

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. ZAKRES ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego, w skrócie „ZSI” albo „System”, z jądrem bazującym na systemie klasy ERP w siedzibie Zamawiającego, obejmujące:

- dostawę ZSI wraz z wszystkimi komponentami niezbędnymi do właściwego działania ZSI, a w szczególności oprogramowaniem bazodanowym;
- wdrożenie ZSI;
- świadczenie usług gwarancyjnych dla wdrożonego ZSI w okresie 24 miesięcy od zakończenia wdrożenia, tj. od odbioru końcowego wdrożenia ZSI, obejmujących:
  - dostęp do aktualizacji ZSI i naprawy błędów,
  - świadczenie usług pomocy technicznej.

oraz świadczenie usług pogwarancyjnych (Prawo Opcji) przez okres nie dłuższy niż 96 miesięcy, obejmujących:

- dostęp do aktualizacji ZSI i naprawy błędów;
- świadczenie usług pomocy technicznej.

Zamawiający udostępni Wykonawcy infrastrukturę informatyczną w postaci rozwiązania sprzętowego, bądź – w przypadku niewystarczających zasobów – zakupi sprzęt w oddzielnym postępowaniu w oparciu o sugestie Wykonawcy. Zamawiający nie posiada żadnego oprogramowania, w tym systemowego i bazodanowego, które zostanie wykorzystane do realizacji niniejszego zamówienia z wyłączeniem systemów operacyjnych stacji roboczych. Po stronie Zamawiającego jest zapewnienie infrastruktury informatycznej wraz z oprogramowaniem systemowym.

Wykonawca poda Zamawiającemu w ciągu 14 dni od podpisania umowy minimalne parametry infrastruktury informatycznej potrzebnej do prawidłowego działania ZSI. Do czasu zakupu infrastruktury przez Zamawiającego, nie dłużej jednak niż 6 miesięcy od dnia dostarczenia minimalnych parametrów, Wykonawca udostępni własny serwer, na potrzeby realizacji usług objętych niniejszym zamówieniem.

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

1. Finanse i Księgowość (FK);
2. Majątek Trwały (MT);
3. Kadry i Płace (KDP);
4. Zakupy, Sprzedaż, Magazyny i Logistyka;
5. Zarządzanie Projektami;
6. Planowanie i Budżetowanie;
7. Elektroniczny Obieg Dokumentów;
8. Raporty i Analizy/ Portal BI;

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 wymagań opisu funkcjonalności stanowiącego Załącznik 2 do SWZ.

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 oczekuje odzwierciedlenia w Elektronicznym Obiegu Dokumentów (EOD) procesów zachodzących w jednostce opisanych w Załączniku nr 3 do SWZ. Istnieje jednak możliwość zmiany procesu, jeżeli na etapie analizy przedwdrożeniowej Zamawiający dojdzie do wniosku, że zmiana zoptymalizuje i poprawi cały proces.

W odniesieniu do wykonania serwisów dostępnych za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji mobilnych Wykonawca wykona przedmiot zamówienia zgodnie ze wszystkimi wytycznymi WCAG 2.1, o których mowa w załączniku do Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848) oraz zgodnie z przepisami Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. 2017 poz. 2247 z późn. zm.).

## 2. LICENCJE

### WARUNKI LICENCYJNE

**Wszystkie dostarczone licencje nie mogą nakładać ograniczeń czasowych na prawo do użytkowania oprogramowania. W przypadku licencji udzielanych na gruncie prawa polskiego, licencja musi zostać udzielona na czas nieoznaczony, a prawo wypowiedzenia musi zostać ustalone na czas nie krótszy niż 15 lat, przy czym w przypadku złożenia przez licencjodawcę oświadczenia o wypowiedzeniu licencji z przyczyn leżących po stronie licencjodawcy w okresie 5 lat od dnia jej zawarcia, Wykonawca naprawi szkodę poniesioną przez Zamawiającego związaną z wdrożeniem nowego oprogramowania zabezpieczającego utracone funkcjonalności. W przypadku licencji udzielanej na gruncie prawa innego niż polskie, licencja ta musi zapewniać zamawiającemu co najmniej tak wysoki poziom ochrony, jak określony w zdaniach poprzednich.**

Dla oprogramowania wymagającego licencji obcych, tj. 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 spełniających/ej wymagania określone w SWZ oraz niniejszym opisie przedmiotu zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w ramach niniejszego postępowania licencji oprogramowania bazodanowego, jego instalacji i konfiguracji pod oferowany ZSI. Licencja ta nie będzie ograniczona tylko do pracy na ZSI – Zamawiający będzie mógł ją wykorzystywać również do innych celów.

Jednocześnie Wykonawca zapewni nadzór i asystę nad niniejszym oprogramowaniem bazodanowym na warunkach określonych w SWZ.

Wykonawca zdeponuje kody źródłowe oprogramowania, w momencie nastąpienia przyczyny zagrażających kontynuację świadczenia usługi. Wybór kancelarii i pokrycie kosztów usługi kancelarii notarialnej zapewni Zamawiający.

## LICENCJE ZSI

Wykonawca zobowiązany jest udzielić licencji na czas nieoznaczony na użytkowanie zaoferowanego ZSI, z zachowaniem poziomu zabezpieczenia co do trwałości licencji opisanego w punkcie 2 powyżej.

W przypadku zaoferowania rozwiązania z koniecznością instalacji oprogramowania, licencja nie może ograniczać liczby miejsc jego instalacji (tzw. „stanowiska”).

Udzielona licencja musi umożliwiać Zamawiającemu tworzenie nieograniczonej liczby kont użytkownika w systemie, nie może wprowadzać ograniczenia na tzw. „nazwanych użytkowników”.

Dla zakresów funkcjonalnych systemu, dla których zostały określone wartości liczbowe, dopuszcza się jedynie wprowadzenie ograniczenia co do liczby jednocześnie pracujących osób w systemie.

L.p.	Zakres funkcjonalny ZSI	Liczba osób/użytkowników jednocześnie pracujących
1	Finanse i Księgowość (FK)	<b>30 użytkowników jednoczesnych posiadających łączny dostęp do funkcjonalności od pozycji 1 do 7*</b>
2	Majątek Trwały (MT)	
3	Kadry i Płace (KDP)	
4	Zakupy, Sprzedaż, Magazyny i Logistyka	
6	Zarządzanie Projektami	
7	Planowanie i Budżetowanie	
8	Elektroniczny Obieg Dokumentów	<b>bez limitu użytkowników</b>
9	Raporty i Analizy/ Portal BI	<b>10 użytkowników jednoczesnych</b>

\* możliwość dowolnego przyznawania i ograniczania uprawnień użytkowników do poszczególnych funkcjonalności, według potrzeb.

Licencje obejmą również wszelkie poprawki i aktualizacje ZSI pojawiające się w trakcie wdrożenia i świadczenia usług gwarancyjnych, a w przypadku realizacji

przez Zamawiającego Prawa Opcji – również w trakcie świadczenia usług pogwarancyjnych.

### **3. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY**

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru i koordynacji wszelkich działań związanych z realizacją przedmiotu Umowy w celu osiągnięcia wymaganej jakości i terminowej realizacji prac.

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

- 1) dostarczenia ZSI pod potrzeby Zamawiającego,
- 2) przygotowania specyfikacji minimalnych parametrów infrastruktury informatycznej niezbędnej do właściwego funkcjonowania ZSI. Przygotowana specyfikacja powinna umożliwiać Zamawiającemu przygotowanie stosownej dokumentacji niezbędnej do zakupu elementów infrastruktury,
- 3) przygotowania analizy przedwdrożeniowej,
- 4) instalacji, wdrożenia, konfiguracji, uruchomienia i integracji lub w sytuacjach wskazanych w załączniku nr 2 do SWZ - udostępnienia do wdrożenia przez Zamawiającego po odpowiednim przeszkoleniu - wszystkich obszarów funkcjonalnych ZSI,
- 5) przygotowania i przeprowadzenia migracji danych z systemów informatycznych aktualnie wykorzystywanych przez Zamawiającego do ZSI,
- 6) przeprowadzenia testów poprawności działania ZSI dla każdego z etapów projektu („Testów ZSI”),
- 7) dostarczenia wymaganej Dokumentacji,
- 8) zaplanowania, przygotowania i przeprowadzenia szkoleń dla Administratorów i Użytkowników,
- 9) wydania dokumentu licencyjnego dla ZSI.
- 10) przekazania kont i haseł dostępowych administratora (najwyższy poziom dostępu) do wszystkich elementów wchodzących w skład zamówienia dla których takie konta zostały utworzone tj. ZSI, programów narzędziowych, baz danych oraz innego oprogramowania dostarczonego w ramach postępowania. Przekazanie kont i haseł musi zostać wykonane najpóźniej przed odbiorem końcowym ZSI
- 11) świadczenia usług gwarancyjnych w ramach wdrożonego ZSI przez okres 24 miesięcy,
- 12) świadczenie usług pogwarancyjnych (Prawo Opcji).

### **4. WDROŻENIE ZSI**

Przedmiotem zamówienia jest m. in. wdrożenie (analiza przedwdrożeniowa, instalacja, konfiguracja, szkolenia, uruchomienie, dokumentacja powdrożeniowa) ZSI w siedzibie Zamawiającego.

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) Wykonanie analizy przedwdrozeniowej, mającej na celu uzyskanie wiedzy niezbędnej do pełnego wdrożenia Systemu zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami Zamawiającego zawartymi w opisie funkcjonalności ZSI oraz określenie koncepcji wdrożenia Systemu i dostarczenie Zamawiającemu Dokumentu Analizy Przedwdrozeniowej.
- 3) Dostosowanie ZSI do potrzeb Zamawiającego, łącznie z przeprowadzeniem niezbędnych modyfikacji w celu spełnienia wymagań określonych w SWZ.
- 4) Instalację całości oprogramowania w ramach ZSI w siedzibie Zamawiającego.
- 5) Integrację ZSI ze wskazanymi zewnętrznymi systemami informatycznymi, tj. w szczególności – Płatnik, system bankowy w Banku Gospodarstwa Krajowego, e-zwolnienia w ZUS, POLON Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, e-deklaracje.
- 6) Przeprowadzenie szkolenia dla użytkowników końcowych, administratorów ZSI, administratorów bazy danych w zakresie administrowania bazą systemu ZSI.
- 7) Przeprowadzenie testów poprawności działania ZSI (Testów ZSI), w warunkach rzeczywistych Zamawiającego aż do osiągnięcia zamierzonych rezultatów, zgodnie z harmonogramem szczegółowym wdrożenia.
- 8) Przeniesienie do ZSI danych z aktualnie używanych systemów zgodnie z pkt.7 Migracja Danych. Zamawiający dostarczy pliki z danymi w formacie uzgodnionym z Wykonawcą na etapie analizy przedwdrozeniowej.
- 9) Dostarczenie dokładnej procedury wykonywania i odtwarzania kopii zapasowych poszczególnych części składowych ZSI. 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.
- 10) Sporządzenie i dostarczenie dokumentacji wdrożeniowej, powdrożeniowej, o której mowa w pkt. 10.

Zamawiający wymaga aby proces wdrożenia ZSI był prowadzony zgodnie z **harmonogramem** określonym w niniejszym Załączniku oraz zgodnie ze **szczegółowym harmonogramem** ustalonym w trakcie analizy przedwdrozeniowej. Wykonawca 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 Zamawiającego, w szczególności uwzględniając czynne włączenie w proces wdrożenia przyszłych użytkowników ZSI.

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.

Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia obecności w siedzibie Zamawiającego osób realizujących kolejne etapy wdrożenia ZSI, o ile nie da się tych prac zrealizować w trybie zdalnym.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu w dowolnym momencie do zamówionych prac projektowych, wykonawczych i wdrożeniowych opracowywanych przez Wykonawcę.



Wykonawca oddeleguje do realizacji Wdrożenia odpowiedni **Personel Wykonawcy** (tj. w szczególności Kierownika Projektu, zespół wdrożeniowy, konsultantów). Wykonawca oświadcza, że w ramach swojego Personelu dysponuje osobami posiadającymi niezbędną wiedzę i umiejętności konieczne do świadczenia właściwego wykonania Umowy, zwłaszcza te opisane w SWZ, a w szczególności, że dysponuje konsultantami o wszystkich wymaganych profilach kompetencji zawodowych.

**Kierownik projektu po stronie Wykonawcy** winien posiadać kwalifikacje i doświadczenie w prowadzeniu projektów informatycznych, zgodne z wymaganiami określonymi w SWZ. Zaleca się by projekt był prowadzony przez tego samego kierownika przez cały okres realizacji niniejszego zamówienia. Skład zespołu wdrożeniowego musi być przedstawiony Zamawiającemu, a w razie zmian niezwłocznie uaktualniany, przy zachowaniu wymagań określonych SWZ. Kierownik projektu w szczególności zarządza i kieruje pracami zespołu wdrożeniowego, konsultantów i innego Personelu Wykonawcy.

Wykonawca poda Zamawiającemu w ciągu 14 dni od dnia podpisania Umowy specyfikację wymagań technicznych ZSI dotyczącą sprzętu teleinformatycznego koniecznego do prawidłowego wdrożenia ZSI u Zamawiającego. Do czasu zakupu infrastruktury przez Zamawiającego, nie dłużej jednak niż 6 miesięcy od dnia dostarczenia minimalnych parametrów, Wykonawca udostępni własny serwer, na potrzeby realizacji usług objętych niniejszym zamówieniem.

Analiza przedwdrożeniowa musi obejmować prace polegające na rozpoznaniu warunków panujących u Zamawiającego oraz zdefiniowaniu sposobu i zakresu ich implementacji do wdrażanego Systemu.

**Analiza przedwdrożeniowa będzie miała na celu:**

- uszczegółowienie koncepcji wdrożenia,
- zmniejszenie ryzyka niepowodzenia projektu,
- ustrukturyzowanie prac i osób za nie odpowiedzialnych,
- zaplanowanie projektu oraz poszczególnych prac, tak by zrealizować wdrożenie w datach określonych przez Zamawiającego w niniejszym Opisie przedmiotu zamówienia,
- sporządzenie szczegółowego planu wdrożenia, obejmującego tzw. kamienie milowe.

**Wynikiem analizy przedwdrożeniowej musi być Dokument Analizy Przedwdrożeniowej zawierający co najmniej:**

- charakterystykę działalności Zamawiającego w obszarach objętych przedmiotem wdrożenia,
- wykaz używanych raportów i wydruków,
- schematy procesów do implementacji w Elektronicznym Obiegu Dokumentów,
- zakres (mapa/opis) i sposób implementacji procesów we wdrażanym systemie,
- szczegółowy harmonogram wdrożenia, obejmujący szczegółowy zakres realizacji prac dla projektu, w tym harmonogram szkoleń i plan testów poprawności wdrażanego systemu (Testów ZSI), oraz terminarz odbiorów poszczególnych etapów projektu,

- skład zespołu wdrożeniowego Zamawiającego i Wykonawcy,
- 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.

## 5. ETAPY PROJEKTU I TERMIN REALIZACJI

<b>Etap</b>	<b>Zakres prac</b>	<b>Termin zakończenia etapu</b>
I	Przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej	Do 60 dni od dnia zawarcia umowy
II	Dostawę i instalację niezbędnej bazy danych na potrzeby ZSI, a także dostawę i instalację licencji na oprogramowanie ZSI oraz wszelkich innych licencji na oprogramowanie w zakresie niezbędnym do działania ZSI	Do 70 dni od dnia zawarcia umowy
III	Wdrożenie ZSI w obszarach: - Finanse i księgowość, - Kadry i płace, - Majątek Trwały, - Zakupy, Sprzedaż, Magazyny, Logistyka, - Elektroniczny Obieg Dokumentów w zakresie faktur i innych dokumentów księgowych dotyczących wdrożonych modułów, Przeniesienie danych migracyjnych do wdrożonych modułów. Przeprowadzenie testów w ramach wdrożonego obszaru. Przeprowadzenie szkoleń umożliwiających korzystanie z wdrożonych modułów.	Moduł Kadry i płace - do 150 dni od zawarcia umowy - do 100 dni od zawarcia umowy przy skróconym okresie –  zgodnie ze złożoną ofertą  Pozostałe moduły - do 360 dni od dnia zawarcia umowy
IV	Wdrożenie ZSI w obszarach: - Zarządzanie Projektami - Planowanie i Budżetowanie - Raporty i Analizy/ Portal BI. Przeniesienie danych migracyjnych do wdrożonych modułów. Przeprowadzenie testów w ramach wdrożonego obszaru. Przeprowadzenie szkoleń umożliwiających korzystanie z wdrożonych modułów.	Do 450 dni od dnia zawarcia umowy

Etap	Zakres prac	Termin zakończenia etapu
V	Wdrożenie ZSI w obszarach: - Elektroniczny Obieg Dokumentów w pozostałym zakresie Przeniesienie danych migracyjnych do wdrożonych modułów. Przeprowadzenie testów w ramach wdrożonego obszaru. Przeprowadzenie szkoleń umożliwiających korzystanie z wdrożonych modułów oraz pozostałych szkoleń dotyczących ZSI.	Do 720 dni od dnia zawarcia umowy
VI	Świadczenie usług gwarancyjnych dla wdrożonego ZSI w okresie 24 miesięcy od dnia odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie całości wdrożenia ZSI, z tym zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązuje się także do świadczenia usług gwarancyjnych w okresie przed zakończeniem całości wdrożenia, dla modułów, które zostaną wdrożone wcześniej – począwszy od momentu wdrożenia danego modułu – w takim przypadku okres świadczenia usług gwarancyjnych dla tych modułów upłynie także w terminie 24 miesięcy od dnia odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie całości wdrożenia ZSI;	24 miesiące od odbioru końcowego
VII	(opcja) – świadczenie obsługi pogwarancyjnej rozpocznie się bezpośrednio po zakończeniu okresu gwarancyjnego (pod warunkiem skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji).	Cały okres świadczenia - maksymalnie 96 miesięcy od zakończenia etapu VI

Poszczególne 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, odbiorom winny podlegać poszczególne etapy wdrożenia, zgodnie z harmonogramem szczegółowym. Każda z wykonanych części prac musi kończyć się ich odbiorem na podstawie protokołu. Przy okazji odbioru poszczególnych etapów wdrożenia, Zamawiający ma prawo zgłosić swoje uwagi co do poprawnego wykonania prac, które Wykonawca powinien zrealizować. Strony mają 10-dniowy termin (dni robocze) na przyjęcie i zatwierdzenie protokołu odbioru poszczególnego etapu wdrożenia. Brak informacji na temat akceptacji protokołu w ciągu tego terminu oznacza przyjęcie i zatwierdzenie etapu. Podpisany przez obie strony protokół, którego wzór stanowi



załącznik do umowy, stanowi potwierdzenie prawidłowego wykonania prac i zamknięcie danego etapu wdrożenia.

## 6. SZKOLENIA UŻYTKOWNIKÓW

Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkowania ZSI w obrębie poszczególnych modułów w zakresie funkcjonowania, obsługi, administrowania i utrzymania ZSI.

Zakres szkoleń musi obejmować praktyczną obsługę wszystkich funkcjonalności ZSI.

Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.

Szkolenia będą musiały być przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego, na dokumentach i sprzęcie Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się szkolenia zdalnie.

Wykonawca zapewni realizację szkoleń użytkowników w wymiarze **340 h w tym 32 h dla administratorów.**

Szkolenia będą prowadzone w grupach maksymalnie do 10 użytkowników lub do 2 administratorów.

Szkolenia będą prowadzone na stanowiskach pracy użytkowników w siedzibie Zamawiającego

Szczegółowy harmonogram realizacji szkoleń zostanie uzgodniony na etapie analizy przedwdrożeniowej.

## 7. MIGRACJA DANYCH

Wykonawca zobowiązany jest do dokonania przeniesienia danych do oferowanego systemu z systemów funkcjonujących u Zamawiającego. Zamawiający przygotuje zestaw danych podlegających migracji i przedstawi Wykonawcy w formie zasłonych 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 zapewnienie systemu ZSI danymi z systemów podlegających wymianie, tj. w szczególności:**

- 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) z ostatnich 12 miesięcy

- g) import raportów projektowych wraz ze zrealizowanymi budżetami.

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.

Zamawiający dostarczy dane z systemów podlegających wymianie w formie i formacie uzgodnionym z Wykonawcą na etapie wdrażania poszczególnych modułów, w terminach ustalonych w szczegółowym harmonogramie wdrożenia zawartym w Dokumencie Analizy Przedwdrożeńiowej, przy uwzględnieniu postanowień OPZ.

## **8. ZASADY GWARANCJI**

**Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych** przez okres 24 miesięcy (liczone od momentu pozytywnego odbioru końcowego ZSI potwierdzającego zakończenie całości wdrożenia) dla oferowanego ZSI. Wykonawca zobowiązuje się także do świadczenia usług gwarancyjnych w okresie przed zakończeniem całości wdrożenia, dla modułów, które zostaną wdrożone wcześniej – począwszy od momentu wdrożenia danego modułu.

**Przez świadczenie usług gwarancyjnych rozumie się:**

- dostęp do aktualizacji systemu i naprawę błędów,
- świadczenie usług pomocy technicznej.

**W ramach dostępu do aktualizacji systemu i naprawy błędów** Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

- 1) Dostarczanie i instalację 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.
- 2) Udostępnianie informacji o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, na adres poczty elektronicznej Zamawiającego wskazany w umowie stanowiącej Załącznik nr 5 do SWZ.
- 3) Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy.
- 4) Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.

**Klasyfikacja zmian (aktualizacji) oprogramowania w trakcie eksploatacji (objętych usługą gwarancji):**

- poprawki - zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności;
- udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkowania. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,
- uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objętego realizowanym zamówieniem,

**Klasyfikacja błędów (których usunięcie objęte jest usługą gwarancji):**

- błąd krytyczny (awaria) – usterka powodująca zatrzymanie pracy Systemu lub zatrzymanie krytycznego procesu uniemożliwiającego terminową realizację obligatoryjnych zobowiązań. Nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego
- błąd ważny – usterka pozwalająca użytkownikowi na korzystanie z Systemu, ale w ograniczonym zakresie. Nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego
- błąd normalny – pozostałe usterki Systemu;

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

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.

Wszelkie wady będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowaną aplikację internetową w wyjątkowych sytuacjach drogą elektroniczną lub telefonicznie.

Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia drogą elektroniczną.

W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe błędy na swój koszt przy zachowaniu procedury i terminów określonych przez Zamawiającego w niniejszym Opisie przedmiotu zamówienia.

**Naprawy gwarancyjne i asysta techniczna w ramach usług gwarancyjnych odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:**

- 1) Dostępność usług gwarancyjnych w godzinach i dniach pracy Zamawiającego, tj. 8:00 – 16:00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 2) Obsługę zleceń rozwojowych ZSI, dotyczących w szczególności:
  - a) zmiany konfiguracji Systemu oraz wykonanie prac programistycznych dotyczących Systemu;
  - b) przygotowania specyfikacji dla osób wykonujących określone prace programistyczne;

- c) przeprowadzania warsztatów szkoleniowych dla osób wskazanych przez Zamawiającego;
- 3) Tworzenia funkcjonalności i dokumentacji powdrożeniowej dla nowych funkcjonalności we współpracy z osobami wskazanymi przez Zamawiającego.
- 4) Usuwanie błędów w oprogramowaniu.

Poniższe pojęcia mają określone niniejszym znaczenie:

**„godzina robocza”**: godzina w ramach godzin pracy Zamawiającego określonych w punkcie 1) powyżej;

**„dzień roboczy”**: dzień w ramach dni pracy Zamawiającego określonych w punkcie 1) powyżej;

**„Czas reakcji”**: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do chwili podjęcia działań naprawczych przez Wykonawcę;

**„Czas naprawy”**: liczba godzin roboczych lub dni roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do momentu całkowitego usunięcia zgłoszonego błędu, przy czym do czasu naprawy nie jest wliczany czas, w którym Wykonawca oczekuje na dostarczenie informacji zażądanych od Zamawiającego niezbędnych do wykonania naprawy, przy założeniu, że Wykonawca przedstawi kompletną listę informacji, które są niezbędne do wykonania naprawy niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia;

#### a) błąd krytyczny (awaria)

dostęp zdalny (pierwszorzędnie)

Błąd krytyczny (awaria)	ZSI
Czas reakcji	7 h/ skrócony 4 h
Czas naprawy	24 h

#### b) błąd ważny

dostęp zdalny (pierwszorzędnie)

Błąd ważny	ZSI
Czas reakcji	15 h/ skrócony 12 h
Czas naprawy	72 h

#### c) błąd normalny

dostęp zdalny (pierwszorzędnie)

Błąd normalny	ZSI
Czas reakcji	54 h/ skrócony 48 h
Czas naprawy	14 dni

- 5) Wykonawca zapewni ekspresowy Czas naprawy do 8 godzin roboczych, w przypadku wystąpienia błędów w niżej wymienionych obszarach:
  - a) sporządzania sprawozdań VAT-7, VAT-UE, JPK - w dniach 23 - 25 każdego miesiąca,
  - b) sporządzania sprawozdań i deklaracji rocznych (GUS, US) oraz sprawozdania finansowego – w okresie od 2 stycznia do 31 marca tego samego roku,
  - c) sporządzania list płac – w dniach 7-10 każdego miesiąca,
- 6) W przypadku wykazania błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego, Wykonawca może wypełnić swoje zobowiązanie poprzez dostarczenie Zamawiającemu, aktualizacji oprogramowania (Update'u) lub nowszej wersji oprogramowania (Upgrade'u), lub też poprzez usunięcie błędu w ramach oprogramowania działającego u Zamawiającego; usunięciem błędu może być, między innymi, wykonanie stosownych działań (w tym prac programistycznych) na oprogramowaniu działającym u Zamawiającego, albo – w przypadku, gdy działania nie wymagają wiedzy specjalnej - wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków błędu, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem błędu. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników oraz możliwie najdokładniejszego opisu błędu, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, o ile zapewnia co najmniej te same funkcjonalności co dotychczasowa, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.
- 7) Zgłaszanie błędów przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
  - a) pierwszorzędnie poprzez dedykowaną aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń Wykonawcy,
  - b) telefonicznie,
  - c) pocztą elektroniczną.
- 8) Zgłoszenia błędów Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 16.00.
- 9) Zgłoszenia telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej powinny być bezzwłocznie wprowadzone przez Wykonawcę do aplikacji internetowej.
- 10) Po usunięciu przez Wykonawcę błędu, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania informacji o usunięciu błędu:
  - a) wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Wykonawcę na aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń,
  - b) pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
  - c) protokołem usunięcia błędu utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,



11) Potwierdzenie Zamawiającego dotyczące zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę. Informacje od Wykonawcy i Zamawiającego potwierdzające usunięcie błędu łącznie stanowią protokół usunięcia błędu.

12) Na dzień sporządzenia protokołu usunięcia błędu, Wykonawca zapewni, że system działa poprawnie i jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiającemu **rękojmi** na okres 24 miesięcy od dnia odbioru końcowego systemu.

**Gwarancja na oprogramowanie osób trzecich** (oprogramowanie zewnętrzne) dostarczone przez Wykonawcę będzie świadczona zgodnie z warunkami zapewnianymi przez producenta tego oprogramowania od daty instalacji do upływu 24 miesięcy od dnia odbioru końcowego ZSI, z zastrzeżeniem warunków opisanych w Załączniku nr 2 do SWZ opis funkcjonalności.

Wykonawca zapewni dostępność do aktualizacji producentów dostarczonego oprogramowania narzędziowego i motorów baz danych w okresie trwania gwarancji. Aktualizacje muszą obejmować co najmniej poprawki i udoskonalenia (w rozumieniu określonym powyżej w niniejszym punkcie 8), w szczególności poprawki bezpieczeństwa. 24-miesięczny okres wsparcia dla tego oprogramowania będzie liczony od dnia odbioru końcowego ZSI i trwa do dnia wygaśnięcia gwarancji na dostarczony ZSI. Okres wsparcia powinien obejmować również okres od dnia instalacji danego oprogramowania do dnia odbioru końcowego ZSI.

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

**Usługa asysty technicznej** obejmuje wsparcie Zamawiającego w użytkowaniu Systemu, w sytuacjach nie wynikających z błędów Systemu. Usługa ta może być realizowana w szczególności w ramach pomocy technicznej hot-line, jak również – w przypadkach, w których jest to niezbędne dla usunięcia problemu – poprzez wsparcia zdalne lub wizytę konsultanta. W przypadku, gdy realizacja usługi wymaga wsparcia zdalnego lub przyjazdu konsultanta: Czas reakcji wynosi 7 dni, a czas usunięcia problemu objętego usługą techniczną – 14 dni. Usługa asysty technicznej obejmuje 240 roboczych godzin przez cały okres trwania gwarancji.

## **9. ŚWIADCZENIE USŁUG POGWARANCYJNYCH (W RAMACH PRAWA OPCJI)**

**Przez świadczenie usług pogwarancyjnych rozumie się:**

- dostęp do aktualizacji ZSI i naprawy błędów,
- świadczenie usług pomocy technicznej.

**Dostęp do aktualizacji ZSI i naprawy błędów** muszą obejmować co najmniej:

- 1) Opracowywanie i wydawanie aktualizacji oprogramowania, ich dostarczanie, 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 ZSI do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w ZSI 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.
- 2) Dostarczanie zaktualizowanej dokumentacji po każdej aktualizacji oprogramowania i wprowadzanych modyfikacjach.
  - 3) Wprowadzanie nowości w funkcjonalnościach oraz merytorycznej zawartości oprogramowania w ramach jego rozwoju rynkowego.
  - 4) Eliminację usterek i błędów programów i rozwiązywanie zgłaszanych problemów.
  - 5) Wykonawca zapewni dostępność do aktualizacji producentów dostarczonego oprogramowania narzędziowego i motorów baz danych. Aktualizacje muszą obejmować co najmniej poprawki, w szczególności poprawki bezpieczeństwa.

**Klasyfikacja zmian oprogramowania w trakcie eksploatacji (objętych usługą pogwarancyjną):**

- poprawki - zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności.
- udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkowania. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,
- uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objętego realizowanym zamówieniem,

**Klasyfikacja błędów (których usunięcie objęte jest usługą pogwarancyjną):**

- błąd krytyczny (awaria) – usterka powodująca zatrzymanie pracy Systemu lub zatrzymanie krytycznego procesu uniemożliwiającego terminową realizację obligacyjnych zobowiązań. Nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego
- błąd ważny – usterka pozwalająca użytkownikowi na korzystanie z Systemu, ale w ograniczonym zakresie. Nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego
- błąd normalny – pozostałe usterek Systemu;

Wykonawca w ramach usług pogwarancyjnych 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.

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.

Wszelkie błędy będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowaną aplikację internetową w wyjątkowych sytuacjach drogą elektroniczną lub telefonicznie.

Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia drogą elektroniczną.

W ramach usług pogwarancyjnych Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte błędy Oprogramowania a Wykonawca usuwać je przy zachowaniu procedury i terminów określonych przez Zamawiającego w Opisie przedmiotu zamówienia.

**Wykonawca świadczyć będzie usługi pogwarancyjne na poniższych zasadach i w określonych terminach:**

**Naprawy pogwarancyjne i świadczenie usług pomocy technicznej** muszą odbywać się co najmniej na poniższych zasadach i w określonych terminach:

- 1) Zapewnienie wsparcia zdalnego (Help Desk) w godzinach i dniach pracy Zamawiającego, tj. 8:00 - 16:00, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.
- 2) Obsługę zleceń rozwojowych ZSI, dotyczących w szczególności:
  - a) zmiany konfiguracji ZSI oraz wykonanie prac programistycznych dotyczących ZSI;
  - b) przygotowania specyfikacji dla osób wykonujących określone prace programistyczne;
  - c) przeprowadzania warsztatów szkoleniowych dla osób wskazanych przez Zamawiającego;
  - d) tworzenia funkcjonalności i dokumentacji powdrożeniowej dla nowych funkcjonalności we współpracy z osobami wskazanymi przez Zamawiającego;
- 3) W ramach pomocy technicznej i asysty technicznej, zgodnie ze złożonym oświadczeniem o skorzystaniu z prawa opcji Zamawiający wymaga 960 godzin w całym okresie świadczenia usługi pogwarancyjnej (średnio 120 godzin rocznie). Wykonawca będzie jednak obciążał Zamawiającego za faktycznie wykorzystaną liczbę godzin pomocy technicznej w danym miesiącu.
- 4) Możliwość doszkolenia administratorów systemu z konfiguracji i eksploatacji ZSI (maksymalnie 2 osoby) w trakcie trwania obsługi pogwarancyjnej, która to usługa będzie rozliczana na podstawie roboczogodzin, w ramach zakresu godzin wskazanego w punkcie 3) powyżej.
- 5) Usuwanie błędów w oprogramowaniu:

Poniższe pojęcia mają określone niniejszym znaczenie:

**„godzina robocza”**: godzina w ramach godzin pracy Zamawiającego określonych w punkcie 1) powyżej;

**„dzień roboczy”**: dzień w ramach dni pracy Zamawiającego określonych w punkcie 1) powyżej;

**„Czas reakcji”**: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do chwili podjęcia działań naprawczych przez Wykonawcę,

**„Czas naprawy”**: liczba godzin roboczych lub dni roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do momentu całkowitego usunięcia zgłoszonego

błędu, przy czym do czasu naprawy nie jest wliczany czas, w którym Wykonawca oczekuje na dostarczenie informacji zażądanych od Zamawiającego niezbędnych do wykonania naprawy, przy założeniu, że Wykonawca przedstawi kompletną listę informacji, które są niezbędne do wykonania naprawy niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia.

**a) błąd krytyczny (awaria)**

dostęp zdalny (pierwszorzędnie)

Błąd krytyczny (awaria)	ZSI
Czas reakcji	7 h/ skrócony 4h
Czas naprawy	24 h

**b) błąd ważny**

dostęp zdalny (pierwszorzędnie)

Błąd ważny	ZSI
Czas reakcji	15 h/skrócony 12 h
Czas naprawy	72 h

**c) błąd normalny**

dostęp zdalny (pierwszorzędnie)

Błąd normalny	ZSI
Czas reakcji	54 h/skrócony 48 h
Czas naprawy	14 dni

- 6) Wykonawca zapewni ekspresowy Czas naprawy, do 8 godzin roboczych, w przypadku wystąpienia awarii lub usterek w niżej wymienionych obszarach:
  - a) sporządzania sprawozdań VAT-7, VAT-UE, JPK - w dniach 23 - 25 każdego miesiąca,
  - b) sporządzania sprawozdań i deklaracji rocznych (GUS, US) oraz sprawozdania finansowego – w okresie od 2 stycznia do 31 marca tego samego roku,
  - c) sporządzania list płac – w dniach 7-10 każdego miesiąca,
- 7) W przypadku wykazania błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego przez Zamawiającego, Wykonawca może wypełnić swoje zobowiązanie poprzez dostarczenie Zamawiającemu aktualizacji oprogramowania (Update'u) lub nowszej wersji oprogramowania (Upgrade'u) lub też poprzez usunięcie błędu w ramach oprogramowania działającego u Zamawiającego; usunięciem błędu może być, między innymi, wykonanie stosownych działań (w tym prac programistycznych) na oprogramowaniu działającym u Zamawiającego, albo – w przypadku, gdy działania nie wymagają wiedzy specjalnej - wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia

skutków błędu, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem błędu. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników oraz możliwie najdokładniejszego opisu błędu, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, o ile zapewnia co najmniej te same funkcjonalności co dotychczasowa, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.

- 8) Zgłaszanie błędów przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
  - a) pierwszorzędnie poprzez dedykowaną aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń Wykonawcy,
  - b) telefonicznie,
  - c) pocztą elektroniczną.
- 9) Zgłoszenia błędów Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 16.00.
- 10) Zgłoszenia telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej powinny być bezzwłocznie wprowadzone przez Wykonawcę do aplikacji internetowej.
- 11) Po usunięciu przez Wykonawcę błędu, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania informacji o usunięciu błędu:
  - a) wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń,
  - b) pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
  - c) protokołem usunięcia błędu utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,
- 12) Potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę.
- 13) Na dzień sporządzenia protokołu usunięcia błędu, Wykonawca zapewni, że system działa poprawnie i jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

## **10. DOKUMENTACJA ZSI:**

- 1) Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia dostarczy Zamawiającemu całą dokumentację obejmującą wszystkie etapy wykonania umowy.
- 2) Dokumentacja musi być sporządzona w wersji papierowej oraz elektronicznej, w języku polskim, posiadać jednolity wygląd, być czytelna i zrozumiała dla czytelnika. Wyjątkiem od tej reguły jest dokumentacja dla administratora w zakresie oprogramowania narzędziowego, którego producentem nie jest Wykonawca, nie mającego odpowiednika w języku polskim. W przypadku opisanym w zdaniu poprzednim, dokumentacja taka musi być dostarczona w języku angielskim.
- 3) Wykonawca dostarczy kompletną dokumentacji 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.

- 4) 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 ZSI 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).
- 5) Dokumentacja powinna być podzielona na dokumentację użytkownika i dokumentację administratora systemu.
- 6) Dokumentacja użytkownika musi zawierać instrukcję obsługi ZSI umożliwiającą samodzielną naukę obsługi ZSI, która będzie przekazywana etapami zgodnie z harmonogramem wdrożenia.
- 7) Dokumentacja administratora oprócz instrukcji obsługi pod kątem zarządzania ZSI 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 u Zamawiającego.
- 8) Instrukcja obsługi musi zawierać opis konfiguracji pod potrzeby Zamawiającego.
- 9) Dokumentacja podlega aktualizacji po każdej aktualizacji ZSI w okresie gwarancji na koszt Wykonawcy, a w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z Prawa Opcji, również w okresie świadczenia usług pogwarancyjnych (dokumentacja powdrożeniowa).

## **11. WYMAGANIA W ZAKRESIE TESTÓW DLA POSZCZEGÓLNYCH ETAPÓW PROJEKTU (UST. 5 POWYŻEJ):**

- 1) W ramach wykonania **Testów ZSI** Wykonawca zrealizuje co najmniej następujące zadania:
  - a) Przygotuje w ramach harmonogramu szczegółowego plan testów, opisujący ich rodzaje, zakres oraz zasady i sposób ich przeprowadzania;
  - b) Wykona niezbędne testy w ramach każdego z etapów realizacji projektu w celu potwierdzenia poprawności ich działania;
  - c) Wykona co najmniej następujące testy:
    - testy funkcjonalne w podziale na funkcje, moduły, i cały ZSI,
    - testy uprawnień obejmujące sprawdzenie uprawnień przydzielonych wybranym grupom użytkowników ZSI,
    - testy integracyjne zrealizowane w celu wykrycia błędów w interfejsach i interakcjach pomiędzy wybranymi modułami ZSI,
    - testy migracji, obejmujące przeprowadzenie migracji próbnej
    - testy bezpieczeństwa
    - testy odtworzenia z kopii zapasowych będą stanowiły próby wykonania kopii bezpieczeństwa i odzyskania z kopii ZSI zgodnie z przekazanymi

przez Wykonawcę procedurami, przy jego udziale. W ramach tych testów będzie przeprowadzone odtworzenie systemu po awarii na podstawie pakietu instalacyjnego zawierającego wszystkie niezbędne elementy do uruchomienia ZSI a także przywrócenie danych (odtworzenie backup'u) w zakresie wskazanej przez Zamawiającego kopii danych.

- d) Wykona co najmniej dwie rundy testów dla każdego z Etapów projektu w całym zakresie testowym (testy funkcjonalne, integracyjne, uprawnień, migracji, bezpieczeństwa, odtworzenia z kopii zapasowych), przy czym druga runda testów będzie obejmować wyłącznie testy, które w pierwszej rundzie nie otrzymały pozytywnych rezultatów. Testy będą prowadzone aż do uzyskania pozytywnego rezultatu.
- 2) Testy odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego, który przeprowadzi je w uzgodnieniu z Wykonawcą, przy jego współpracy zgodnie z terminami wskazanymi w harmonogramie szczegółowym. W sytuacji, gdy przeprowadzenie testów w siedzibie Zamawiającego nie będzie możliwe ze względu na okoliczności niezależne od Wykonawcy, testy zostaną przeprowadzone przy wykorzystaniu dostępu zdalnego.
- 3) Podstawą do odbioru każdego z Etapów reliazji projektu będzie dokument potwierdzający poprawnie przeprowadzone testy danego etapu;
- 4) W przypadku wykrycia nieprawidłowości w testowanym ZSI (niezgodność pomiędzy oczekiwany rezultatem przeprowadzonego testu a wynikiem otrzymanym podczas jego wykonywania) Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w czasie ustalonym z Zamawiającym.