**Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)**

# DEFINICJE

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

1. Zamawiający - Centrum Zdrowia Mazowsza Zachodniego Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Limanowskiego 30, 96-300 Żyrardów
2. Wykonawca - podmiot, z którym Zamawiający zawarł Umowę na rozbudowę posiadanego przez Zamawiającego Systemu ERP.
3. System ERP – administracyjny system informatyczny, będący przedmiotem rozbudowy posiadanego przez Zamawiającego systemu ERP tj. dostawa i wdrożenie w ramach Umowy Systemu, którego zakres licencyjny został przedstawiony w pkt. 2.1.
4. Aplikacja (Moduł) – wyodrębnione technicznie i funkcjonalnie programy opisane kodem źródłowym charakteryzujące się spójnym zakresem funkcjonalnym i zdefiniowaną strukturą danych, oraz technologią umożliwiającą pracę z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, jako interfejsu użytkownika (o ile występuje), realizujące swoje funkcje w interakcji z innymi Modułami w oparciu o wspólny(e) serwer(y) aplikacji.
5. Umowa – umowa zawarta w ramach realizacji OPZ.
6. Gwarancja – Oznacza całokształt świadczonych przez Wykonawcę usług gwarancyjnych związanych z zapewnieniem poprawnej pracy dostarczonego Systemu będącego przedmiotem zamówienia, szczegółowo określone w niniejszym dokumencie oraz Umowie.
7. Dokumentacja (dot. systemu) – zbiór dokumentów dostarczonych przez Wykonawcę w formie elektronicznej (np. plikach doc, pdf). Dokumentacja systemu to ogół dokumentacji technicznej i dokumentacji użytkownika stworzonej dla określonego Systemu informatycznego przez jego twórców, w tym Dokumentacja Powykonawcza.
8. Infrastruktura – elementy systemu teleinformatycznego, z których obecnie korzysta Zamawiający takie jak m.in.: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe (obejmujące także oprogramowanie wirtualizacyjne i programy towarzyszące) oraz infrastruktura serwerowa i oprogramowanie, które Zamawiający przewidział na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia.
9. Zdalny Dostęp – analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury Wykonawcy, a węzłem Infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizację usług wdrożeniowych.
10. Protokół Odbioru Końcowego – protokół przygotowany przez Wykonawcę, będący potwierdzeniem przyjęcia przez Zamawiającego wykonanych przez Wykonawcę prac będących przedmiotem zamówienia.
11. Protokół Rozbieżności – dokument przygotowany przez Zamawiającego, zawierający precyzyjnie wyspecyfikowane przyczyny mające źródło w Systemie i wskazując nieprawidłowo działające funkcje Systemu, wraz z opisem tych nieprawidłowości, uniemożliwiające podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego.
12. Dzień Roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
13. Licencja - tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje Aplikację wyszczególnioną w Specyfikacji dostawy Systemu będącego przedmiotem Umowy.
14. Producent – podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
15. Baza danych – utworzone w wyniku eksploatacji Systemu dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.
16. Dostęp do nowych wersji – usługa zapewnianiająca poprawę jakości Systemu i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych).
17. Błąd Aplikacji – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
18. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
19. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
20. błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
21. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
22. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
23. wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych,
24. nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Systemu ERP,
25. użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
26. działanie wirusa komputerowego,
27. wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
28. niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
29. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w System ERP,
30. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w System ERP, z którym System ERP zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (interfejsy HL7, web service, inne),
31. działanie Siły Wyższej,
32. niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
33. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
34. niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
35. użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Błędy (Pilne, Normalne i Krytyczne) oraz Usterki zdefiniowane poniżej.

1. Błąd Pilny – oznacza to Błąd Systemu ERP, uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie Systemu ERP lub jego części, który nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji Systemu ERP.
2. Błąd Normalny – oznacza to powtarzalne działanie Systemu ERP niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
3. Błąd Krytyczny – oznacza to nieprawidłowość Systemu ERP, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji Systemu ERP, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu ERP.
4. Usterka – oznacza działanie Systemu ERP niezgodne z dostarczoną do niego Dokumentacją, nie uwzględnianie przez to System ERP znanych błędów platformy sprzętowej lub błędów w oprogramowaniu narzędziowym lub stanowiskowym, nie uniemożliwiające jednak wykonania jego funkcji.
5. Konsultacja – usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Systemu ERP.
6. Uaktualnienie (update) – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Systemu ERP powodujące usunięcie wykrytych Błędów Systemu ERP.
7. Help Desk (HD) – narzędzie udostępnione przez Wykonawcę, dedykowane do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Gwarancyjnych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Systemu ERP i Infrastruktury.
8. Zgłoszenie Gwarancyjne (Zgłoszenie) – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Systemu ERP, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
9. Czas Naprawy - czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia Zgłoszenia Gwarancyjnego a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.
10. Użytkownik – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Gwarancyjnych.
11. Serwis – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług gwarancyjnych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w Help Desk.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia obejmuje: rozbudowę posiadanego przez Zamawiającego Systemu ERP na warunkach określonych w Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz Umowie.

OPIS RÓWNOWAŻNOŚCI

Jeżeli w przedmiocie zamówienia Zamawiający wskazuje markę, bądź wskazane są znaki towarowe, patenty lub źródło pochodzenia (nazwa producentów), postanowienia te należy odczytywać, jako określenie wymaganych cech funkcjonalnych i jakościowych, a Wykonawca ma każdorazowo prawo zastosowania rozwiązania nie gorszego niż te, które zostało zastosowane lub użyte przez Zamawiającego. Wszelkie nazwy własne użyte w opisach przedmiotu zamówienia, określają wymagany standard, jakości towarów i usług. Dopuszcza się możliwość przedstawienia w ofercie rozwiązań równoważnych o walorach nie gorszych niż opisane w pkt 2.2.

Za równoważne uznaje się rozwiązania, jak również elementy, materiały, urządzenia o właściwościach funkcjonalnych i jakościowych takich samych, które zostały określone w opisie przedmiotu zamówienia, lecz oznaczonych innym znakiem towarowym, patentem lub pochodzeniem. Przy czym istotne jest to, że produkt równoważny to produkt, który nie jest identyczny, tożsamy z produktem referencyjnym, ale posiada pewne, istotne dla Zamawiającego, zbliżone do produktu referencyjnego cechy i parametry.

Istotne dla Zamawiającego cechy i parametry, to takie, które pozwolą zachować wszystkim systemom, urządzeniom, wyrobom, parametry i cechy pozwalające przede wszystkim na prawidłową współpracę z innymi systemami i/lub urządzeniami i/lub wyrobami w sposób założony przez Zamawiającego oraz pozwalające przy tym uzyskać parametry nie gorsze od założonych w dokumentacji postępowania (Zapytania ofertowego). Ciężar udowodnienia równoważności spoczywa na Wykonawcy.

Stan docelowy.

W wyniku realizacji przedmiotu zamówienia w jednostce Zamawiającego ma zostać rozbudowany System ERP posiadany przez Zamawiającego w zakresie i ilościach wskazanych w dalszej części dokumentu.

Termin realizacji zamówienia

Zamówienie obejmuje etapy główne:

1. Etap I - Harmonogram Realizacji Umowy - 14 dni kalendarzowych od daty udostępnia przez Zamawiającego Infrastruktury oraz danych niezbędnych do realizacji Przedmiotu Umowy
2. Etap II - Dostawę i wdrożenie rozbudowywanego Systemu – do 6 miesięcy od daty podpisania Umowy
3. Etap III – Produkcyjne uruchomienie rozbudowywanych funkcjonalności Systemu i świadczenie usług gwarancyjnych i serwisowych – 12 miesięcy od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego

Opis realizacji zamówienia

Ad. 1 - Etap I - Harmonogram Realizacji Umowy

* 1. Opracowanie Harmonogramu Realizacji Umowy
  2. W ramach procesu prac Wykonawca sporządzi wstępną analizę oraz opracuje dla Zamawiającego Harmonogram Realizacji Umowy.
  3. Harmonogram Realizacji Umowy będzie zawierać kluczowe elementy oraz terminy ich realizacji oraz planowany termin organizacji prac i wdrożenia. Na podstawie zapisów w Harmonogramie będą prowadzone i odbierane poszczególne etapy realizowane w ramach Przedmiotu zamówienia. Dokumenty ten będzie stanowił podstawę do weryfikacji terminowości wdrożenia w trakcie odbiorów.
  4. Wykonawca opracuje w terminie 14 dni od daty udostępnienia danych i dostępów, o których mowa w Umowie, Harmonogramu Realizacji Umowy. Zamawiający dokona akceptacji Harmonogramu Realizacji Umowy w terminie 3 Dni roboczych od dnia jej przekazania przez Wykonawcę, co Strony potwierdzą odpowiednim Protokołem, albo w tym samym terminie zgłosi zastrzeżenia do Harmonogramu Realizacji Umowy. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do Harmonogramu procedura, o której mowa w zdaniu poprzednim zostaje powtórzona. Zatwierdzony Harmonogramem Realizacji Umowy stanowi dokument wiążący dla Stron.
  5. Harmonogram, który należy rozumieć jako zakres czynności i terminów do wykonania przez Wykonawcę i ma na celu zaplanowanie sposobu realizacji przedmiotu zamówienia.

Ad. 2 - Etap II - Dostawa i wdrożenie Systemu

* 1. Licencje Systemu

### Wykaz Licencji Systemu ERP objętych przedmiotem Umowy będące przedmiotem rozbudowy posiadanego przez Zamawiającego Systemu:

Tabela 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Licencja/Moduł | Rodzaj | Ilość licencji |
|  | mPracownik | Licencja bezterminowa | dostęp do 1000 pracowników |
|  | Koszty | Licencja bezterminowa | OPEN |
|  | Planowanie Pracy | Licencja bezterminowa | OPEN |

* + 1. W terminie odbioru Przedmiotu Zamówienia Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Licencje Systemu ERP w ilości wyszczególnionej w Tabeli 1.
    2. Licencje będą obejmować wszystkie wymienione w pkt 2.2. funkcjonalności.
    3. W ramach Licencji Systemu ERP Zamawiający będzie uprawniony do korzystania z danego modułu Systemu ERP w ramach posiadanej sieci komputerowej przez ograniczoną liczbę użytkowników.
    4. Licencja na korzystanie z Systemu ERP, Rozwinięć, Uaktualnień i Dokumentacji udzielona zostanie Zamawiającemu na warunkach określonych w Umowie.
    5. Zamawiający nie ma prawa do sprzedaży, wypożyczania, powielania, odstępowania lub rozpowszechniania w innej formie, zmienienia, dekompilacji Systemu.
    6. Zamawiający nie ma prawa do usuwania bądź zmiany znaków handlowych i informacji o Wykonawcy, bądź Producencie, podanych w dostarczanym Systemie.
    7. Zamawiający ma prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i zestawień utworzonych za pomocą dostarczanego Systemu.

* 1. Opis funkcjonalny dostarczanego Sytemu:

minimalne wymagania funkcjonalne rozbudowywanych Aplikacji Systemu ERP:

|  |  |
| --- | --- |
| mPracownik | |
| Lp. | FUNKCJONALNOŚĆ - OPIS DZIAŁANIA |
|  | Integracja modułu z systemem SIMPLE ERP (koszty integracji ponosi Wykonawca). |
|  | Dostęp do danych płacowych: dostęp do paska w aplikacji, przesłanie PIT za pomocą aplikacji z potwierdzeniem odbioru przez pracownika. |
|  | Podłączenie ustalonych z personelem formatek i danych kadrowych np.: |
|  | a. Dane o umowie. |
|  | b. Dane o angażu. |
|  | c. Etat i inne wg ustaleń. |
|  | Generowanie wniosków urlopowych, okolicznościowych z równoczesnym zapisem wniosku w obszarze nieobecności w SIMPLE.ERP (kadry). |
|  | Zatwierdzanie bądź odrzucanie wniosków urlopowych, okolicznościowych podwładnych (opiekun). |
|  | Podgląd bilansów urlopowych bieżących: ilość urlopu wykorzystanego, ilość urlopu pozostałego do wykorzystania. |
|  | Podgląd wszystkich rodzajów nieobecności pracownika. |
|  | Przeprowadzenie szkoleń użytkowników i administratorów systemu do obsługi nowej wersji systemu w zakresie do 2 dni szkoleniowych. |
|  | Przeprowadzenie zasadniczej części prac wdrożeniowych i szkoleń w formie zdalnej (telekonferencje, webinaria). |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PLANOWANIE PRACY | | |
| Lp. | FUNKCJONALNOŚĆ - OPIS DZIAŁANIA | |
|  | System musi umożliwiać pobieranie i uaktualnianie danych na poziomie bazy danych z użytkowanym przez Zleceniodawcę System ERPm kadrowo-płacowym w zakresie słownika pracowników, działów, grup zawodowych oraz stanowisk. |
|  | Powinno być dostępne pobieranie danych z plików csv, według powyższych zakresów tematycznych. Powinna być zapewniona automatyczna synchronizacja wybranych danych poprzez ustawienie harmonogramów z poziomu programu, oraz poprzez wywołanie programu z linii poleceń systemu operacyjnego. |
|  | System powinien prowadzić kartoteki pracownika z bieżącymi informacjami dotyczącymi przydziału do komórki organizacyjnej, grupy zawodowej, rodzaju zatrudnienia i wymiaru etatu. Możliwość określenia dostępnego urlopu wypoczynkowego oraz opieki nad dzieckiem z dokładnością do minuty. Limity urlopowe powinny być edytowalne. Kartoteka powinna zawierać listę definiowanych specjalizacji pracownika wykorzystywanych podczas edycji grafików. Powinna istnieć możliwość definiowania własnych pól informacyjnych w różnych formatach (napis, liczba, data, godzina, wartość TAK/NIE, wybór z listy) i przypisywania wartości tych pól do kartoteki pracownika. Kartoteka powinna mieć możliwość dołączenia zdjęcia pracownika oraz listy przypisanych numerów kart RCP. |
|  | Możliwość określenia miesięcznego normatywu czasu pracy, dla pracowników kontraktowych oraz specyficznych normatywów na wybrane miesiące dla wszystkich zatrudnionych. |
|  | Możliwość określenia preferencji pracy pracowników, dotyczących poszczególnych dni tygodnia, pory nocnej i dni świątecznych. |
|  | Obsługa systemu czasu pracy podstawowego i równoważnego. |
|  | Definiowanie zmian z parametrami minimalnej i maksymalnej obsady. Wykorzystanie definicji przy układaniu planu pracy. |
|  | Możliwość definiowania własnych reguł kontrolnych dotyczących wymaganej obsady na zmianie oraz obsady odpowiednik stanowisk lub kwalifikacji. Zdefiniowane reguły będą uwzględniane przy tworzeniu grafików. Reguły muszą mieć możliwość ich wyłączenia dla wybranego grafiku. |
|  | Kontrola poprawności grafiku podczas tworzenia planu pracy oraz kompleksowe sprawdzanie poprawności pod względem przepisów prawa oraz zdefiniowanych przez użytkownika warunków dotyczących obsad zmian. System powinien wskazać miejsce niezgodności. |
|  | Wyliczanie normatywów okresu dla pracownika wg etatu. Możliwość wpisania innego normatywu dla pracowników kontraktowych. |
|  | Kontrola ilości dostępnego urlopu oraz tworzenie planów urlopowych. |
|  | Tworzenie grafików dla dowolnych, definiowanych grup pracowników. |
|  | Możliwość tworzenia schematów pracy i zespołów pracowników w obrębie grup. |
|  | Program musi tworzyć grafiki planowane i wykonane dla zdefiniowanych grup pracowników. |
|  | Możliwość tworzenia grafików w trybie roboczym. |
|  | Planowanie i rozliczanie czasu pracy w dowolnym okresie rozliczeniowym, z możliwością definiowania różnych okresów rozliczeniowych dla różnych grup pracowników nawet w ramach jednego komórki organizacyjnej. |
|  | Możliwość określania pracy w jednym dniu na kilku ośrodkach kosztów (działach) oraz odcinkach zadań. |
|  | Możliwość umieszczania pracownika na kilku różnych grafikach, różnych działów, w tym samym miesiącu. Program powinien sprawdzać czy planowana praca nie pokrywa się z zaplanowaną w innym grafiku. |
|  | Porównanie grafiku planowanego i wykonanego podczas pracy oraz w zestawieniu. |
|  | Aplikacja musi obsługiwać godziny nadliczbowe w wymiarze 50%, 100%, 150% i 200%. |
|  | Aplikacja musi umożliwiać rozliczanie godzin nadliczbowych poprzez ich odbiór w okresie rozliczeniowym na wniosek pracownika lub pracodawcy. |
|  | Program musi umożliwiać przekazywanie nadgodzin do wypłaty dla wybranych pracowników w obrębie wybranego miesiąca grafiku. |
|  | System powinien umożliwić podwójny poziom akceptacji grafików (na poziomie działu i kierownictwa). |
|  | System powinien tworzyć automatycznie grafiki dla pracowników w różnych systemach czasu pracy, uwzględniając preferencje pracowników, wymiar normatywu miesiąca i okresu, warunki obsad zmian oraz przepisy prawa. |
|  | Podgląd sum godzin przepracowanych i nieobecnych z podziałem na typy, wg ustalonych kodów w obrębie miesiąca i okresu rozliczeniowego. |
|  | Możliwość drukowania ewidencji czasu pracy pracownika w postaci Karty Pracy. Do wyboru powinien być zakres tworzenia kart: miesięczny lub roczny. |
|  | Możliwość drukowania planowanej ewidencji czasu pracy w postaci Grafiku Planowanego, planu pracy pracownika oraz listy obecności według grafiku planowanego. |
|  | Możliwość drukowania ewidencji czasu pracy z podziałem na ośrodki kosztów (działy). |
|  | System powinien raportować wypracowanie w postaci ewidencji czasu pracy pracowników prowadzonych w poszczególnych działach. |
|  | System powinien umożliwić import nieobecności z systemu Kadrowego i umieszczenie ich na grafiku. |
|  | Autoryzowany dostęp użytkowników z możliwością definiowania odpowiednich ról. Możliwość określenia dostępu tylko do danych działu użytkownika lub sekcji w obrębie działu. |
|  | Możliwość wysyłania monitów dla wybranych użytkowników z aplikacji. |
|  | Integracja programu z katalogiem Active Directory firmy Microsoft. Użytkownicy uwierzytelniają się do aplikacji za pomocą loginu i hasła z serwera AD Zleceniodawcy lub za pomocą loginu i hasła programu. |
|  | Możliwość obsadzania dyżurów lekarskich. |
|  | Aplikacja musi zapewniać rozliczenie dyżurów lekarskich odliczanych od nominalnego czasu pracy z podziałem na dyżur 50% i dyżur 100% oraz dyżury pod telefonem i wezwania. |
|  | System powinien generować wydruki w formacie pdf, xls i doc |
|  | Możliwość wyświetlania statystyk dla tworzonych grafików, dotyczących wypracowania normatywu, naliczonych dodatków świątecznych i nocnych oraz ilościowej obsady zmian. |
|  | Możliwość tworzenia kalendarza dni wolnych oraz określenia czy wybrany dzień obniżających wymiar czasu pracy. Możliwość zdefiniowania kalendarza wykluczeń, dla dni świątecznych bez naliczania dodatków świątecznych. |
|  | Możliwość blokowania dla zmian określonych części grafiku lub całego grafiku przez użytkownika. |
|  | Wysyłanie danych do użytkowanego przez Zleceniodawcę Systemu ERP kadrowo-płacowego (simple.ERP) w zakresie czasu pracy wynikającego z grafików. Dane powinny być eksportowane według kodów pracy oraz komórek kosztów wg programu kadrowo-płacowego. Dostępny powinien być eksport do tabel SQL, plików tekstowych, csv, xls i xml. |
|  | System powinien zapisywać historię działań pracowników, z informacją o rodzaju działania (dodanie, zmiana, usunięcie, zatwierdzenie). |
|  | Powinna istnieć możliwość zapisywania zmian nanoszonych na grafik wykonany. Pracownicy, których dotyczy zmiana harmonogramu powinni otrzymać powiadomienie drogą e-mail. |
|  | System powinien umożliwić tworzenie konfiguracji tygodniowego lub 28-dniowego, indywidualnego harmonogramu dla pracowników, w zależności od przydziału do grupy. Harmonogram powinien być automatycznie wstawiany do nowych grafików. |
|  | System powinien umożliwiać tworzenie zestawień porównujących czas wejścia i wyjścia pracowników według karty pracy i danych z RCP. Zapisy RCP powinny być widoczne także podczas tworzenia grafiku oraz podlegać weryfikacji zgodności zapisów grafiku z RCP (integracja z systemem RCP nie jest przedmiotem zamówienia). |
|  | System powinien umożliwić wstawienie do grafiku czasu pracy wynikającego z RCP, na podstawie planu. |
|  | Powinny być dostępne wnioski o nadliczbowe według grafiku oraz o odbiór nadliczbowych i zmianę normy. |
|  | Powinien być dostępny interfejs programu w postaci programu systemu Windows oraz poprzez przeglądarkę internetową. Aplikacja w przeglądarce nie może używać żadnych wtyczek (flash, Java) i powinna być napisana w technologii Html5. Funkcjonalności programu i interfejsu przeglądarki powinny być takie same oraz powinny umożliwiać jednoczesną pracę na tej samej bazie danych. |
|  | System powinien być zgodny z ustawą RODO. Powinna być możliwość zapomnienia pracownika w systemie, wydrukowania grafiku bez wskazania rodzaju nieobecności. Powinny być możliwe do ustawienia i parametryzacji wymagania na długość i złożoność hasła oraz wykluczenie haseł historycznych. |

|  |  |
| --- | --- |
| Koszty | |
| Lp. | FUNKCJONALNOŚĆ - OPIS DZIAŁANIA |
|  | Możliwość elastycznego definiowania przez użytkownika zestawień dotyczących zbiorczych informacji na temat rozliczonych kosztów komórki organizacyjnej. |
|  | Analiza kosztów bezpośrednich w rozbiciu na koszty rodzajowe. |
|  | Analiza kosztów pośrednich w rozbiciu na koszty rodzajowe. |
|  | Analiza kosztów całkowitych (bezpośrednich + pośrednich) w rozbiciu na koszty rodzajowe. |

* 1. Warunki i sposób realizacji wdrożenia
     1. Wdrożenie należy rozumieć jako szereg uporządkowanych i zorganizowanych działań mających na celu wykonanie Przedmiotu Zamówienia.
     2. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu udział we wszystkich pracach realizowanych przez Wykonawcę w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia (m.in. w czasie dostaw, instalacji, konfiguracji i pozostałych elementach wdrożenia).
     3. Prace wdrożeniowe będą prowadzone w sposób niekolidujący z działalnością leczniczą Szpitala, mając na uwadze szeroko rozumiane dobro pacjentów.
     4. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić dostawy Przedmiotu Zamówienia w dokładnych terminach i godzinach uzgodnionych z Zamawiającym z uwzględnieniem postanowień Harmonogramu Realizacji Projektu.
     5. Każda ze Stron zapewni osobę odpowiedzialną za realizacje przedmiotu zamówienia.
     6. Wykonawca wskaże osoby odpowiedzialne (opiekunów) w jego imieniu za prawidłowe wdrożenie Systemu u Zamawiającego.
     7. Osoby wykonujące prace instalacyjne i wdrożeniowe będą dyspozycyjne w trakcie trwania prac wdrożeniowych. Wykonawca przekaże w tym celu Zamawiającemu, dane kontaktowe tych osób.
     8. Po zakończeniu prac instalacyjnych System ERP zostanie skonfigurowany i wdrożony w sposób kompleksowy tak, aby oferowało wszystkie funkcjonalności opisane niniejszym dokumencie i wskazanymi przez Zamawiającego wytycznymi na etapie realizacji przedmiot zamówienia oraz oczekiwaniami integracyjnymi i konfiguracyjnymi samego procesu wdrażania (w zakresie opisanych w OPZ wymagań funkcjonalnych).
     9. System ERP zostanie zainstalowany przez Wykonawcę w szczególności z wykorzystaniem Sprzętu dostarczanego przez Zamawiającego i w środowiskach informatycznych Zamawiającego. System ERP musi zostać zainstalowany i skonfigurowany w sposób kompleksowy na wszystkich wskazanych przez Zamawiającego stanowiskach komputerowych.
     10. Zamawiający na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia przewidział Infrastrukturę serwerową i oprogramowanie i dostosuje sprzęt spełniający minimalne warunki techniczne zalecane przez dostawcę Systemu ERP.
  2. Instruktaże stanowiskowe
     1. Z uwagi na to, iż w ramach projektu planuje się rozbudowę Systemu ERP o dodatkowe Aplikacje i tym samym konieczne jest przeszkolenie personelu Zamawiającego. W związku z tym w ramach tego zadania zostaną zrealizowane instruktaże stanowiskowe.
     2. Szkolenia przeprowadzane będą w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przy użyciu narzędzi audiowizualnych. Zamawiający zapewni salę szkoleniową, dostęp do Internetu oraz prądu oraz sprzęt w celu przeprowadzenia szkoleń.
     3. Na podstawie przekazanego przez Zamawiającego wykazu osób oraz przewidywanego terminu i czasu instruktażu stanowiskowego, Wykonawca zaproponuje harmonogram jak i podział na grupy. Szczegółowy harmonogram realizacji instruktaży zostanie uzgodniony w ramach przygotowania Harmonogramu Realizacji Umowy.
     4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za brak uczestnictwa Użytkowników w instruktażach stanowiskowych.
     5. Instruktaże stanowiskowe Użytkowników Systemu ERP i administratora będą spełniały następujące wymagania:

• zajęcia powinny odbywać się w godzinach od godz. 8.00 do 15.00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

• zajęcia nie będą mogły trwać dłużej niż 6 godzin dziennie.

* + 1. Za skuteczne przeprowadzenie instruktażu stanowiskowego uważa się dostępność w ustalonym miejscu i terminie przedstawicieli Wykonawcy, gotowych przeprowadzić instruktaż zgodnie z ustalonym harmonogramem.
    2. Wykonawca w ramach instruktażu stanowiskowego przekaże instrukcje do wdrożonego Systemu oraz materiały szkoleniowe. Instruktaże stanowiskowe będą prowadzone w języku polskim.
    3. Zakres instruktaży stanowiskowych obejmie teorię i praktykę tak, aby personel Zamawiającego mógł podjąć samodzielnie działania użytkowania wdrożonego Systemu ERP.
    4. Instruktaże stanowiskowe będą prowadzone w dwóch kategoriach:

• dla Użytkowników Aplikacji mPracownik – 2 dni szkoleń

• dla Użytkowników Aplikacji Planowanie Pracy i Koszty – do 40 godzin

* 1. Przygotowanie Dokumentacji Powykonawczej
     1. Warunkiem dokonania odbioru Etapu II jest dostarczenie przez Wykonawcę Dokumentacji Powykonawczej obejmującej dokumentację użytkową, techniczną i eksploatacyjną. Dokumentacja Powykonawcza musi być dostarczona w języku polskim, w wersji elektronicznej w formacie edytowalnym.
     2. W Dokumentacji muszą być zawarte opisy wszelkich cech, właściwości i funkcjonalności pozwalających na poprawną z punktu widzenia technicznego administrację i eksploatację rozwiązań.
  2. Odbiór wdrożenia
     1. Formą uzgodnień i akceptacji wszystkich prac będą protokoły (Protokół Odbioru Końcowego, Protokół Rozbieżności), które będą podpisywane pomiędzy Kierownikiem Projektu ze strony Wykonawcy i upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego. Zamawiający dokona weryfikacji przekazanych protokołami wyników prac w terminie do 3 Dni Roboczych od daty przekazania prac. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego zastrzeżeń, wad, uwag bądź rozbieżności pomiędzy przekazanymi do weryfikacji wynikami, a założeniami przyjętymi dla wykonania przedmiotu Umowy, Zamawiający sporządzi i przekaże Wykonawcy w terminie do 3 Dni Roboczych od daty przekazania prac Protokół Rozbieżności. Po otrzymaniu Protokołu Rozbieżności, Wykonawca w terminie do 5 Dni Roboczych lub innym wzajemnie uzgodnionym terminie dokona koniecznych poprawek, zmian lub udzieli wiążących wyjaśnień w tej sprawie i przekaże wyniki do ponownej weryfikacji.
     2. Odbiór wykonanych prac uważa się za zakończony z chwilą podpisania bez zastrzeżeń odpowiedniego Protokołu Odbioru Końcowego przez obie Strony, w ilości po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
     3. Podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego przez Strony, będzie oznaczało rozpoczęcie12 miesięcznego okresu Gwarancji.
     4. Zamawiający dokona odbioru prac będących przedmiotem zamówienia w terminie do 2 Dni Roboczych od daty zgłoszenia przez Wykonawcę zakończenia wdrożenia.
     5. Czynność odbioru prac po stronie Zamawiającego nie będzie wliczana do terminu realizacji zamówienia.

1. Świadczenie usług gwarancyjnych i serwisowych

Warunki usług gwarancyjnych dla dostarczonych Aplikacji Systemu

Wykonawca będzie świadczył usługi gwarancyjne, w tym usługi Dostępu do nowych wersji Systemu oraz opiekę serwisową dla dostarczanych Aplikacji wskazanych w pkt 2.1. przez okres 12 miesięcy od daty podpisania przez Strony Umowy Protokołu Odbioru Końcowego.

1. W ramach usług obsługi gwarancyjnej Wykonawca jest zobowiązany zapewnić:
2. Dostęp do nowych wersji Systemu tj. dla Modułów i ilości Licencji Zamawiającego dostarczonych w ramach realizacji niniejszej Umowy w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących. Nowe wersje Systemu będą możliwe do pobrania przez Zamawiającego lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy z serwera Wykonawcy za pomocą indywidualnego loginu i hasła Zamawiającego.
3. Usuwanie powstałych w czasie użytkowania Systemu Błędów poprzez realizację Zgłoszeń Gwarancyjnych:
4. Wykonawca podejmuje prace gwarancyjne na podstawie Zgłoszenia Gwarancyjnego w narzędziu Help Desk oraz dokonuje weryfikacji i kwalifikacji statusu wskazanego przez Zamawiającego.
5. Zmiana kwalifikacji statusu Zgłoszenia Gwarancyjnego wymaga pisemnego uzasadnienia oraz powiadomienia Zamawiającego.
6. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania naprawy zgłoszonych Błędów Systemu, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy Zdalny Dostęp do Systemu Zamawiającego.
7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nie usunięcie Błędu Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w pkt 3.1.3.
8. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem,
9. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Błędu Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
10. Wykonawca dołoży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia Błędu Systemu ERP nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Zamawiającego jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Czas reakcji: |  | Czas naprawy: |  |
| Błąd Krytyczny | do 8 Godzin Roboczych | Błąd Krytyczny | 24 Godziny Robocze |
| Błąd Pilny | do 12 Godzin Roboczych | Błąd Pilny | 60 Godzin Roboczych |
| Błąd Normalny | do 24 Godziny Robocze | Błąd Normalny | 100 Godzin Roboczych |
| Usterka | do 48 Godzin Roboczych | Usterka | 14 Dni Roboczych |

1. Termin usunięcia Błędu Systemu (czas Naprawy) rozpoczyna swój bieg:
   1. z chwilą potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia Gwarancyjnego,
   2. od chwili zapewnienia Wykonawcy Zdalnego Dostępu w przypadku, termin ten ulega odpowiedniemu przesunięciu w sytuacji, gdy dopiero po potwierdzeniu Zgłoszenia Gwarancyjnego Wykonawca otrzyma Zdalny Dostęp do Systemu, od Zamawiającego i liczony jest od chwili otrzymania Zdalnego Dostępu.
   3. w przypadku istnienia przeszkód w realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego niezależnych od Wykonawcy – z chwilą ich ustąpienia lub usunięcia przez Zamawiającego,
   4. w innych przypadkach – zgodnie z postanowieniami niniejszego Załącznika.
2. Czas usunięcia zostaje automatycznie wydłużony o czas przetwarzania na komputerze, jeżeli czas ten przekracza 8 godzin np. w wyniku archiwizacji, migracji lub kopiowania baz danych. Przedłużenie powinno być każdorazowo udokumentowane.
3. Realizacja Zgłoszenia w terminach podanych w pkt. 3.1.9 obowiązuje, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Gwarancyjnego leży po stronie Wykonawcy.
4. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Gwarancyjnego nie jest związana bezpośrednio z Błędem Systemu, czas realizacji Zgłoszenia biegnie od chwili wykonania realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia stanu funkcjonalności.
5. W przypadku, gdy realizacja Zgłoszenia wymaga wyjazdu do lokalizacji Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
6. Zamawiający zostanie poinformowany poprzez narzędzie Help Desk przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach Błędu celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
7. Wykonawca zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze update.
8. Strony zapewnią wzajemną współpracę na etapie testowania Systemu w warunkach rzeczywistych w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego, które zmierza do eliminacji Błędu Systemu.
9. Realizację Zgłoszenia Gwarancyjnego uznaje się za zakończoną z chwilą zmiany Statusu na zrealizowane w narzędziu Help Desk.
10. Usługi Gwarancji, serwisu gwarancyjnego oraz asysty technicznej określone powyżej, świadczone będą przez Wykonawcę w Dni Robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 7:00 do 15:00.
11. Opieka serwisowa będzie realizowana w wymiarze do 40 godzin w okresie obowiązywania gwarancji lub do wyczerpania dostępnego pakietu godzin.
12. Opieka serwisowa Systemu obejmuje:

* konsultacje i pomoc serwisową w zakresie funkcjonowania Systemu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów Systemu,
* konsultacje w zakresie nowych wersji Systemu,
* pomoc w eksploatacji Systemu,
* działania programistyczne dotyczące Systemu,
* instalacja nowych wersji Systemu,

i może być wykonywana w siedzibie Zamawiającego albo poprzez połączenie zdalne lub jako Konsultacje telefoniczne.

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego prac o charakterze opieki serwisowej na wezwanie, w zakresie modułów i ilości Licencji wdrożonych u Zamawiającego w ramach realizacji niniejszej Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług opieki serwisowej Zamawiającemu poprzez bezpośredni przyjazd do lokalizacji Zamawiającego bądź połączenie zdalne lub jako konsultacje telefoniczne w terminie ustalonym przez Strony w czasie pracy Serwisu Wykonawcy, tj. w Dni Robocze w godzinach od 7.00 do 15.00. Konsultacje telefoniczne mogą być realizowane tego samego dnia, jeśli zgłoszenie, zgodnie z pkt. 7, wpłynęło do Wykonawcy do godz. 13.00 w Dniu Roboczym.
3. Zgłoszenia dotyczące połączeń zdalnych lub konsultacji telefonicznych, które wpłynęły do Wykonawcy w Dniu Roboczym po godzinie 13.00 będą realizowane w następnym Dniu Roboczym. Zgłoszenia dotyczące usług świadczonych poprzez bezpośredni przyjazd do lokalizacji Zamawiającego będą realizowane w terminie ustalonym przez Strony.
4. Zgłoszenia zapotrzebowania Zamawiającego do udzielenia pomocy i konsultacji, a także inne zgłoszenia w zakresie opieki serwisowej przyjmowane są wyłącznie poprzez narzędzie Help Desk.
5. Dla potrzeb niniejszego zamówienia Strony oświadczają, że zgłoszenie za pośrednictwem narzędzia Help Desk spełnia warunek pisemnego zgłoszenia zapotrzebowania na usługi.
6. Zgłoszenie Wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
7. Minimalny czas świadczenia usług serwisowych jednego konsultanta w lokalizacji Zamawiającego wynosi cztery godziny usług oraz czas dojazdu. Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 3 godzin usług serwisowych.
8. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej, w tym ewentualne dojazdy ewidencjonowane będą w narzędziu Help Desk i potwierdzane przez Zamawiającego poprzez zamknięcie zlecenia przez upoważniony Personel Zamawiającego lub w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie zamknięte automatycznie w ciągu 7 dni od momentu przejścia zgłoszenia w status zrealizowane. Przez upoważniony Personel rozumie się osoby wskazane w umowie o przetwarzanie danych osobowych lub upoważnione w Help Desk.
9. Użytkownik zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o wszelkich zmianach danych Personelu w celu nadania/zmiany uprawnień Personelu Użytkownika w narzędziu Help Desk.
10. Korzystanie z Help Desk nie wiąże się z kosztami po stronie Zamawiającego, jednak wymaga dostępu do sieci Internet. Instrukcja korzystania z narzędzia Help Desk jest dostępna dla każdego członka Personelu Zamawiającego, któremu zostanie nadany dostęp do narzędzia.
11. Warunki Zdalnego Dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego.
12. Zdalny Dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 3 Dni Roboczych od dnia wejścia w życie Umowy.
13. Zamawiający udostępnia Wykonawcy Zdalny Dostęp do zasobów przez cały okres trwania Umowy.
14. Do Zdalnego Dostępu upoważnieni są pracownicy Wykonawcy według listy dostarczonej po podpisaniu Umowy osobie wskazanej w Umowie odpowiedzialnej za realizacje zamówienia po stronie Zamawiającego.
15. Wykonawca nie będzie przekazywał danych logowania (loginy i hasła) innym osobom niż wymienione w załączonej liście.
16. Bezpośredni dostęp do środowiska informatycznego Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego oraz po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
17. W przypadku zgłoszenia Błędu Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej realizacji Zgłoszenia.
18. Pomoc telefoniczna dostępna jest pod numerem telefonu wskazanym przez Wykonawcę.
19. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac przy użyciu zdalnego połączenia.
20. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
21. będzie wykorzystywać Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy,
22. będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
23. Zamawiający określa numery portów TPC wykorzystywanych w komunikacji.
24. Zamawiający zapewni jeden z poniższych rodzajów połączeń:
25. VPN – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny kanał VPN,
26. udostępnienie terminala – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny terminal,
27. udostępnianie portu do baz danych – zapewni bezpieczny sposób komunizacji
28. z siecią poprzez IP i port pozwalający na komunikację z bazą danych.
29. Zamawiający przekaże każdej osobie z podanej listy Użytkowników Wykonawcy,
30. wg załączonej listy, zestaw odpowiadających im identyfikatorów (login) wraz z ich hasłami dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia.
31. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane w ciągu dwóch Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy.
32. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie
33. z lokalizacji Wykonawcy w Dni Robocze w godzinach roboczych.
34. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać takiego zastępczego sposobu użytkowania Systemu, który umożliwia jego funkcjonowanie i tymczasowo rozwiązuje zgłoszony problem bez naruszenia integralności bazy danych, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.