoleń doskonalących zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego,
5. Opracowywanie procedur eksploatacyjnych i instrukcji stanowiskowych.
6. Oferowany dodatkowy Pakiet godzin miesięcznie (w cenie ryczałtu) na realizację usług serwisowych, konsultacyjno - wdrożeniowych, z możliwością przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące (minimum **10 godzin miesięcznie)**
7. Cena brutto osobogodziny dodatkowych usług serwisowych świadczonych zdalnie (ponad zakupiony pakiet): ***(zgodnie ze złożoną ofertą)****.*

**Do kosztów prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego mogą być doliczane koszty dojazdów konsultantów.**

W ramach opieki konsultacyjno-wdrożeniowej, do współpracy z Zamawiającym zostaną wyznaczeni konsultanci, którzy będą odpowiedzialni za świadczenie usług w zakresie odpowiednich modułów systemu. Wykonawca zapewni możliwość wyboru przez Zamawiającego konsultantów.

**2. Definicja pojęć:**

***Producent***- twórca i właściciel autorskich praw majątkowych do *Oprogramowania*, będącego utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w szczególności: SIMPLE S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Bronisława Czecha 49/51 dla *Oprogramowania* SIMPLE.ERP, oraz EQ System Technology Sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej, ul. Św. Antoniego 50, dla *Oprogramowania* SIMPLE.CRM/BPM, eSIMPLE.HRM i XPRIMER.

***Oprogramowanie*** – oznacza oprogramowanie komputerowe lub jego część, wprowadzone na rynek przez *Producenta*, obejmujące wykonywalny maszynowo kod programu - będący utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych – utrwalony na nośnikach magnetycznych lub optycznych*.*

***Specyfikacja*** - wykaz funkcji *Oprogramowania* i sposób ich realizacji określony w dokumentacji użytkowej oraz - w szczególności - lista i postać raportów emitowanych przez *Oprogramowanie.*

***Upgrade*** *-* nowa wersja *Oprogramowania,* która w stosunku do poprzedniej wersji tego *Oprogramowania* ma zmienioną *Specyfikację.*

***Update*** *–* nowa wersja *Oprogramowania,* która w stosunku do poprzedniej wersji tego *Oprogramowania* ma usunięte ujawnione w czasie między dwoma *Upgrade’ami Usterki,* natomiast ma niezmienioną lub zmienioną w nieznacznym stopniu *Specyfikację.*

***Problem*** – niedziałanie lub działanie *Oprogramowania* uznane przez *Użytkownika* za niezgodne ze *Specyfikacją*, zgłoszony *Wykonawcy* przez *Użytkownika*. Zgłoszenie *Problemu* może również dotyczyć potrzeb szkoleniowych i rozwojowych związanych z eksploatacją *Oprogramowania*.

***Usterka*** – niezdolność *Oprogramowania* do realizacji funkcji zgodnie ze *Specyfikacją*, wynikająca z przyczyn, za które odpowiada *Producent* lub *Wykonawca (SIMPLE)*.

***Kod ważności (normalny lub krytyczny)*** - kod przypisany każdemu zgłaszanemu przez *Użytkownika* *Problemowi*. *Kod ważności*: *Krytyczny* przypisywany jest jedynie *Problemom* uniemożliwiającym bieżącą eksploatację *Oprogramowania*.

***Czas reakcji*** - czas od momentu zgłoszenia *Problemu* przez upoważnionego pracownika *Użytkownika* do momentu przystąpienia przez *Wykonawcę* do *Diagnozowania problemu*.

***Diagnozowanie problemu*** – działania podejmowane przez *Strony Umowy* mające na celu ustalenie istoty i ewentualnych przyczyn powstania *Problemu*, w razie konieczności, polegające na odtworzeniu *Problemu* w *Środowisku testowym*. Ustalenie istoty i przyczyn jest niezbędne między innymi w celu określenia, czy powstały *Problem* jest *Usterką*.

***Środowisko testowe*** – zastępcze środowisko pracy *Oprogramowania* zgodne ze specyfikacją i parametrami *Wyznaczonego wyposażenia*, przygotowane przez *Użytkownika* lub *Wykonawcę* do celów testowania i symulowania działania *Oprogramowania*.

***Godziny robocze/Dni robocze*** - godziny pracy *Wykonawcy* (od 8.00 do 16.00, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

\*podać