**Załącznik nr 2 do SWZ**

Nr sprawy: **SPZP.271.138.2024**wersja poprawiona 25.11.2024

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi kompleksowej obsługi systemu Simple.ERP dla Sieci Badawczej Łukasiewicz – PORT Polski Ośrodek Rozwoju Technologii. Zamówienie składa się z dwóch zadań: usług opieki gwarancyjnej i serwisowej oraz usługi opieki powdrożeniowej. Celem zamówienia jest zapewnienie ciągłości działania systemu, jego rozwoju oraz dostosowywania do zmieniających się potrzeb organizacji i wymogów prawnych.

**I. Usługi opieki gwarancyjnej oraz serwisowej**

Przedmiotem zadania jest świadczenie usług opieki gwarancyjnej oraz serwisowej dla Systemu Simple.ERP, które stanowią fundamentalny element zapewnienia jego prawidłowego funkcjonowania. Zakres świadczonych usług obejmuje w szczególności zapewnienie dostępu do aktualnych wersji oprogramowania, pakietów aktualizacyjnych oraz kompleksowego wsparcia technicznego. Zgodnie z wymogami zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania Systemu w najnowszej stabilnej wersji, gwarantującej pełną zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, a także do świadczenia profesjonalnej obsługi w zakresie przyjmowania i realizacji zgłoszeń oraz niezwłocznego rozwiązywania zidentyfikowanych problemów technicznych.

1. Cel i zakres podstawowy
   1. Świadczenie opieki gwarancyjnej oraz serwisowej ma na celu wsparcie Zamawiającego w zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania Systemu Simple.ERP (dalej: System) w przypadku:

* wprowadzenia nowych wersji systemu;
* zapewnienie aktualności bieżącej wersji oprogramowania;
* rozwiązywania sytuacji awaryjnych systemu wynikających z błędów w oprogramowaniu;
  1. W ramach usług serwisowych Wykonawca zapewni:
* dostęp do kanału dystrybucji nowego oprogramowania
* aktualizacje dla zakupionych modułów Systemu
* wsparcie serwisowe w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze
* limit 6 godzin miesięcznie na konsultacje serwisowe.

1. Szczegółowy zakres usług:
2. Dostęp do nowych wersji Oprogramowania SIMPLE.ERP.
3. Dostęp do pakietów aktualizacyjnych zawierających:

* poprawki usterek,
* drobne usprawnienia Oprogramowania,
* ~~funkcjonalności wynikające ze zmiany prawa.~~ zmiany w istniejących funkcjonalnościach wynikające ze zmiany prawa

1. Prawo do zgłaszania Usterek poprzez dedykowany system.
2. Dostęp do internetowego systemu zgłaszania usterek 24/7/365.
3. Szkolenia dla wskazanych pracowników Zamawiającego w zakresie:

* obsługi systemu zgłaszania usterek,
* procedury pobierania i instalacji aktualizacji,
* zasad rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych, realizowane w wymiarze 8 godzin w pierwszym miesiącu obowiązywania umowy oraz dodatkowo 4 godziny w przypadku istotnych zmian w systemie obsługi zgłoszeń.

1. Parametry świadczenia usług (SLA)

Czas reakcji i naprawy dla poszczególnych kategorii błędów:

* Błąd krytyczny: reakcja 10h / naprawa 16h roboczych
* Błąd ważny: reakcja 20h / naprawa 40h roboczych
* Błąd normalny: reakcja 30h / naprawa 50h roboczych

1. Definicje błędów:

* Błąd krytyczny: powodujący zatrzymanie pracy całego systemu lub zatrzymanie krytycznego procesu
* Błąd ważny: pozwalający na korzystanie z kluczowych funkcji systemu w ograniczonym zakresie
* Błąd normalny: pozostałe usterki systemu

**II. Usługi opieki powdrożeniowej**

Przedmiotem zadania jest świadczenie usług opieki powdrożeniowej, stanowiącej kompleksowy zakres wsparcia technicznego, wykraczający poza standardowy wymiar obsługi serwisowej Systemu Simple.ERP. Zakres przedmiotowych usług obejmuje zapewnienie przez Wykonawcę puli godzin konsultacyjnych oraz wdrożeniowych, umożliwiających realizację szerokiego spektrum prac związanych z rozwojem i modyfikacją Systemu, stosownie do bieżących oraz przyszłych potrzeb Zamawiającego. W ramach świadczonych usług przewiduje się wykonywanie zróżnicowanych zadań, obejmujących w szczególności modyfikacje parametrów konfiguracyjnych Systemu, przeprowadzanie specjalistycznych szkoleń oraz realizację zaawansowanych projektów rozwojowych, mających na celu optymalizację funkcjonowania Systemu.

1. Cel i zakres podstawowy
2. Świadczenie opieki powdrożeniowej ma na celu wsparcie Zamawiającego w zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania Systemu w przypadku:

* zmian struktury organizacyjnej
* zmian infrastruktury informatycznej
* rozwiązywania sytuacji awaryjnych

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia puli 600 roboczogodzin, przy czym:

* W pierwszym okresie rozliczeniowym (styczeń 2025 - grudzień 2025) udostępni 300 roboczogodzin.
* W drugim okresie rozliczeniowym (styczeń 2026 - grudzień 2026) udostępni 300 roboczogodzin.
* Niewykorzystane godziny z pierwszego okresu rozliczeniowego przechodzą na drugi okres rozliczeniowy.

1. Szczegółowy zakres usług
2. Dokonywanie instalacji i wdrożeń wersji Oprogramowania
3. Usuwanie awarii Oprogramowania
4. Bieżące optymalizowanie konfiguracji
5. Wsparcie w awaryjnym odtwarzaniu danych
6. Wsparcie w przygotowaniu danych do jednostek nadrzędnych
7. Instalacja Oprogramowania przy rozbudowie infrastruktury
8. Szkolenia z zakresu funkcjonalności
9. Prowadzenie rejestru kontaktów
10. Konsultacje telefoniczne
11. Realizacja prac rozwojowych
12. Szkolenia z zakresu zmian w Oprogramowaniu
13. Tworzenie nowych szablonów i wzorców dokumentów
14. Modyfikacja istniejących wydruków i raportów
15. Parametryzacja procesów workflow
16. Dostosowywanie interfejsów do potrzeb użytkowników
17. Tworzenie dodatkowych zestawień analitycznych
18. Wsparcie przy procesach zamknięcia okresów rozliczeniowych
19. Optymalizacja wydajności bazy danych
20. Modyfikacja słowników systemowych
21. Wsparcie w zakresie integracji z systemami zewnętrznymi
22. Tryb realizacji usług
23. Zgłoszenia:

* Podstawą realizacji jest zgłoszenie serwisowe
* Wykonawca reaguje na zgłoszenie w ciągu 7 dni roboczych
* Termin realizacji: maksymalnie ~~30~~ 40 dni roboczych

1. Obsługa błędów:

* Diagnoza w ciągu 5 dni roboczych
* Komunikacja przez dedykowany system
* Zamawiający akceptuje warunki naprawy w ciągu 5 dni

1. Potwierdzenie wykonania:

* Zamawiający potwierdza elektronicznie wykonanie czynności serwisowych

1. Warunki dodatkowe
2. Czas świadczenia usług: dni robocze 8:00-16:00
3. Limit godzin obejmuje całość prac wykonanych w siedzibie Zamawiającego lub Wykonawcy.

W przypadku usług realizowanych w siedzibie Zamawiającego, koszt dojazdu w wysokości 2 roboczogodzin za każdy dojazd przeliczony na roboczogodziny będzie podlegał odliczeniu z wymiaru roboczogodzin.

1. W przypadku świadczenia usług w siedzibie Zamawiającego, każda wizyta Wykonawcy będzie rozliczana według faktycznie przepracowanego czasu, jednak nie mniej niż 5 roboczogodzin, które będą podlegały odliczeniu z wymiaru roboczogodzin.
2. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu miesięcznego raportu z wykorzystania roboczogodzin w ramach opieki powdrożeniowej, w terminie do 5 dnia roboczego każdego miesiąca za miesiąc poprzedni.
3. Raport musi zawierać:

* liczbę wykorzystanych roboczogodzin w danym miesiącu
* sumaryczną liczbę wykorzystanych roboczogodzin od początku realizacji umowy
* pozostały limit dostępnych roboczogodzin
* wykaz wykonanych prac z podaniem ich czasochłonności

Raporty będą przekazywane w formie elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.

**III. Prawo Opcji**

1. Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji, o którym mowa w art. 441 ustawy Prawo zamówień publicznych w zakresie Zadania II - Usługi opieki powdrożeniowej.
2. Prawo opcji obejmuje możliwość zwiększenia liczby godzin o maksymalnie 10% podstawowej puli godzin przewidzianej w ramach Zadania II, jednak nie więcej niż 60 godzin w całym okresie realizacji umowy.
3. Warunki realizacji prawa opcji:
4. Skorzystanie z prawa opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać;
5. Usługi realizowane w ramach prawa opcji będą świadczone na zasadach określonych dla Zadania II w zamówieniu podstawowym;
6. Uruchomienie prawa opcji następuje poprzez złożenie przez Zamawiającego oświadczenia woli w formie pisemnej lub elektronicznej w dowolnym czasie trwania umowy;
7. Zamawiający może sukcesywnie dokupować roboczogodziny w ramach prawa opcji, według bieżących potrzeb;
8. Za każdą partię zakupionych dodatkowo roboczogodzin Wykonawca wystawi odrębną fakturę w terminie 30 dni od dnia złożenia przez Zamawiającego oświadczenia w przedmiocie skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji;
9. Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie w stosunku do Zamawiającego w przypadku nieskorzystania z prawa opcji.

**IV. Warunki płatności**

1. Zamawiający dokona płatności za realizację przedmiotu zamówienia w zakresie zamówienia podstawowego w dwóch transzach:
2. I transza - w styczniu 2025 r. w kwocie 50% zgodnie z formularzem wyceny dla zadania podstawowego;
3. II transza - w styczniu 2026 r. w kwocie 50% zgodnie z formularzem wyceny dla zadania podstawowego;
4. Wynagrodzenie z tytułu skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji płatne będzie na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę w terminie 30dni od dnia złożenia przez Zamawiającego oświadczenia w przedmiocie skorzystania z prawa opcji.

**V. Termin realizacji umowy:**

24 miesiące od dnia podpisania umowy, ale nie wcześniej niż od 1.01.2025