***Załącznik nr 3 do SWZ***

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)**

* + - 1. Definicje pojęć:

1. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
2. **Godziny robocze** – godziny w przedziale 08:30-17:30 liczone w Dni robocze,
3. **Oprogramowanie** – oprogramowanie SIMPLE.ERP w wersji 6.20, którego producentem jest firma SIMPLE S.A.,
4. **Rozwiązanie indywidualne** – Oprogramowanie wraz z wprowadzonymi u Zamawiającego modyfikacjami,
5. **Problem** – działanie lub zachowanie się Rozwiązania Indywidualnego uznane przez Zamawiającego za niezgodne ze Specyfikacją i zgłoszone Wykonawcy zgodnie z określonymi w Umowie zasadami,
6. **Usterka** – każda niesprawność w działaniu Oprogramowania wynikająca z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności zatrzymanie działania całości lub części Oprogramowania lub jego funkcji,
7. **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,
8. **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,
9. **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,
10. **Błąd ważny** – Usterka pozwalająca Użytkownikowi na korzystanie z kluczowych funkcji systemu w ograniczonym zakresie; nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego,
11. **Błąd normalny** – pozostałe Usterki systemu,
    * + 1. Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi polegającej na Opiece serwisowej dla Rozwiązania indywidualnego (systemu informatycznego SIMPLE.ERP), eksploatowanego przez Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy, w tym udostępnianiu Zamawiającemu przez Wykonawcę nowych wersji Oprogramowania oraz na Opiece powdrożeniowej dla w/w Rozwiązania indywidualnego.
        2. Zamawiający posiada licencję na Oprogramowanie (na mocy Licencji Klienta Końcowego, nr licencji 00004604), dla instalacji jednozakładowej, z prawem korzystania dla 49 równoczesnych operatorów, w zakresie następujących modułów:
12. SIMPLE.ERP - ePIT Podatek PIT - wersja elektroniczna/ Podpis Elektroniczny
13. SIMPLE.ERP - FK Finanse i księgowość
14. SIMPLE.ERP - INFO Biblioteka funkcji SIMPLE.ERP dla MS Excel
15. SIMPLE.ERP - JPK Jednolity Plik Kontrolny
16. SIMPLE.ERP - MT Majątek trwały
17. SIMPLE.ERP - OT Obrót towarowy
18. SIMPLE.ERP - PER Zarządzanie Personelem
19. SIMPLE.ERP - BDG Budżetowanie Jednostek Administracyjnych
20. SIMPLE.ERP - BUD Zarządzanie projektami
21. SIMPLE.ERP - HRUMCP HR Umowy Cywilno-Prawne
22. SIMPLE.ERP - HRUMOP HR Umowy o pracę (WSO)
23. SIMPLE.ERP - PPK
24. SIMPLE.ERP – Integracja
25. SIMPLE.ERP – eZLA – e-Zwolnienia lekarskie
26. SIMPLE.ERP – RAPORT Serwer raportów
27. SIMPLE.ERP – HROPOTW Potwierdzenia PIT
28. SIMPLE.ERP – SYS Funkcjonalność Standardowa
    * + 1. Wykonawca będzie świadczył usługi, w tym udostępniał nowe wersje Oprogramowania wymienione w pkt. 3 w okresie dwunastu miesięcy, począwszy od dnia podpisania umowy.
        2. W ramach świadczenia Opieki serwisowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany będzie do:
29. dostarczenia kluczy licencyjnych na okres obowiązywania umowy na wymienione w pkt. 3 moduły Oprogramowania, orazwszystkie standardowe elementy Oprogramowania,
30. dostarczenia (udostępniania) nowych wersji Oprogramowania (upgrade, update), w tym w szczególności nowych wersji Oprogramowania umożliwiających dostosowanie jego funkcjonalności do zmian w obowiązujących przepisach prawnych w zakresie posiadanych przez Zamawiającego funkcjonalności i modułów,
31. wykonywania niezbędnych zmian w Oprogramowaniu w terminie umożliwiającym Zamawiającemu przetestowanie i zastosowanie zmiany aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający,
32. instalacji u Zamawiającego nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,
33. utrzymania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych,
34. zapewnienia Zamawiającemu bezpośredniego kontaktu telefonicznego z helpdeskiem Wykonawcy,
35. 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,
36. szkolenia z obsługi w/w aplikacji internetowej,
37. przyjmowania zgłoszeń będących Usterkami bez limitu,
38. niezwłocznego podjęcia działań na każde potwierdzone zgłoszenie,
39. usuwania Usterek z zapewnieniem jak najkrótszych Czasów reakcji i Czasów naprawy, nie dłuższych, niż określone w pkt. 6,
40. zapewnienia Zamawiającemu pakietu porad w wymiarze co najmniej 40 godzin rocznie w formie konsultacji telefonicznych związanych z funkcjonowaniem od strony technicznej Rozwiązania Indywidualnego i usuwania Problemów niebędących Usterkami,
41. jednorazowego audytu Rozwiązania Indywidualnego pod względem wydajnościowym,
42. jednorazowego dostrojenia Rozwiązania Indywidualnego pod względem wydajnościowym,
43. jednorazowego audytu infrastruktury Zamawiającego, na której uruchomione jest Rozwiązanie indywidualne,
44. obsługi zgłoszeń dotyczących problemów związanych z szybkością działania Rozwiązania Indywidualnego zaklasyfikowanych jako Wydajność,
45. wyznaczenia indywidualnego opiekuna nadzorującego realizację przez Wykonawcę usług serwisowych dla Zamawiającego,
    * + 1. Maksymalne czasy podane w Godzinach roboczych:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rodzaj Usterki | Maksymalny Czas Reakcji | Maksymalny Czas naprawy |
| Błąd krytyczny | 8 godz. | 14 godz. |
| Błąd ważny | 12 godz. | 50 godz. |
| Błąd normalny | 32 godz. | 180 godz. |

* + - 1. W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. instalacji nowych pakietów serwisowych/aktualizacyjnych dlaOprogramowania wraz z dostosowaniem modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,
2. konsultacji w zakresie wykorzystania dodatkowych funkcjonalności w ramach nowych wersji oprogramowania w ramach dostępnych godzin konsultacyjnych,
3. konsultacji i pomocy udzielanej w siedzibie Zamawiającego przez wyznaczonego konsultanta Wykonawcy w zakresie wykorzystania programu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów systemu w ramach dostępnych godzin konsultacyjnych,
4. modyfikacji Rozwiązania indywidualnego,
5. prowadzenia szkoleń,
6. wykonywania audytów Rozwiązania indywidualnego,
7. dokonywania integracji Rozwiązania indywidualnego.
   * + 1. W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji usług wymienionych w pkt. 7 w wymiarze nie mniejszym, niż 126 godzin konsultacyjnych (18 dniówek) rocznie z czasem reakcji do 5 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego.