

Załącznik nr 1 do SWZ (złożyć z ofertą)

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia są **Usługi serwisowe i konserwacyjne utrzymania systemu Xpertis (będącego w posiadaniu Zamawiającego) przez okres 12 miesięcy, z prawem opcji (ZP 56/24)**

I. Zakres przedmiotu zamówienia

- 1) **Zamówienia podstawowe** na które składa się świadczenie usług objętych przedmiotem zamówienia, w okresie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy;
Wykonawca w cenie oferty w zakresie miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia uwzględnia **34 godzin usług** objętych przedmiotem zamówienia (**razem 408 godzin na 12 miesięcy**)
- 2) **Zamówienie objęte prawem opcji** na które składa się świadczenie usług objętych przedmiotem zamówienia, w maksymalnym wymiarze dodatkowych **392 godzin** w całym okresie obowiązywania umowy. Godzina świadczenia usług = 60 minut

II. Przez system Xpertis zainstalowany w siedzibie Zamawiającego należy rozumieć system składający się z następujących modułów:

5.1024	Xpertis ERP Alerty Biznesowe	-	SN: WRTA060342
5.1999	Xpertis ERP CMS	-	SN: CMSS060342
5.1198	Xpertis ERP Obieg Informacji - Kontakty WWW -	-	SN: CMOB060342
5.1201	Xpertis ERP Obieg Informacji – Faktury i zapotrzebowania wewnętrzne www	-	SN: CMOB060342
5.1202	Xpertis ERP Connector QD – Obszar personel	-	SN: XBQD060342
5.1079	Xpertis ERP Środki trwałe	-	SN: WESA060342
5.686	Xpertis ERP Finanse i księgowość	-	SN: WFJA060342
5.796	Xpertis ERP Bankowość elektryczna	-	SN: WHBA060342
5.332	Xpertis ERP Kadry i płace	-	SN: WKAA060342
5.1093	Xpertis ERP Kasa	-	SN: WKSA060342
5.1023	Xpertis ERP Logistyka	-	SN: WMFA060342
5.1197	Xpertis ERP Obieg informacji	-	SN: WOBA060342
5.1265	Xpertis ERP Pracownicze plany kapitałowe	-	SN: WPPK060342
5.687	Xpertis ERP SERVER	-	SN: LSVA06342
5.1200	Xpertis ERP Zarządzanie kapitałem ludzkim	-	SN:WZKL060342

- zwany dalej "Systemem"/ „Oprogramowaniem”

Zamawiającego, oświadcza że nie posiada/nie dysponuje majątkowymi prawami autorskimi, licencją lub innymi prawami lub też zgodami producenta/twórcy/autora/właściciela majątkowych praw autorskich, które dawałyby mu możliwość ingerencji w kod źródłowy do ww. Systemu/Oprogramowania w zakresie umożliwiającym realizację świadczenia objętego przedmiotem zamówienia i w zw. z tym nie ma możliwości przekazania takich prawa podmiotom trzecim.

Producentem ww. Systemu / Oprogramowania jest **Asseco Business Solutions SA**

UWAGA

Wykonawca wraz z ofertą składa oświadczenie (własne) o posiadaniu majątkowych praw autorskich lub licencji lub innych praw lub też zgód producenta/twórcy/autora/właściciela

majątkowych praw autorskich – do Oprogramowania objętego przedmiotem zamówienia w zakresie umożliwiającym realizację usług, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego

III. Wymagane narzędzia i języki programowania, w których programowany jest system (aplikacje, formularze, raporty, baza danych, skrypty):

1. Moduły Xpertis CMS i Xpertis Obsługa Klienta:
 - narzędzia uruchomieniowe serwera portalu CMS: serwer aplikacji Tomcat;
 - język programowania : javascript.
2. Xpertis Server (MAcroSERVER) - serwer bazy danych MacroBASE;
3. Xpertis aplikacje:
 - narzędzia:
 - a. MacroBUILDER w wersji 23.25 - do tworzenia aplikacji (menu, okienka, akcje, formuły itp) i do tworzenia/modyfikowania struktury bazy danych;
 - b. MacroEDYTOR - do formuł oraz raportów w technologii MacroBASE;
 - c. MacroCRwrite - do raportów w technologii Crystal Report;
 - języki:
 - a. FORMULA+ do edycji formuł w MacroEDYTOR,
 - b. REPORT do edycji raportów w technologii MacroBase w edytorze MacroEDYTOR,
 - c. Crystal Reports do raportów cr w technologii Crystal Report,
 - d. SQL w standardzie SQL-92 dla wbudowanych zapytań SQL.

IV. Zakres **Usługi Utrzymania Systemu** obejmują w szczególności:

- a) Programowanie rozumiane jako wprowadzanie wymaganych zmian do kodu źródłowego Systemu;
- b) Projektowanie rozumiane jako projektowanie algorytmów realizujących w Systemie uzgodnione z Zamawiającym zmiany wynikające z Analizy lub wymagań Zamawiającego;
- c) Parametryzację, czyli dostosowanie Systemu do specyfiki i wymagań Zamawiającego w zakresie standardowych struktur i algorytmów Systemu;
- d) Modyfikacje, czyli wprowadzanie zmian w funkcjonalności istniejącego Systemu w zakresie szerszym niż zakres Parametryzacji często z wykorzystaniem Programowania.
- e) Instalację rozumianą jako przeniesienie i uruchomienie Systemu w miejscu wskazanym przez Zamawiającego;
- f) Archiwizację Systemu rozumianą jako zarządzanie zakresem i procesem wykonywania kopii zapasowej plików i konfiguracji Systemu oraz przetwarzanych przez niego danych gwarantującej jego pełne Odzyskanie;
- g) Odzyskanie Systemu czyli poawaryjne przywrócenie pełnej funkcjonalności i pełnej spójności danych z wykorzystaniem kopii powstałej w trakcie Archiwizacji;
- h) Utrzymanie środowiska testowego Systemu rozumianego jako utrzymywanie drugiej, testowej instancji Systemu identycznej z Systemem za pomocą okresowo wykonywanych usług Instalacji, Transferu Danych i Importu/Eksport Danych;
- i) Aktualizację Prawną, czyli usługę polegającą na naniesieniu do eksploatowanej przez Zamawiającego wersji Systemu takich Modyfikacji, które są wynikiem zmian przepisów prawa w zakresie działalności gospodarczej Zamawiającego;
- j) Konsultacje czyli doradztwo w rozwiązywaniu merytorycznych problemów biznesowych Zamawiającego związanych z działaniem Systemu;
- k) Asystę czyli wykonywanie wspólnie z użytkownikiem Systemu czynności operatorskich w Systemie;
- l) Instruktaż czyli udzielanie użytkownikom Systemu bezpośrednich wskazówek dotyczących działania Systemu;
- m) Hot-line — udostępnienie Zamawiającemu numeru telefonicznego, pod którym Wykonawca udziela porad operatorskich w zakresie bieżącego użytkowania Systemu;
- n) Import/ Eksport Danych czyli okazjonalne przesłania danych między bazą danych obsługiwaną przez System, a środowiskiem zewnętrznym;

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: Wsparcie serwisowe szpitalnych systemów informatycznych EKZ i EKOPIT (ZP-49/24)

- o) Transfer Danych rozumiany jako zainstalowanie nowych wersji plików wykonawczych wraz z wprowadzeniem koniecznych zmian w formacie plików zawierających dane (struktury tabel);
- p) Naprawy rozumiane jako usuwanie nieprawidłowego funkcjonowania Systemu objawiające się występowaniem błędów prowadzących do utraty danych lub uniemożliwiających korzystanie z Systemu zgodnie z dokumentacją działania Systemu;
- q) Korygowanie Danych rozumiane jako poprawianie na życzenie Zamawiającego zapisów w bazie Danych Systemu powstałych na skutek błędnego użycia Systemu przez użytkownika.

V. Wymagania i warunki dotyczące świadczenia usług utrzymania Systemu:

1. Wszystkie Usługi muszą być świadczone w języku polskim.
2. Zgłaszanie zapotrzebowania na Usługi Utrzymania Systemu (dalej zwanymi Zgłoszeniem) wykonywane będzie wyłącznie poprzez bezpieczny Portal Zgłoszeniowy dostępny zarówno dla Zamawiającego jak i Wykonawcy poprzez Internet. Portal Zgłoszeniowy musi posiadać polski interfejs graficzny użytkownika.
3. W sytuacji, w której użytkownik Systemu z powodu awarii o naturze technicznej nie może samodzielnie złożyć Zgłoszenia poprzez Portal Zgłoszeniowy, Zamawiający dopuszcza składanie Zgłoszeń inną drogą niż poprzez Portal Zgłoszeniowy (np. poprzez telefon, email) ale wówczas Wykonawca zobowiązany jest do bezwzględnego wprowadzenia Zgłoszenia na Portalu Zgłoszeniowym w imieniu użytkownika Systemu.
4. Zgłoszenie uznawane jest za prawidłowo zgłoszone jeśli Portal Zgłoszeniowy poinformuje o tym użytkownika poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu lub prześle email zawierający potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia na adres użytkownika Systemu.
5. Portal Zgłoszeniowy musi być dostępny wyłącznie dla upoważnionych pracowników Wykonawcy i Zamawiającego poprzez system logowania z wykorzystaniem nazw użytkownika i haseł, a wszystkie (łącznie z logowaniem) wykonywane na nim poprzez Internet operacje muszą być zabezpieczone sesją szyfrowaną (z wykorzystaniem protokołu https).
6. Portal Zgłoszeniowy musi umożliwić wprowadzenie nowego Zgłoszenia przez całą dobę codziennie bez wyłączenia świąt i niedziel z wyjątkiem awizowanych wcześniej przerw konserwacyjnych.
7. Zamawiający wprowadza następujące kategorie błędów:
 - krytyczny – utrata danych lub brak możliwości ich przetwarzania, w tym wymiany z innymi systemami, co prowadzi do utraty możliwości terminowej realizacji głównych procesów biznesowych Klienta,
 - poważny – utrudnione możliwości przetwarzania danych, w tym wymiany z innymi systemami, co prowadzi do utraty możliwości terminowej realizacji niektórych procesów biznesowych Klienta,
 - drobny – procesy biznesowe nie są zakłócone, praca z Programem jest możliwa, choć może być w niewielkim stopniu kłopotliwa, realizowane są wszystkie funkcje.Przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca ustali z Zamawiającym sposób znakowania Zgłoszeń na Portalu Zgłoszeniowym jednoznacznie identyfikujący kategorię zgłoszeń.
8. Zamawiający wprowadza następujący podział Czasu Reakcji na Zgłoszenie:
 - a. w przypadku gdy dotyczy usług: Modyfikacji, Parametryzacji, Instalacji, Konsultacji, Asysty, Instruktażu, Import/Eksportu Danych, Transferu Danych, Archiwizacji, Odzyskiwania lub Korygowania 4 Dni Robocze,
 - b. w przypadku gdy dotyczy Napraw:
 - Błędu kategorii **krytyczny 1 dzień roboczy**,
 - Błędu kategorii **poważny 3 dni robocze**,
 - Błędu kategorii **drobny 5 dni roboczych**,
 - c. pięć dni roboczych w przypadku pozostałych rodzajów usług.- od dnia przyjęcia Zgłoszenia Za przyjęcie zgłoszenia uznają się zmiany statusu Zgłoszenia na „Przyjęte” (lub powiadomienie Zamawiającego np. emailem o przyjęciu Zgłoszenia).
Za zwłokę w Czasie Reakcji na Zgłoszenie przewidziana jest kara umowna, zgodnie z §11 ust 3 lit a projektu umowy

9. Zamawiający wprowadza następujący podział Czasu Realizacji Zgłoszenia:

Kategoria Błędu	Czas Naprawy Zastępczej	Czas Naprawy
krytyczny	1 Dzień Roboczy	5 Dni Roboczych
poważny	3 Dni Robocze	10 Dni Roboczych
drobny	5 Dni Roboczych	20 Dni Roboczych

Za zwłokę w Czasie Realizacji Zgłoszenia przewidziane są kary umowna, zgodnie z projektem umowy stanowiącym załącznik nr 8 do SWZ.

10. Czas Realizacji Zgłoszenia to czas który upłynął od dnia przyjęcia Zgłoszenia do chwili zgłoszenia Zamawiającemu przez Wykonawcę gotowości do odbioru Zgłoszenia. Może to być zmiana status Zgłoszenia na Portalu Zgłoszeniowym na „Do odbioru” (lub powiadomienie Zamawiającego np. emailiem o gotowości odbioru).
11. Zamawiający powinien zaakceptować zgłoszone do odbioru Zgłoszenie Serwisowe (co jest równoznaczne z jego akceptacją i zamknięciem) lub zgłosić Zastrzeżenia do jego realizacji. Zastrzeżone Zgłoszenia po usunięciu przyczyn zastrzeżenia muszą być ponownie zgłoszone do odbioru przez Wykonawcę. Czas od zgłoszenia zastrzeżeń do ponownego zgłoszenia do odbioru wlicza się do Czasu Realizacji Zgłoszenia.
12. Wykonawca jest zobowiązany do obsługi Zgłoszeń w dni robocze w godzinach co najmniej od 8:00 do co najmniej 16:00.
13. Wykonawca przekazując Zgłoszenie do odbioru musi w nim podać Czas Pracy Serwisowej. Czas ten przed wliczeniem do Łącznego Czasu Pracy Serwisowej wymaga akceptacji Zamawiającego.

Pozostałe warunki realizacji zamówienia , w tym opis prawa opcji określa projekt umowy stanowiący załącznik nr 8 do SWZ.

Wykonawca składając ofertę - oświadcza, że w cenie oferty uwzględnił wszystkie koszty realizacji przedmiotu zamówienia, h kosztów związanych z realizacją przedmiotu zamówienia, zostały one uwzględnione w cenie oferty