***Załącznik nr 3 do SWZ***

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)**

* + - 1. Definicje pojęć:

1. **Umowa** – niniejsza umowa,
2. **Strony** – oznacza strony umowy,
3. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
4. **Godziny robocze** – godziny w przedziale 08:30-17:30 liczone w Dni robocze,
5. **Oprogramowanie** – oprogramowanie SIMPLE.ERP w wersji 6.25, którego producentem jest firma SIMPLE S.A.,
6. **Moduł** – moduł SIMPLE.ERP – KSeF,
7. **Rozwiązanie indywidualne** – Oprogramowanie wraz z wprowadzonymi u Zamawiającego modyfikacjami,
8. **Problem** – działanie lub zachowanie się Rozwiązania Indywidualnego uznane przez Zamawiającego za niezgodne ze Specyfikacją i zgłoszone Wykonawcy zgodnie z określonymi w Umowie zasadami,
9. **Usterka** – każda niesprawność w działaniu Oprogramowania wynikająca z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności zatrzymanie działania całości lub części Oprogramowania lub jego funkcji,
10. **Czas reakcji** – czas liczony od momentu zgłoszenia Wykonawcy Usterki przez Zamawiającego do momentu podjęcia działań przez Wykonawcę; czas reakcji liczony jest w godzinach roboczych Wykonawcy,
11. **Czas naprawy** – czas liczony od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę w celu wyeliminowania Usterki do momentu jej usunięcia; Czas naprawy liczony jest w godzinach roboczych Wykonawcy; do Czasu naprawy zalicza się wyłącznie czas pracy Wykonawcy,
12. **Błąd krytyczny** – Usterka powodująca zatrzymanie pracy całego systemu lub zatrzymanie krytycznego procesu uniemożliwiające terminową realizację obligatoryjnych zobowiązań np. terminowe rozliczenie podatku VAT; nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego,
13. **Błąd ważny** – Usterka pozwalająca Użytkownikowi na korzystanie z kluczowych funkcji systemu w ograniczonym zakresie; nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego,
14. **Błąd normalny** – pozostałe Usterki systemu,

2. Wykonawca będzie świadczył usługi i udostępniał nowe wersje Modułu wymienionego w ust. 1 począwszy od dnia podpisania niniejszej Umowy **do dnia 02.06.2024 r.** zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.

3. W ramach świadczenia Opieki serwisowej dla Modułu Wykonawca zobowiązany jest do:

1. dostarczenia kluczy licencyjnych na okres obowiązywania Umowy na wymieniony w § 2 ust. 1 Moduł,
2. dostarczenia (udostępniania) nowych wersji Modułu, w tym w szczególności nowych wersji Modułu umożliwiających dostosowanie jego funkcjonalności do zmian w obowiązujących przepisach prawnych,
3. wykonywania niezbędnych zmian w Module w terminie umożliwiającym Zamawiającemu przetestowanie i zastosowanie zmiany aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający,
4. utrzymania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych,
5. zapewnienia Zamawiającemu bezpośredniego kontaktu telefonicznego z helpdeskiem Wykonawcy,
6. posiadania aplikacji internetowej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń; aplikacja musi posiadać możliwość wysyłania powiadomień nt. zgłoszeń poprzez przydzielone Zamawiającemu konta w aplikacji,
7. w okresie po wdrożeniu przyjmowania zgłoszeń będących Usterkami bez limitu,
8. niezwłocznego podjęcia działań na każde potwierdzone zgłoszenie,
9. w okresie po wdrożeniu usuwania Usterek z zapewnieniem jak najkrótszych Czasów reakcji i Czasów naprawy, nie dłuższych, niż określone § 4 ust. 5,
10. wyznaczenia indywidualnego opiekuna nadzorującego realizację przez Wykonawcę usług serwisowych dla Zamawiającego.
11. Wykonawca w okresie obowiązywania Umowy zobowiązany jest usuwać zgłoszone przez Zamawiającego Usterki dotyczące Modułu zgodnie z ustalonym Czasem Reakcji i Czasem naprawy.
12. Maksymalny Czas Reakcji i Czas naprawy dla poszczególnych Usterek podane w Godzinach roboczych:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usterka | Maksymalny Czas Reakcji  w Godzinach Roboczych | Maksymalny Czas naprawy  w Godzinach Roboczych |
| Błąd krytyczny | 6 godz. | 10 godz. |
| Błąd ważny | 8 godz. | 40 godz. |
| Błąd normalny | 24 godz. | 160 godz. |

1. Wdrożenie Przedmiotu Umowy zrealizowane zostanie w ciągu nie więcej niż 50 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy.
2. Wykonawca w ramach podniesienia Oprogramowania do wersji 6.30 przeprowadzi następujące czynności:
   1. dostarczy klucze licencyjne dla nowej wersji Oprogramowania,
   2. zweryfikuje infrastrukturę pod kątem zgodności z wymaganiami określonymi w wersji 6.30, zweryfikuje dostępy i wymagania uprawnień na serwerach przygotowanego środowiska przez Zamawiającego,
   3. zweryfikuje bazy danych,
   4. zweryfikuje elementy Integracji, szyny danych,
   5. ustali dogodne dla oby stron terminy poszczególnych prac, z uwzględnieniem całościowego terminu realizacji Umowy
   6. przeprowadzi instalację aplikacji w wersji 6.30 w środowisku testowym,
   7. przygotuje środowisko testowe,
   8. przeprowadzi testy regresyjne na środowisku testowym,
   9. zinwentaryzuje wbudowane raporty znakowe w Obszarze Funkcjonalnym PERSONEL z dostosowaniem ich do wersji graficznej w środowisku SIMPLE.ERP
   10. wyeliminuje błędy wynikłe podczas przeprowadzania testów,
   11. przeprowadzi instalację aplikacji w wersji 6.30 w środowisku produkcyjnym,
   12. przeniesie przygotowane rozwiązania na bazę produkcyjną,
   13. włączy przeliczanie list płac w tle z podziałem na wątki,
   14. przeprowadzi szkolenia ze zmian pomiędzy wersjami oprogramowania,
   15. zapewni asystę wsparcia przy starcie pracy użytkowników na nowej wersji.
3. Wykonawca wdroży u Zamawiającego Moduł, to jest sparametryzuje Moduł oraz współpracujące z nim bezpośrednio elementy Oprogramowania poprzez:

a. wgranie kluczy licencyjnych dla Modułu,

b. konfigurację elementów systemu,

c. przeprowadzenie szkolenia z obsługi Modułu w siedzibie Zamawiającego.

1. Moduł musi obsługiwać komunikację z serwerami KSeF w postaci bezpiecznego, szyfrowanego połączenia, integracja z KSeF poprzez API udostępnione przez platformę KSeF.
2. Moduł musi prowadzić Obsługa błędów i statusów komunikacji z platformą KSeF.
3. Dane wysłane do KSeF nie podlegają modyfikacji, modyfikacja może być zrealizowana wyłącznie w trybie faktury korygującej.
4. Moduł musi zapewnić automatyczne przenoszenie danych systemowych do plików XML.
5. Moduł musi umożliwiać pobranie dokumentu UPO dla faktur wychodzących.