

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

1. Przedmiotem zamówienia są usługi w zakresie utrzymania eksploatowanego przez Zamawiającego systemu finansowo-księgowego QNTemida, składającego się z następujących modułów:
 - 1) F-K;
 - 2) Faktury;
 - 3) Zakupy;
 - 4) Kadry;
 - 5) eIK;
 - 6) eWnioski;
 - 7) Portal Pracownika;
 - 8) Płace;
 - 9) Magazyn;
 - 10) Środki Trwałe;
 - 11) QDeklaracje;
 - 12) QJPK;
 - 13) Biblioteka;
 - 14) PPK.

2. W ramach usługi utrzymania Systemu Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) zapewnienia poprawnego funkcjonowania i eksploatacji Systemu;
 - 2) aktualizacji Systemu, która będzie udostępniana za pośrednictwem aplikacji po prawidłowym zalogowaniu się na dedykowanej stronie internetowej. Informacja o dostępności nowych wersji oprogramowania Systemu wysyłana będzie Zamawiającemu pod wskazany adres mailowy;
 - 3) aktualizacji Systemu wynikającej z wprowadzonych przez Wykonawcę zmian funkcjonalnych; zmiany wprowadzone przez Wykonawcę nie mogą ograniczać funkcjonalności posiadanej uprzednio przez System;
 - 4) udostępnienia aktualizacji Systemu, w zakresie w jakim jest to niezbędne w celu dostosowania funkcjonalności Systemu do zmian w obowiązujących przepisach powszechnie obowiązującego prawa, lecz wyłącznie w zakresie funkcjonalności Systemu istniejących w dniu zawarcia niniejszej umowy albo funkcjonalności dostarczonych z inicjatywy Wykonawcy w ramach niniejszej umowy. Zobowiązanie to nie obejmuje wytworzenia jakichkolwiek nowych funkcjonalności, które w razie potrzeby mogą zostać wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach odrębnej umowy. Wykonawca zobowiązany jest udostępnić aktualizację Systemu nie później niż na 3 dni przed wejściem w życie zmiany tychże przepisów, a w wypadku gdy zmiany tychże przepisów wchodzi w życie w terminie krótszym niż 30 dni od dnia ich ogłoszenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wejścia zmiany przepisów w życie;
 - 5) dostarczania dokumentacji dotyczącej aktualizacji Systemu, opisującej wprowadzone z aktualizacją z Systemu;
 - 6) prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji przeprowadzonych aktualizacji zawierającej co najmniej: numer kolejny/nr wersji Systemu; oznaczenie czy jest to

aktualizacja Systemu wynikająca ze zmiany przepisów prawa; czytelne oznaczenie dokumentacji związanej z aktualizacją z Systemu;

- 7) udzielania w formie zdalnej konsultacji oraz pomocy przy wyjaśnianiu i usuwaniu problemów związanych z eksploatacją Systemu.
3. Do błędów lub awarii Systemu objętego usługą serwisową zalicza się jednorazowe lub powtarzające się zakłócenie powodujące, w szczególności:
 - 1) działanie Systemu niezgodne z obowiązującą dokumentacją;
 - 2) błędne działanie Systemu.
4. Strony ustalają następujące warunki realizacji zgłoszeń błędów lub awarii Systemu:

	Czas rozwiązania
awaria	nie dłuższej niż 8 godzin
błąd krytyczny	nie dłuższej niż 24 godziny
błąd zwykły	nie dłuższej niż 60 godzin
błąd drobny	nie dłuższej niż 120 godzin

gdzie:

- 1) Czas rozwiązania – oznacza rozwiązanie problemu (awarii lub błędu) i jest liczony zegarowo, od momentu zgłoszenia problemu dokonanego przez Zamawiającego w godzinach pracy. Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu rozwiązania problemu i potwierdzenia jego skuteczności. Czas rozwiązania poza godzinami pracy Zamawiającego ulega zawieszeniu;
- 2) Rozwiązanie problemu – oznacza usunięcie problemu poprzez dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub aktualizacji Systemu;
5. Na potrzeby świadczeń usług Zamawiający określił kategorie problemów, związanych z funkcjonowaniem Systemu:
 - 1) Awaria – awaria całego Systemu uniemożliwiająca wykonywanie dowolnych zadań w Systemie. Błąd lub zestaw błędów uniemożliwiający zachowanie ciągłości działania Systemu. Uszkodzenie danych, będących następstwem nieprawidłowej pracy Systemu. Znaczny spadek wydajności uniemożliwiający pracę w Systemie, jeśli wynika on z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
 - 2) Błąd krytyczny – błąd jednej lub wielu funkcjonalności istotnej dla Zamawiającego, uniemożliwiający prace w Systemie. Zawieszanie się Systemu lub jego „niespodziewane” zamykanie podczas wykonywania istotnych funkcji Systemu. Wydłużenie czasu wykonywania sprawozdań i zestawień dostępnych w Systemie wynikające z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Wydłużenie czasu wykonywania istotnych operacji w Systemie wynikające z przyczyny leżącej po stronie Wykonawcy. Błąd lub zestaw błędów utrudniających zachowanie ciągłości działania Systemu;
 - 3) Błąd zwykły – błąd programowy utrudniający pracę jednej lub wielu funkcjonalności Systemu; Wydłużenie czasu wykonywania sprawozdań i zestawień dostępnych w Systemie wynikające z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Wydłużenie czasu wykonywania istotnych operacji w Systemie wynikające z przyczyny leżącej po stronie Wykonawcy;

- 4) Błąd drobny/uwaga – błąd programowy niewpływający na możliwość pracy, ale powodujący niedogodności w zakresie pracy w Systemie;
- w sytuacji rozbieżności co do kwalifikacji kategorii problemu zgłaszanego przez Zamawiającego, kwalifikacja kategorii problemu podlega weryfikacji przez Wykonawcę w granicach opisanych wyżej kategorii problemów. Uzasadnienie dokonanej weryfikacji Wykonawca przekazuje Zamawiającemu, który na podstawie tego uzasadnienia dokonuje ostatecznej kwalifikacji kategorii problemu zawiadamiając o tym Wykonawcę.
6. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji zgłoszonych błędów i awarii zawierającej co najmniej: kolejny numer zgłoszenia w okresie rozliczeniowym; datę wpisu; datę wpływu do Wykonawcy zgłoszenia; kategorie problemu; treść merytoryczną zgłoszenia; datę rozwiązania problemu; opis sposobu rozwiązania problemu; ewentualne uwagi. Ewidencja błędów lub awarii zgłoszonych w okresie rozliczeniowym będzie dołączana przez Wykonawcę do Protokołu odbioru.
7. Wykonawca gwarantuje, że w Systemie nie nastąpią zmiany/zakłócenia powodujące brak możliwości kontynuacji zapisów w dzienniku przy imporcie danych z systemów pomocniczych lub zaprzestanie importu danych z systemów pomocniczych.
8. Zamawiający do dokonywania zgłoszeń błędów lub awarii, o których mowa w pkt 3 oraz 4, wskazuje wszystkich pracowników Wydziału Informatyki w Biurze Budżetowo - Administracyjnym.
9. Zgłoszenia, o których mowa w pkt 8 , dokonywane będą w formie dokumentowej za pomocą poczty elektronicznej lub dedykowanej aplikacji serwisowej.
10. Aktualizacje Systemu, o których mowa w pkt 2 , udostępniane będą za pośrednictwem aplikacji serwisowej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Informacja o dostępności nowych wersji Systemu wysyłana będzie Zamawiającemu na adres e-mail: wi@prokuratoria.gov.pl każdorazowo po wykonaniu aktualizacji Systemu przez Wykonawcę.