

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)**DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI ORAZ ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ DLA SYSTEMU ERP****DEFINICJE**

STRONY uzgadniają, że poniższe pojęcia, pisane wielkimi literami, powołane będą w treści niniejszej OPZ oraz umowy w następującym znaczeniu:

- 1) Zamawiający - 107 Szpital Wojskowy Z Przychodnią Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Wałczu
- 2) Wykonawca - podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w ramach niniejszego zapytania ofertowego.
- 3) Strony - podmioty bezpośrednio uczestniczące w umowie związanej na podstawie rozstrzygnięcia postępowania przetargowego.
- 4) Aplikacja (Moduł) – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- 5) System – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z Umowy tj.:
 - SIMPLE.ERP, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Simple S.A.
 - Planowanie Pracy, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują NEXAR będące utworami w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 04 lutego 1994 r. (Dz. U. 2022, poz. 2509)
- 6) Licencja - tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje System wyszczególniony w Rozdziale III niniejszego dokumentu.
- 7) Producent – podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
- 8) Motor bazy danych (MBD) – program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
- 9) Baza danych – utworzone w wyniku eksploatacji Systemu dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.
- 10) Infrastruktura – elementy systemu teleinformatycznego Zamawiającego takie jak: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury musi być na bieżąco publikowana przez Wykonawcę w narzędziu Help Desk.
- 11) Dostęp do nowych wersji - zapewnienie poprawy jakości Systemu i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych).
- 12) Błąd Aplikacji – oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem, w tym samym miejscu w Aplikacji, na różnych stacjach roboczych i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania.
Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.
- 13) Konsultacja – usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Systemu.
- 14) Awaria (błąd krytyczny) – sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Systemu z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji.
- 15) Usterka Programistyczna – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych przez Producenta.
- 16) Uaktualnienie (update) – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Systemu powodujące usunięcie wykrytych Błędów Systemu.
- 17) Rozwinięcie (upgrade) – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Systemu, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Systemu
- 18) Obejście – udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego uruchomienia, przewidziane w Podrozdziale: Zasady realizacji usług serwisowych warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji, zostają wydłużone o 50%.
- 19) Help Desk (HD) – narzędzie udostępnione przez Wykonawcę, dedykowane do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Systemu, Infrastruktury oraz MBD.

- 20) Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie) – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Systemu lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
- 21) Czas Naprawy - czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.
- 22) Użytkownik – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
- 23) Zdalny dostęp - analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne.
- 24) Serwis – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w Help Desk.
- 25) Dzień Roboczy - należy przez to rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót, świąt i dni ustawowo wolnych od pracy;
- 26) Czas Reakcji Serwisu - liczony jest w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego w narzędziu HelpDesk do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w godzinach pracy serwisu.

I. DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI (AKTUALIZACJA)

Specyfikacja Dostępu do nowych wersji oraz szczegółowe zasady jej realizacji

1. Dostęp do aktualizacji Systemu:
 - dostawa aktualizacji Systemu udostępnionej przez Producenta Systemu
 - każdy zestaw/paczka aktualizacji musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
 - czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający wynosi **nie później niż 14 dni przed wejściem w życie** przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszerszym.
 - Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności Systemu oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach
 - w przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w Systemu po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów w terminie do 10 dni od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym terminie ustalonym i zaakceptowanym przez Zamawiającego,
 - w przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej korzystanie z Systemu po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków awarii w terminie do 72 h od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie.
2. Aktualizacje muszą zapewnić:
 - utrzymanie Systemu w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu;
 - Gwarancje zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi dla systemów informatycznych funkcjonujących w jednostkach szpitalnych.

Lp.	Rodzaj	Warunki świadczenia	Czas wykonania
1.	Dostęp do nowych wersji	Czas realizacji pojedynczej zmiany - do 14 dni	Czas liczony w Dniach Roboczych. Czas liczony od dnia ogłoszenia znowelizowanych przepisów prawnych.
2.	Gwarancja	Czas wykonania - do 10 dni od daty ukazania się nowej wersji systemu	Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu
3.	Awaria (Czas usunięcia awarii po aktualizacji)	Czas usunięcia – do 72 godz.	Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.

3. W ramach Dostępu do nowych wersji świadczone będą przez Wykonawcę dostawy zapewniające poprawę jakości Systemu i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
 - 1) prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,
 - 2) dostarczenie do Systemu nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji Systemu przez Producenta Systemu, a w szczególności:
 - dostosowanie Systemu do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
 - wprowadzanie do Systemu zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.

II. ŚWIADCZENIE USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ SYSTEMU

HELPDESK

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy udostępnienia elektronicznego narzędzia do rejestracji i ewidencji zgłoszeń serwisowych – „Help Desk” (HD). Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk” zwanym dalej „HD” wraz z danymi identyfikacyjnymi.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowana w narzędziu HD.
3. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk.
4. Obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy, obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów (Zamawiający dopuszcza użycie innego nazewnictwa):
 - nowe,
 - podjęte,
 - aktywne,
 - odrzucone,
 - zrealizowane,
 - zamknięte.

Specyfikacja usług serwisowych oraz szczegółowe zasady ich realizacji

1. Serwis w narzędziu „Help Desk” (zwany również HD), oznacza, że ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane w narzędziu HD, a obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego jest realizowana w narzędziu HD lub w przypadku braku dostępności narzędzia HD z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 7.00-14.35 od poniedziałku do piątku w dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót).
3. Wymagany Czas Reakcji Serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do 12 godzin od momentu zaewidencjonowania w narzędziu HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie maksymalnym do 12 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.
4. Obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług lub tożsamego zakresu o innym nazewnictwie:
 - Awaria
 - Błąd aplikacji
 - Konsultacje
 - Serwis motoru bazy danych (MBD)
 - Serwis
 - Usterka programistyczna
 - Gwarancja
5. Zakres usług Serwisu Systemu:
 - konsultacje i pomoc serwisowa w zakresie modyfikacji/konfiguracji

- pomoc w eksploatacji
- pomoc w administrowaniu Systemem
- świadczenie serwisu w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie za pomocą dostępnych narzędzi dostępu zdalnego
- instalowanie Uaktualnień,
- modyfikacja aplikacji, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia itp.) i obejmuje zakres funkcjonalny Systemu, do którego Zamawiający nabył prawo na podstawie licencji udzielonej przez Producenta.

Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:

Lp.	Rodzaj świadczonych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego
1.	Błąd Aplikacji	czas usunięcia do 7 Dni Roboczych	Czas liczony w Dniach Roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia Błędu aplikacji.
2.	Awaria (błąd krytyczny)	czas usunięcia – do godz. (zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)	Czas liczony w godzinach pracy serwisu w Dniach Roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.
3.	Konsultacja	czas wykonania do 10 Dni Roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy.
4.	Serwis motoru bazy danych (MBD)	czas wykonania do 10 Dni Roboczych	Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy; czas liczony w Dniach Roboczych od upływu czasu reakcji serwisu
5.	Usługi serwisowe	limit do 120 godzin	Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy.
6.	Usterka Programistyczna	czas wykonania - do 30 dni kalendarzowych	Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu

1. Usługi serwisowe

- 1) Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:
 - wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
 - połączenia zdalne.
- 2) Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada pobyt Konsultanta nie krócej niż 5 godzin w siedzibie Zamawiającego.
- 3) Zgłoszenie wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
- 4) W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin wizyty serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu.
- 5) Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.
- 6) Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy
- 7) Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu w narzędziu HD do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin

przeznaczonych na Usługi serwisowe tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu rozliczenia czasu trwania usługi.

- 8) Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin, a protokół będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
- 9) Usługi serwisowe wykorzystane będą przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.
- 10) Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 3 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych

III. Wykaz Aplikacji objętych przedmiotem zamówienia:

System Simple.ERP, producent: Simple S.A	
Nazwa modułu	Ilość/rodzaj
ERP.ePIT	20 stanowisk
ERP.eSprawozdania	
ERP.eZLA	
ERP.FK	
ERP.FKRKK	
ERP.HRPPK	
ERP.INFO	
ERP_JPK	
ERP.MT	
ERP.OT	
ERP.PER	
ERP.SPR.VAT	
ERP.RPKMZ	

System Planowanie Pracy, producent: Nexar	
Nazwa modułu	Ilość/rodzaj
Planowanie Pracy	1 SRW