

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Zakres zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI) w siedzibie Zamawiającego, obejmujące:

1. Dostawę licencji na oprogramowanie i oprogramowanie bazodanowe oraz wdrożenie systemu - dalej w całości zwanego ZSI (zintegrowanym systemem informatycznym)
2. Świadczenie usług gwarancyjnych dla wdrożonego ZSI w okresie 24 miesięcy od zakończenia wdrożenia
3. Dostęp do aktualizacji systemu oraz świadczenie usług asysty technicznej na wdrażany ZSI po okresie gwarancji przez co najmniej 60 miesięcy

Zamawiający udostępni Dostawcy infrastrukturę informatyczną w postaci rozwiązania sprzętowego, bądź – w przypadku niewystarczających zasobów – zakupi sprzęt w oddzielnym postępowaniu. Zamawiający nie posiada żadnego oprogramowania w tym systemowego i bazodanowego, które zostanie wykorzystane do realizacji niniejszego zamówienia z wyłączeniem systemów operacyjnych stacji roboczych.

Oferowany ZSI musi być systemem w pełni zintegrowanym, obejmującym następujące zakresy funkcjonalne:

- Finanse i Księgowość
- Majątek Trwały
- Kadry i Płace
- Zakupy, Sprzedaż, Magazyny i Logistyka
- Zarządzanie Majątkiem
- Zarządzanie Projektami
- Planowanie i Budżetowanie
- Elektroniczny Obieg Dokumentów
- Raporty i Analizy/ Portal BI
- Nauka

Zamawiający dopuszcza inną organizację modułów (tzn. inne nazewnictwo lub np. zawarcie funkcjonalności dwóch lub więcej modułów w jednym lub odwrotnie - funkcjonalności jednego modułu rozłożone na kilka modułów) pod warunkiem spełnienia opisanych Załączniku wymagań dotyczących funkcjonalności oprogramowania.

Wszystkie moduły zamawianego oprogramowania muszą tworzyć system zintegrowany tzn. zapewnić jednokrotne wprowadzanie danych, dostęp do niezbędnych dla danej funkcjonalności danych bez konieczności ich replikowania, kopiowania czy też ponownego wprowadzania, a także natychmiastową

widoczność wprowadzonych zmian w danych we wszystkich miejscach, w których dane są wykorzystywane.

Zamawiający składając ofertę zobowiązuje się jednocześnie do utrzymywania oferowanego systemu przez co najmniej 10 lat od momentu zakończenia wdrożenia.

2. Warunki licencyjne

Wszystkie dostarczone licencje nie mogą nakładać ograniczeń czasowych na prawo do użytkowania oprogramowania.

Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie (analiza, instalacja, konfiguracja, szkolenia, uruchomienie) ZSI w siedzibie Zamawiającego.

Dla oprogramowania wymagającego licencji obcych, niebędącego własnością Wykonawcy, ma on dostarczyć oryginalne nośniki, dokumentację, licencje oraz wszelkie inne składniki dołączone do oprogramowania przez jego producenta. Licencje muszą być wystawione na Zamawiającego, a Wykonawca dopełni wszystkich formalności wymaganych prawem, licencją i innymi wymogami producenta zapewniających, że Zamawiający będzie pełnoprawnym użytkownikiem dostarczonego ZSI.

Zamawiający oczekuje dostarczenia pod potrzeby ZSI baz/y danych spełniającej wymagania określone w SIWZ oraz niniejszym opisie przedmiotu zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w ramach niniejszego postępowania licencji oprogramowania bazodanowego, jego instalacji i konfiguracji pod oferowany ZSI. Jednocześnie Wykonawca zapewni nadzór i asystę nad niniejszym oprogramowaniem bazodanowym na warunkach określonych w SIWZ.

3. Zobowiązania Wykonawcy

W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest m.in. do:

1. dostarczenia, instalacji i konfiguracji ZSI pod potrzeby Zamawiającego,
2. wydania dokumentacji ZSI przynajmniej w wersji elektronicznej,
3. dokumentacja w wersji elektronicznej musi być dostarczona w formacie umożliwiającym jej łatwe odczytanie (np. PDF) oraz wydrukowanie w całości lub części, a także musi być zgodna z dostarczoną wersją systemu na dzień rozpoczęcia wdrożenia danego modułu. Musi umożliwiać wyszukiwanie słów lub fraz, wprowadzonych w trakcie jej przeglądania przez użytkownika, jak również posiadać spis treści (rozdziałów),
4. cała dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim, posiadać jednolity wygląd, być czytelna i zrozumiała dla czytelnika. Wyjątkiem od tej reguły jest dokumentacja dla administratora w zakresie oprogramowania nie mającego odpowiednika w języku polskim.
5. dokumentacja powinna być podzielona na dokumentację użytkownika i dokumentację administratora systemu.
6. dokumentacja użytkownika musi zawierać instrukcję obsługi systemu umożliwiającą na samodzielną naukę obsługi systemu, która będzie przekazywana etapami zgodnie z harmonogramem wdrożenia.
7. Instrukcja obsługi musi zawierać opis konfiguracji pod potrzeby Zamawiającego.
8. dokumentacja podlega aktualizacji po każdej zmianie wprowadzonej w systemie w okresie gwarancji i sprawowania opieki na koszt Wykonawcy
9. dokumentacja administratora oprócz instrukcji obsługi pod kątem zarządzania systemem musi zawierać: opisy struktur bazy danych, opisy interfejsów międzymodułowych, opisy plików i/lub parametrów konfiguracyjnych i parametryzujących system, instrukcje instalacji, deinstalacji każdego z elementów systemu tak, aby przeprowadzenie tych czynności mogło zostać wykonane samodzielnie przez administratorów systemu Zamawiającego.

10. dostarczenia dokładnej procedury wykonywania i odtwarzania kopii zapasowych poszczególnych części składowych systemu. Zamawiający wykona pod nadzorem Wykonawcy próby wykonania kopii bezpieczeństwa i odzyskania z kopii systemu zgodnie z przekazanymi przez Wykonawcę procedurami. Pozytywne przeprowadzenie tego testu jest warunkiem koniecznym do otrzymania przez Wykonawcę ostatecznego odbioru.
11. w przypadku wprowadzenia zmian w systemie w trakcie trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego dostarczenia w ciągu 30 dni od dnia wprowadzenia zmian zaktualizowanej dokumentacji zarówno użytkownika jak i administratora.
12. wydania dokumentu licencyjnego dla ZSI,
13. przekazania kont i haseł dostępowych administratora (najwyższy poziom dostępu) do wszystkich elementów wchodzących w skład zamówienia dla których takie konta zostały utworzone tj. zintegrowanego systemu informatycznego, programów narzędziowych, baz danych oraz innego oprogramowania dostarczonego w ramach postępowania. Przekazanie kont i haseł musi zostać wykonane najpóźniej przed odbiorem końcowym systemu.

4. Licencje ZSI

1. Wykonawca zobowiązany jest udzielić licencji na czas nieoznaczony na użytkowanie zaoferowanego ZSI.
2. W przypadku zaoferowania rozwiązania z koniecznością instalacji oprogramowania klienta systemu, licencja nie może ograniczać liczby miejsc jego instalacji (tzw. „stanowiska”).
3. Udzielona licencja musi umożliwiać Zamawiającemu tworzenie nieograniczonej liczby kont użytkownika w systemie, nie może wprowadzać ograniczenia na tzw. „nazwanych użytkowników”.
4. Dla zakresów funkcjonalnych systemu, dla których zostały określone wartości liczbowe, dopuszcza się jedynie wprowadzenie ograniczenia co do liczby jednocześnie pracujących osób w systemie. Jednakże ograniczenie to musi umożliwić jednoczesną pracę wymienionej w tabeli liczbie osób. System jednocześnie umożliwia podgląd dla nieograniczonej liczby osób.

Zakres funkcjonalny ZSI	Liczba osób jednocześnie pracujących
- Finanse i Księgowość	do 12 użytkowników jednocześnie
- Majątek Trwały	do 3 użytkowników jednocześnie
- Kadry i Płace	do 6 użytkowników jednocześnie
- Zakupy, Sprzedaż, Magazyny i Logistyka	do 12 użytkowników jednocześnie
- Zarządzanie Majątkiem	do 6 użytkowników jednocześnie
- Zarządzanie Projektami	do 12 użytkowników jednocześnie
- Planowanie i Budżetowanie	do 12 użytkowników jednocześnie
- Elektroniczny Obieg Dokumentów	do 70 użytkowników jednocześnie
- Raporty i Analizy/ Portal BI	do 6 użytkowników jednocześnie
- Nauka	do 6 użytkowników jednocześnie

Zakres funkcjonalny ZSI	Liczba osób jednocześnie pracujących

Licencje obejmą również wszelkie poprawki i aktualizacje systemu pojawiające się w trakcie świadczenia usług gwarancyjnych.

5. Wdrożenie ZSI

ZSI musi wydajnie usprawnić system ewidencjonowania i umożliwić rozliczanie wszelkich zdarzeń w dziedzinach objętych obszarami (modułami) ZSI i umożliwić szybkie uzyskanie informacji o sytuacji Zamawiającego, w celu usprawnienia procesu efektywnego zarządzania.

Usługi związane z wdrożeniem ZSI będą obejmowały w szczególności:

1. Dostawę, instalację i konfigurację baz/y danych na potrzeby ZSI,
2. Wykonawca musi dokonać instalacji całości oprogramowania w ramach ZSI w siedzibie Zamawiającego
3. Wykonanie analizy przedwdrożeniowej, mającej na celu uzyskanie wiedzy niezbędnej do pełnego wdrożenia systemu zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami zamawiającego oraz określenie szczegółowej koncepcji wdrożenia systemu i dostarczenie Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej
4. Dostosowanie ZSI do potrzeb Zamawiającego, łącznie z przeprowadzeniem niezbędnych modyfikacji, w celu spełnienia wymagań określonych w SIWZ.
5. Integrację systemu ze wskazanymi zewnętrznymi systemami informatycznymi i programami komputerowymi – Płatnik, system bankowy i inne wskazane w SIWZ.
6. Przeprowadzenie szkolenia dla użytkowników końcowych, administratorów ZSI, administratorów bazy danych
7. Przeprowadzenie testów poprawności działania ZSI, w warunkach rzeczywistych Zamawiającego aż do osiągnięcia zamierzonych rezultatów
8. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia obecności w siedzibie Zamawiającego osób realizujących kolejne etapy wdrożenia ZSI
9. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia kompletnej dokumentacji ZSI (w wersji papierowej oraz elektronicznej) w języku polskim, obejmującej opis czynności i zasad umożliwiających wykorzystywanie wszystkich cech funkcjonalnych ZSI przez użytkowników oraz dokumentację dla administratora ZSI zawierającą: opis czynności i zasad umożliwiających administratorom wykorzystywanie wszystkich cech funkcjonalnych ZSI w zakresie przewidzianym dla pracy administratora (opis wraz z procedurami instalacji i konfiguracji całego ZSI, instalacji baz danych ZSI, konfiguracji stacji roboczych, opis wymaganych pakietów instalacyjnych i ich wersji, archiwizacji danych, odtwarzania danych, wymagane formaty danych przy imporcie i eksporcie danych, plan odtwarzania ZSI po awarii itp.) i postępowania w sytuacjach awaryjnych, informacje na temat logicznej struktury baz danych (spis tabel, ich struktura i zawartość oraz wzajemne powiązania), sposób i zasady integracji z systemami zewnętrznymi
10. Wykonawca w toku realizacji umowy nie może żądać jakichkolwiek dodatkowych opłat za ponowne weryfikowanie zawartości plików przy migracji danych do nowego systemu z przyczyn nie leżących po stronie Zamawiającego
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu w dowolnym momencie do zamówionych prac projektowych, wykonawczych i wdrożeniowych opracowywanych przez Wykonawcę

12. Wykonawca przeniesie do ZSI dane z aktualnie używanych systemów. Zamawiający dostarczy pliki z danymi w formacie uzgodnionym z Wykonawcą na etapie Analizy Przedwdrożeniowej.

Zamawiający wymaga aby proces wdrożenia ZSI był prowadzony zgodnie z zaplanowanym harmonogramem i w ramach zaplanowanego budżetu. Firma realizująca wdrożenie musi zatem stosować wielokrotnie sprawdzoną metodykę. Jej skuteczność potwierdzona musi być wieloletnim doświadczeniem nabytym podczas realizacji wielu udanych wdrożeń. Metodyka ta musi opierać się na ścisłej współpracy z przedstawicielami Instytutu, w szczególności uwzględniając czynne włączenie w proces wdrożenia przyszłych użytkowników systemu.

Wdrożenie wymagające obecności Wykonawcy u Zamawiającego lub wymagające czynnego udziału pracowników

Zamawiającego, może odbywać się jedynie w godzinach pracy Zamawiającego, tj. od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 - 16:00.

Zamawiający wymaga wykonanie prac przez Wykonawcę zgodnie z jedną z uznanych metodyk zarządzania projektami.

Kierownik projektu po stronie Wykonawcy winien posiadać doświadczenie w prowadzeniu projektów informatycznych. Zaleca się by projekt był prowadzony przez tego samego kierownika przez cały okres. Skład zespołu wdrożeniowego musi być przedstawiony Zamawiającemu, a w razie zmian niezwłocznie uaktualniany.

Analiza wstępna musi obejmować prace polegające na rozpoznaniu warunków panujących w Instytucie oraz zdefiniowaniu sposobu i zakresu ich implementacji do wdrażanego systemu. Analiza wstępna będzie miała na celu:

- uszczegółowienie koncepcji wdrożenia,
- zmniejszenie ryzyka niepowodzenia projektu,
- ustrukturyzowanie prac i osób za nie odpowiedzialnych,
- zaplanowanie projektu i daty końca prac wdrożeniowych,
- sporządzenie szczegółowego planu wdrożenia, obejmującego tzw. kamienie milowe.

Wynikiem analizy wstępnej musi być Projekt Wdrożenia zawierający co najmniej:

- charakterystykę działalności Instytutu w obszarach objętym przedmiotem wdrożeniem,
- wykaz używanych raportów i wydruków,
- schemat procesów do implementacji w Elektronicznym Obiegu Dokumentów,
- zakres i sposób implementacji procesów biznesowych we wdrażanym systemie,
- harmonogram wdrożenia,
- skład zespołu wdrożeniowego Instytutu i firmy wdrażającej,
- zakres odpowiedzialności stron za poszczególne zadania projektu,
- analizę ryzyka i uzgodnione pomiędzy stronami sposoby radzenia sobie z nim,
- określenie zasad komunikacji i dokumentacji prowadzonej w trakcie wdrożenia.

6. Etapy projektu i termin realizacji

Etap	Zakres prac	Termin zakończenia etapu
I	Przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej	Do 30 dni od podpisania umowy
II	dostawę i instalację niezbędnej bazy danych na potrzeby Systemu, a także dostawę instalację licencji na oprogramowanie	Do 60 dni od podpisania umowy
III	Wdrożenie ZSI w obszarach: - Finanse i księgowość, - Majątek Trwały Przeniesienie danych migracyjnych- danych administracyjnych finansowo-księgowych	Do 120 dni od podpisania umowy
IV	Wdrożenie ZSI w obszarach: - Kadry i płace - Zakupy, Sprzedaż, Magazyny i Logistyka Przeniesienie danych migracyjnych- danych kadrowo-płacowych finansowo-księgowych	Do 180 dni od dnia podpisania umowy
V	Wdrożenie ZSI w obszarach: - Zarządzanie majątkiem - Nauka - Elektroniczny Obieg Dokumentów w zakresie faktur	Do 270 dni od podpisania umowy
VI	Wdrożenie ZSI w obszarach: - Zarządzanie Projektami - Planowanie i Budżetowanie - Raporty i Analizy/ Portal BI	Do 360 dni od podpisania umowy
VII	Wdrożenie ZSI w obszarach: - Elektroniczny Obieg Dokumentów w pozostałym zakresie	Do 450 dni od podpisania umowy

Etapy mogą być realizowane równolegle w celu optymalizacji procesu wdrożenia.

Szczegółowy harmonogram realizacji projektu zostanie opracowany jako element analizy przedwdrożeniowej.

Z uwagi na wielkość projektu, harmonogram oraz budżet, odbiorze winny podlegać poszczególne etapy wdrożenia. Etapy te muszą zostać określone w Projekcie Wdrożenia. Każda z wykonanych części prac musi kończyć się ich odbiorem na podstawie protokołu. Instytut musi mieć prawo do naniesienia swoich uwag, które skutkowały będą koniecznością poprawnego wykonania prac. By nie wydłużać okresu wdrożenia należy ustalić kilkudniowy termin na przyjęcie i zatwierdzenie protokołu odbioru poszczególnego etapu. Brak informacji na temat akceptacji protokołu w ciągu kilkudniowego terminu oznacza przyjęcie i zatwierdzenie etapu. Podpisany przez obie strony protokół stanowi potwierdzenie prawidłowego wykonania prac i zamknięcie danego etapu wdrożenia.

7. Szkolenia użytkowników

1. Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkownika ZSI w obrębie poszczególnych modułów w zakresie funkcjonowania, obsługi, administrowania i utrzymania ZSI.
2. Zakres szkoleń musi obejmować praktyczną obsługę wszystkich funkcjonalności ZSI.
3. Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.
4. Szkolenia będą musiały być przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego, na dokumentach i sprzęcie Zamawiającego.
5. Wykonawca zapewni realizację szkoleń użytkowników w wymiarze co najmniejh w tymh dla administratorów.
6. Szkolenia będą prowadzone w grupach maksymalnie do 10 użytkowników oraz do 2 administratorów.
7. Szkolenia będą prowadzone na stanowiskach pracy użytkowników w siedzibie Zamawiającego
8. Szczegółowy harmonogram realizacji szkoleń zostanie uzgodniony na etapie Analizy Przedwdrożeniowej.

8. Migracja danych

Wykonawca zobowiązany jest do dokonania przeniesienia do oferowanego systemu z systemów funkcjonujących u Zamawiającego. Zamawiający przygotowuje zestaw danych podlegających migracji i przedstawi Wykonawcy w formie zasilonych i zdefiniowanych plików wymiany danych. Pliki wymiany danych będą zawierały ustaloną strukturę, którą zaproponuje Wykonawca. Ustalony format plików migracji to plik CSV (wraz ze zdefiniowaną stroną kodową, ustalonymi separatorami oraz określoną strukturą) lub plik xml (z ustaloną strukturą). Zamawiający zobowiązuje się do zasilenia plików migracji wyłącznie w zakresie danych obecnie posiadanego systemu informatycznego na wskazany ustalony dzień (brak migracji przyrostowej).

Wykonawca zapewnia inicjalne zapełnienie systemu ZSI danymi z systemów podlegających wymianie, w tym:

- a) import sald dwustronnych nierozliczonych rozrachunków,
- b) import katalogu środków trwałych, nisko cennych oraz wartości niematerialnych i prawnych,
- c) import bilansu otwarcia środków trwałych, nisko cennych oraz wartości niematerialnych i prawnych,
- d) import słownika pracowników,
- e) import danych kadrowych i płacowych (realizowany dla obecnie zatrudnionych pracowników) niezbędnych do wyznaczenia wymaganych prawem danych o zasiłkach, rentach, emeryturach,
- f) import wypłaconych list płac (jeżeli wdrożenie zakończy się w trakcie roku)

Zamawiający dostarczy dane z systemów podlegających wymianie w formie i formacie uzgodnionym z Wykonawcą na etapie analizy.

9. Zasady gwarancji

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych przez okres minimum 24 miesięcy (liczone od momentu pozytywnego odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie wdrożenia) dla

oferowanego ZSI. Baza danych jest również objęta minimum 24 miesięczną gwarancją Producenta. Okres gwarancji musi być zgodny ze złożoną w niniejszym postępowaniu ofertą.

1. Klasyfikacja zmian oprogramowania w trakcie eksploatacji:
 - a) poprawki - to zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności. Dokonywane w ramach gwarancji,
 - b) udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkownika. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,
 - c) uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objęte realizowanym zamówieniem,
2. Klasyfikacja błędów:
 - a) błąd krytyczny (awaria) – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania ZSI lub jego części, powodujący zatrzymanie pracy systemu na czas powyżej 1 godziny, uniemożliwiający realizację procesów biznesowych
 - b) błąd niekrytyczny (usterki) – oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI powodujące niedostępność co najmniej jednej funkcjonalności, uniemożliwiający realizacji procesów biznesowych w pełni,
 - c) inne problemy – oznacza utrudnienie w pracy i/lub obsłudze systemu nie powodujące generowania i zapisywania błędnych i/lub niepoprawnie przetworzonych danych w systemie i nie powodujące nieprawidłowej obsługi procesów biznesowych
3. Wykonawca w ramach trwania gwarancji zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.
4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń. Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami.
5. Wszelkie wady będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowaną aplikację internetową w wyjątkowych sytuacjach drogą elektroniczną lub telefonicznie.
6. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia drogą elektroniczną.
7. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki (wady i błędy systemu) na swój koszt w terminie określonym w serwisie gwarancyjnym.
8. Wykonawca świadczyć będzie usługi serwisu gwarancyjne na zasadach określonych poniżej.
9. W ramach gwarancji Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte awarie, wady lub błędy Oprogramowania a Wykonawca usuwać zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania wad lub błędów.
10. Naprawy gwarancyjne odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:
 - 10.1. Dostępność usług gwarancyjnych 8:00 – 16:00 w dni robocze
 - 10.2. Usuwanie awarii i usterek w oprogramowaniu (godziny liczone w dniach pracy Zamawiającego)
 - a) błąd krytyczny –
 - dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę

Błąd krytyczny	ZSI
----------------	-----

Czas reakcji	4 h
Czas naprawy	24 h

b) błąd niekrytyczny -

- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę ;

Błąd niekrytyczny	ZSI
Czas reakcji	48 h
Czas naprawy	7 dni

c) inne problemy

- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę ;

Inne problemy	ZSI
Czas reakcji	7 dni
Czas naprawy	14 dni

10.3. Wykonawca zapewni szybką reakcję i pierwszeństwo obsługi, do 24 godzin, w przypadku wystąpienia awarii lub usterek w niżej wymienionych:

- sporządzania sprawozdań VAT-7, VAT-UE, JPK - w dniach 23 - 25 każdego miesiąca,
- sporządzania sprawozdań i deklaracji rocznych (GUS, US) oraz sprawozdania finansowego – w okresie od 2 stycznia do 31 marca tego samego roku,
- sporządzania list płac – w dniach 7-10 każdego miesiąca,

10.4. W przypadku wykazania awarii, wad i błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego w internetowym systemie rozwiązywania problemów, Wykonawca wypełni swoje zobowiązanie gwarancyjne, w ramach struktur organizacji serwisowej Wykonawcy, albo poprzez dostarczenie Zamawiającemu, według wyboru Wykonawcy, Update'u lub Upgrade'u oprogramowania, lub też, - według wyboru Wykonawcy - poprzez usunięcie awarii, błędu, wady; usunięciem awarii, błędu lub wady może być, między innymi, wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków awarii, błędu lub wady, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem awarii, błędu lub wady. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników oraz możliwie najdokładniejszego opisu awarii, błędu lub wady, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.

10.5. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego:

- a) Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
 - pierwszorzędnie poprzez dedykowaną witrynę internetową Wykonawcy,
 - telefonicznie,

- pocztą elektroniczną.

Zgłoszenia awarii i usterek Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 16.00.

Po usunięciu przez Wykonawcę awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania potwierdzenia o usunięciu awarii/usterki:

- wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu
- pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
- protokołem usunięcia awarii/usterki utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,

- b) potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę;

11. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

11.1. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:

- a) Zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie,
- b) Zmiany związane z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania.

11.2. Wykonawca zobowiązany jest informować o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.

11.3. Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy.

11.4. Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.

12. Na dzień podpisania Protokołu odbioru przedmiotu zamówienia, Wykonawca zapewni, że ZSI działa poprawnie i jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

13. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi na okres 12 miesięcy.

14. Gwarancja na oprogramowanie osób trzecich (oprogramowanie zewnętrzne) dostarczone przez Wykonawcę będzie świadczona zgodnie z warunkami zapewnianymi przez producenta tego oprogramowania w okresie 24 miesięcy od daty instalacji z zastrzeżeniem warunków opisanych w OPZ

14.1. Wykonawca zapewni dostępność do aktualizacji producentów dostarczonego oprogramowania narzędziowego i motorów baz danych. Aktualizacje muszą obejmować co najmniej poprawki w szczególności poprawki bezpieczeństwa. Okres wsparcia dla tego oprogramowania rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy i trwa do dnia wygaśnięcia gwarancji na dostarczony System ZSI

15. warunki gwarancji niewymienione powyżej będą realizowane zgodnie z zapisami gwarancji udzielanej przez producenta.

10. Opieka eksploatacyjna

1. Aby zapewnić Instytutowi jak najwyższy poziom satysfakcji z użytkowania oprogramowania, dostawca musi zaoferować świadczenie różnego rodzaju usług związanych z utrzymaniem sprawnego i efektywnego funkcjonowania systemu.

Oferta dostawcy musi obejmować opiekę eksploatacyjną nad oprogramowaniem stanowiącą pakiet usług zapewniający użytkownikom możliwość szybkiego i sprawnego rozwiązywania problemów, związanych z wykorzystaniem systemu informatycznego.

2. Opieka eksploatacyjna musi obejmować co najmniej:

- Opracowywanie i wydawanie aktualizacji oprogramowania polegających na ich dostosowaniu do zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa nie później niż w dniu wejścia w życie zmiany. Wprowadzaniu nowości w funkcjonalnościach oraz merytorycznej zawartości oprogramowania w ramach jego rozwoju rynkowego.
- Eliminację usterek programów i rozwiązywanie zgłaszanych problemów.
- Zapewnienie wsparcia zdalnego od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 16:00 oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego
- W ramach asysty technicznej Zamawiający wymaga 60 roboczogodzin rocznie do wykorzystania w ramach zlecenia dodatkowych prac programistycznych.
- Możliwość bezpłatnego doszkolenia administratorów systemu z konfiguracji i eksploatacji ZSI (maksymalnie 2 osoby rocznie) w trakcie trwania umowy serwisowej.

3. Klasyfikacja awarii, usterek i problemów:

- a) błąd krytyczny (awaria) – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania ZSI lub jego części, powodujący zatrzymanie pracy systemu na czas powyżej 1 godziny, uniemożliwiający realizację procesów biznesowych
- b) błąd niekrytyczny (usterki) – oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI powodujące niedostępność co najmniej jednej funkcjonalności, uniemożliwiającej realizacji procesów biznesowych w pełni,
- c) inne problemy – oznacza utrudnienie w pracy i/lub obsłudze systemu nie powodujące generowania i zapisywania błędnych i/lub niepoprawnie przetworzonych danych w systemie i nie powodujące nieprawidłowej obsługi procesów biznesowych

4. Wykonawca w ramach opieki eksploatacyjnej zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.

5. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń.

Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami.

6. Wszelkie awarie, usterki i problemy będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowaną aplikację internetową w wyjątkowych sytuacjach drogą elektroniczną lub telefonicznie.
7. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzenia otrzymanego zgłoszenia drogą elektroniczną.
8. Wykonawca świadczyć będzie usługi opieki eksploatacyjnej na zasadach określonych poniżej.
9. Usuwanie awarii, usterek i problemów odbywać się będzie na poniższych zasadach i w określonych terminach:

a) błąd krytyczny

- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę

Błąd krytyczny	ZSI
Czas reakcji	4 h
Czas naprawy	24 h

- błąd niekrytyczny

dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę ;

Błąd niekrytyczny	ZSI
Czas reakcji	48 h
Czas naprawy	7 dni

b) inne problemy

- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę ;

Inne problemy	ZSI
Czas reakcji	7 dni
Czas naprawy	14 dni

10. Wykonawca zapewni szybką reakcję i pierwszeństwo obsługi, do 24 godzin, w przypadku wystąpienia awarii lub usterek w niżej wymienionych obszarach:
 - sporządzania sprawozdań VAT-7, VAT-UE, JPK - w dniach 23 - 25 każdego miesiąca,
 - sporządzania sprawozdań i deklaracji rocznych (GUS, US) oraz sprawozdania finansowego – w okresie od 2 stycznia do 31 marca tego samego roku,
 - sporządzania list płac – w dniach 7-10 każdego miesiąca,

11. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:

- a) Zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie,
 - b) Zmiany związane z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania.
12. Wykonawca zapewni dostępność do aktualizacji producentów dostarczonego oprogramowania narzędziowego i motorów baz danych. Aktualizacje muszą obejmować co najmniej poprawki w szczególności poprawki bezpieczeństwa.