Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

Opis Przedmiotu Zamówienia

Zamawiający posiada licencje na zintegrowany system QUORUM, firmy QNT Systemy Informatyczne sp. z o.o., zwany dalej „Systemem”, obejmujący następujące programy: FK, Płace, ARP, ST.

Przedmiotem zamówienia jest utrzymanie i rozwój Systemu, poprzez realizację następujących zadań:

* + 1. świadczenie usług utrzymania
		2. świadczenie konsultacji i pomocy w użytkowaniu Systemu
		3. świadczenie usług modyfikacji Systemu
1. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG UTRZYMANIA
2. W ramach świadczonych usług utrzymania Wykonawca zobowiązany będzie:
3. dostosowywać System, do zmieniających się regulacji prawa poprzez modyfikację, w uzgodnieniu z Zamawiającym, istniejącej funkcjonalności oraz jego dokumentacji w zakresie zmian obowiązujących przepisów prawa,
4. informować Zamawiającego o nowych rozszerzeniach funkcjonalnych, w tym o sposobie ich implementacji w Systemie i dostarczać nowe wersje Systemu, nie później jednak niż w dniu wejścia przepisów w życie, a jeżeli przepisy weszły w życie z dniem ogłoszenia nie później niż 7 dni od tego dnia a bezwzględnie w odniesieniu do:
* ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2009 r. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2012 r. , poz. 361, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 15 lutego 1992 o podatku dochodowym od osób prawnych (tekst jednolity: Dz. U. z 2011 r. Nr 74, poz. 397, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 330),
* ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. Nr 227, poz. 1505, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (tekst jednolity: Dz. U. z 1998 r. Nr 21 poz. 94, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2009 r. Nr 205, poz. 1585, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (tekst jednolity Dz. U. z2009 r. Nr 153, poz. 1227, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2009 r. Nr 167, poz. 1322, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.),
* ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r., poz. 235),
* wybranych wspólnotowych aktów prawnych – w zakresie każdorazowo uzgodnionym z Zamawiającym -

Niniejsze nie dotyczy przepisów, które weszły z życie, ale do których stosowania Zamawiający jest zobligowany w przyszłych okresach. W takich przypadkach Wykonawca dostarczy odpowiednią modyfikację do dnia, w którym Zamawiający zobligowany jest rozpocząć stosowanie przedmiotowych przepisów prawa.

1. zapewnić możliwość konsultacji i rozwiązywanie problemów Zamawiającego w tym poprzez merytoryczną pomoc w postaci wizyt pracowników Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego, po uprzednim złożeniu potrzeby na taką usługę przez Zamawiającego,
2. udzielać konsultacji telefonicznych w ramach „Hot line” od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, od godz. 8:30 do godz.15:30 pracownikom Zamawiającego. Wykonawca wskaże dwa alternatywne numery telefonów kontaktowych na potrzeby konsultacji, a w przypadku ich zmiany poinformuje Zamawiającego nie później niż na 7 dni przed planowaną zmianą,
3. dostarczać do siedziby Zamawiającego wszystkie kolejne, nowe wersje Systemu. Nowa wersja będzie kompletem oprogramowania rozszerzającego lub poprawiającego istniejącą funkcjonalność systemu lub eliminującego ukryte w systemie błędy i jednym egzemplarzem zaktualizowanej dokumentacji w formie elektronicznej,
4. podejmować działania w razie zgłoszenia przez Zamawiającego błędów Systemu (wynikających z wad Systemu oraz błędów powstałych z przyczyn leżących po stronie użytkowników) oraz je usuwać zgodnie z poniższymi zasadami:
* problemy występujące w trakcie eksploatacji będą zgłaszane pisemnie przez pracowników Zamawiającego. Zgłoszenia mogą być przekazywane poprzez dedykowany portal zgłoszeniowy Wykonawcy, pocztę elektroniczną na wskazany adres e-mail Wykonawcy lub faksem na wskazany numer z określeniem priorytetu błędu zgodnie z następującymi definicjami:
* Błąd priorytetu „A” - uniemożliwiający eksploatację Systemu,
* Błąd priorytetu „B” - powodujący nieprawidłowe działanie istotnych funkcji użytkowych Systemu,
* Błąd priorytetu „C ” - powodujący nieprawidłowe działanie mniej istotnych funkcji użytkowych Systemu,

Wykonawca będzie zobowiązany przystąpić do rozpoznania błędu przy kodzie:

* priorytetu „A” - w terminie do 1 godziny od chwili dokonania zgłoszenia, wskazując jednocześnie w terminie do 4 godzin metodę tymczasowego obejścia błędu,
* priorytetu „B” - w terminie do 12 godzin od chwili dokonania zgłoszenia, wskazując jednocześnie w terminie do 2 dni metodę tymczasowego obejścia błędu,
* priorytetu „C” - najpóźniej w następnym dniu roboczym od chwili dokonania zgłoszenia.

Wykonawca będzie zobowiązany do naprawy błędu przy kodzie:

* priorytetu „A” - w terminie do 12 godzin od chwili dokonania zgłoszenia,
* priorytetu „B” - w terminie do 4 dni od chwili dokonania zgłoszenia,
* priorytetu „C” - w terminie do 20 dni od chwili dokonania zgłoszenia.

W uzasadnionych przypadkach termin naprawy błędu może zostać przesunięty. Uzgodnienie innego terminu naprawy błędu będzie udokumentowane w formie notatki, zawierającej informację o przyczynach zmiany terminu naprawy błędu, przygotowanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego,

1. Prowadzić rejestr zgłoszeń błędów i terminów ich usunięcia. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu stały dostęp do rejestru, lub na żądanie udostępni go Zamawiającemu,
2. Prowadzić rejestr konsultacji telefonicznych udzielonych Zamawiającemu. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu stały dostęp do rejestru, lub na żądanie udostępni go Zamawiającemu.
3. **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI KONSULTACJI I POMOCY W UŻYTKOWANIU SYSTEMU**
4. Usługi konsultacji i pomocy w użytkowaniu Sytemu świadczone będą przez Wykonawcę na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą.
5. Usługi te będą świadczone w siedzibie Zamawiającego, przez 6 godzin w danym dniu. W zakres usług mogą wchodzić konsultacje i pomoc zarówno techniczna jak i merytoryczna.
6. Po wykonaniu usługi Wykonawca przedłoży Zamawiającemu protokół z wykonania usługi konsultacji i pomocy w użytkowaniu Systemu zawierający ich zakres oraz termin.
7. **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG MODYFIKACJI SYSTEMU**

Usługi modyfikacji systemu świadczone będą przez Wykonawcę na następujących zasadach:

1. Zamawiający dostarczy Wykonawcy specyfikację zmian w Systemie,
2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych czasochłonność, w osobodniach, termin realizacji usług programistycznych koniecznych do zaimplementowania specyfikacji zmian,
3. Zamawiający zleci Wykonawcy w formie pisemnego zamówienia, realizację usług programistycznych koniecznych do zaimplementowania specyfikacji zmian, o których mowa w pkt 1. Zamówienie będzie zawierać specyfikację zmian, czasochłonność w osobodniach oraz termin realizacji, uzgodniony wcześniej z Wykonawcą,
4. Wykonawca przekaże Zamawiającemu nową wersją Systemu, zawierającą zlecone zmiany wraz z następującymi informacjami:
* numerem wersji Systemu,
* szczegółową procedurą instalacji oprogramowania,
* wykazem wprowadzonych zmian,
* szczegółową instrukcją wprowadzonych zmian.
1. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia szczegółowej ewidencji zmian Systemu, która powinna zawierać:
* numer wersji Systemu,
* datę przekazania Zamawiającemu wersji Systemu,
* opis wprowadzonych zmian.

Wykonawca umożliwi Zamawiającemu stały dostęp do ww. ewidencji lub na żądanie Zamawiającego udostępni wyciąg z tej ewidencji.

1. Po zakończeniu realizacji usług programistycznych Wykonawca przekaże Zamawiającemu w formie elektronicznej aktualizację instrukcji użytkownika Systemu, nie później niż dwa tygodnie po wprowadzeniu modyfikacji Systemu.
2. W ramach usług programistycznych Zamawiający ma prawo zlecić budowę nowego modułu w Systemie, na zasadach określonych w pkt 1-6.