

Nr postępowania: BAG.260.60.2020

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

Nazwa przedmiotu zamówienia: Świadczenie usługi wsparcia technicznego systemu finansowo – księgowego wykorzystywanego w Głównym Inspektoracie Farmaceutycznym

Termin wykonania zamówienia: przez okres 12 miesięcy liczony od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od dnia 5 sierpnia 2020 r.

1. Przedmiot Zamówienia

Przedmiot Zamówienia stanowią usługi w zakresie wsparcia technicznego systemu finansowo-księgowego posiadanego przez Główny Inspektorat Farmaceutyczny, dostarczenie licencji dających prawo użytkowania wskazanych modułów oraz usługi asysty merytorycznej w okresie trwania umowy w podziale na 3 zadania:

- a. zadanie nr 1 - usługa wsparcia technicznego dla następujących modułów:
 - moduł Quorum F – K (Finanse i Księgowość)
 - moduł Quorum ST (Środki Trwałe)
 - moduł Quorum AZF (Asystent Zarządzania Finansowaniem)
 - moduł Quorum ARP (Asystent Rozliczenia Płac)
 - moduł Quorum Kadry
 - moduł Quorum Płace
 - moduł eWnioski systemu Quorum
 - moduł eIK systemu Quorum (Elektroniczna Informacja Kadrowa)
- b. zadanie nr 2 - zakup licencji dających prawo użytkowania następujących modułów:
 - moduł eWnioski systemu Quorum
 - moduł eIK systemu Quorum (Elektroniczna Informacja Kadrowa)
- c. zadanie nr 3 - zakup licencji dających prawo użytkowania modułu:
 - QDeklaracje

2. Okres obowiązywania Zamówienia

Zamawiający planuje ujednolicić planowane terminy wsparcia technicznego nad wszystkimi modułami Systemu na okres kolejnych 12 miesięcy od daty wygaśnięcia poprzedniej umowy serwisowej. Zamawiający oczekuje, że poszczególne moduły Systemu będą wchodziły w obecną umowę w miarę kończenia się obecnie obowiązujących umów serwisowych.

Zamawiający korzysta z następujących programów autorstwa firmy QNT Systemy Informatyczne:

Lp.	Nazwa modułu systemu Quorum	Liczba licencji	Termin zakończenia aktualnej serwisowej opieki
	Quorum F-K wraz z modułem sprawozdań budżetowych, odpowiedzialny za prowadzenie księgowości i kontrolę finansów w instytucjach państwowych		2020.08.04
	Quorum Środki Trwałe wraz z kolektorem danych CipherLab i drukarką termotransferową - wspierający procesy zarządzania środkami trwałymi		2020.08.04
	Quorum AZF (Asystent Zarządzania Finansowaniem)		2020.08.04
	Quorum ARP		2020.08.04
	Quorum Kadry wraz z elektroniczną informacją kadrową, odpowiedzialny za wspomaganie działu kadr w instytucjach państwowych		2020.08.04
	Quorum Płace, odpowiedzialny za wspomaganie procesów związanych z rachubą oraz wypłatą wynagrodzeń w instytucjach państwowych		2020.08.04
	Moduł eWnioski		2020.08.04
	Moduł eIK		2020.08.04
	Moduł QDeklaracje, służący do przygotowywania i przesyłania deklaracji podatkowych drogą elektroniczną do systemu e-Deklaracje		2021.01.25

3. Usługa asysty technicznej

Na usługi asysty technicznej składać się będą:

1. Usługa utrzymania Systemu;
2. Usługa wsparcia technicznego.

Usługi mogą być świadczone zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego.

4. Usługa utrzymania Systemu

W ramach utrzymania Systemu Wykonawca zobowiązuje się, w szczególności do:

- a. wersjonowania oprogramowania Systemu;
- b. bieżącej kontroli baz danych oraz dostarczania Zamawiającemu aktualizacji zgodnie z punktem e, f i g;
- c. 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 na wskazany adres mailowy;
- d. aktualizacji użytkowanego Systemu wynikającej z wprowadzonych przez Wykonawcę zmian funkcjonalnych; zmiany wprowadzone przez Wykonawcę nie mogą ograniczać funkcjonalności posiadanej uprzednio przez System;
- e. dostosowywania Systemu do znowelizowanych przepisów prawa z własnej inicjatywy, nie później niż 7 dni roboczych przed wejściem w życie nowych przepisów prawa, a w przypadku wejścia w życie przepisów w dniu ich ogłoszenia, w terminie 7 dni roboczych od daty ogłoszenia;
- f. informowania Zamawiającego o nowych rozszerzeniach funkcjonalnych, w tym o sposobie ich implementacji w Systemie. Wykonawca powinien dostarczyć do siedziby Zamawiającego lub udostępnić poprzez dedykowane narzędzie informatyczne Wykonawcy, wszystkie kolejne, nowe

wersje Systemu. Nowa wersja będzie przekazana z kompletem oprogramowania rozszerzającego lub poprawiającego istniejące funkcjonalności Systemu lub eliminującego ukryte w Systemie błędy, w formie egzemplarza zaktualizowanej dokumentacji Systemu w formie elektronicznej oraz listy zawierającej zakres i opis wprowadzanych zmian;

- g. Wykonawca jest zobowiązany do 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; wskazanie dokumentacji Systemu zaktualizowanej w związku z aktualizacją.

5. Usługa wsparcia technicznego

W ramach wsparcia technicznego w zakresie usuwania błędów:

1. Wykonawca będzie świadczył usługi wsparcia technicznego dla Systemu w aspekcie jego poprawnego funkcjonowania i eksploatacji;
2. Zamawiający będzie korzystał z pomocy doraźnej pod wskazanym przez Wykonawcę numerem telefonu w godz. 8:00-16:00 w dni robocze, lub pod wskazanym przez Wykonawcę adresem e-mail lub adresem dedykowanej aplikacji. Zamawiający deklaruje gotowość oczekiwania na reakcję Wykonawcy w dni robocze w godz. 8:00-16:00, przez dni robocze należy rozumieć wszystkie dni w tygodniu od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych u Zamawiającego;
3. Wykonawca powiadomi pisemnie Zamawiającego o udostępnionym numerze telefonicznym, adresie e-mail, adresie dedykowanej aplikacji w dniu podpisania Umowy. Wykonawca będzie każdorazowo powiadamiał pisemnie Zamawiającego o zmianie numeru telefonicznego i/lub adresu e-mail i/lub adresie aplikacji, najpóźniej 7 dni przed zmianą;
4. Wykonawca będzie, w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie, udzielał konsultacji oraz pomocy przy wyjaśnianiu i usuwaniu problemów związanych z eksploatacją; Sposób konsultacji wybiera Zamawiający;
5. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji konsultacji telefonicznych, zawierających co najmniej: numer kolejny konsultacji technicznej w danym okresie rozliczeniowym; datę i godzinę rozpoczęcia konsultacji; nazwę modułu, którego dotyczy problem; Imię i nazwisko osoby zgłaszającej problem; opis zgłoszonego problemu; imię i nazwisko osoby udzielającej konsultacji; opis rozwiązania.
6. Zamawiający dopuszcza kontakt serwisowy za pośrednictwem aplikacji serwisowej, poczty elektronicznej na adres mailowy lub telefonicznie w godz. 8.00-16.00 w dni robocze. W takim przypadku za „Zgłoszenie błędu” można będzie uznać wpis dokonany przez Zamawiającego w dedykowanej aplikacji. Po jego potwierdzeniu przez Wykonawcę, Zamawiający otrzyma potwierdzenie poza systemem Wykonawcy (wiadomość email), że jego zgłoszenie zostało przyjęte wraz z datą, godziną rejestracji oraz treścią zgłoszenia. Zamawiający oczekuje kontaktu ze strony Wykonawcy, zgodnie z czasem reakcji, o którym mowa w pkt 10 w zależności o rodzaju zgłaszanego błędu. Aplikacja Wykonawcy musi powiadamiać Zamawiającego o zakończeniu realizacji zgłoszenia. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje na temat nieprawidłowego działania poszczególnych obszarów Systemu, istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu Systemu. W przypadku braku niezbędnych informacji Wykonawca niezwłocznie zwróci się o ich uzupełnienie. Zgłoszony błąd w godzinach od 16:01 do godz. 08:00 będzie traktowany jako błąd zgłoszony następnego dnia roboczego; Zgłoszenie telefoniczne uznaje się za skuteczne po potwierdzeniu go przez Zamawiającego w formie pisemnej przesłane faksem lub poprzez pocztę elektroniczną;
7. W przypadku stwierdzenia dokonania naprawy Zamawiający potwierdza dokonanie naprawy w aplikacji serwisowej lub poprzez przesłanie protokołu odbioru naprawy, podpisanego przez Zamawiającego. Potwierdzenie wykonania naprawy może się odbyć za pośrednictwem poczty elektronicznej;

8. Do błędów i awarii Systemu objętego usługą serwisową zalicza się jednorazowe lub powtarzające się zakłócenie powodujące:
 - a. działanie Systemu niezgodne z obowiązującą dokumentacją,
 - b. błędne działanie Systemu w wyniku niewłaściwej jego obsługi przez Użytkowników;
9. zestawienie czasu reakcji i czasu naprawy na zgłoszenie błędu przez Zamawiającego w Systemie:

	Czas reakcji	Czas rozwiązania
Zgłoszenie awarii	1 godzina	w czasie nie dłuższym niż 8 godzin
Zgłoszenie błędu krytycznego	4 godziny	w czasie nie dłuższym niż 24 godziny
Zgłoszenie błędu zwykłego	6 godzin	w czasie nie dłuższym niż 60 godzin
Zgłoszenie błędu drobnego/uwagi	24 godzin	w czasie nie dłuższym niż 120 godzin

gdzie:

Czas reakcji - oznacza czas, jaki upłynął pomiędzy przyjęciem zgłoszenia przez Wykonawcę a pierwszym kontaktem z Zamawiającym w sprawie tego zgłoszenia;

Czas rozwiązania - dotyczy rozwiązania końcowego i jest liczony zegarowo, od momentu zgłoszenia problemu w godzinach pracy Zamawiającego. Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu rozwiązania końcowego i potwierdzenia jego skuteczności.

Rozwiązanie problemu - oznacza jego usunięcie poprzez dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub aktualizacji Systemu;

1. Zamawiający dopuszcza wykonanie tymczasowego obejścia awarii/błędu Systemu, co oznacza rozwiązanie problemu, które może być realizowane poprzez zmianę parametrów Systemu, rekomendację modyfikacji przetwarzania danych, rekomendację modyfikacji sprzętowo-programowej, rekomendację modyfikacji infrastruktury wykorzystywanej przez System lub inne rekomendacje prowadzące do zmiany kategorii problemu na niższą bądź do zamknięcia problemu (rozwiązania końcowe). Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku dostarczenia dla niego innego rozwiązania końcowego;
2. Na potrzeby świadczeń usług Zamawiający określił kategorie problemów, związanych z funkcjonowaniem Systemu:

Awaria - krytyczna awaria oprogramowania całego systemu uniemożliwiająca wykonywanie dowolnych zadań w Systemie. Błąd lub zestaw błędów uniemożliwiający zachowanie ciągłości działania Zamawiającego. Uszkodzenie danych, będących następstwem nieprawidłowej pracy Systemu. Znaczny spadek wydajności uniemożliwiający pracę w Systemie, jeśli wynika on z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;

Błąd krytyczny - krytyczny programowy błąd jednej lub wielu funkcjonalności istotnej dla Zamawiającego, uniemożliwiający pracę 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 Zamawiającego;

Błąd zwykły - błąd programowy utrudniający pracę jednej lub wielu funkcjonalności Systemu;

Błąd drobny/uwaga - błąd programowy nie wpływający na możliwość pracy, ale utrudniający realizację prac Zamawiającego.

Za klasyfikację błędu odpowiada Zamawiający;

3. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji zgłoszonych błędów i awarii zawierającej co najmniej: numer kolejny zgłoszenia w danym okresie rozliczeniowym; datę wpisu; datę wpływu do Wykonawcy pisemnego zgłoszenia; kategorie problemu; treść merytoryczną zgłoszenia; datę rozwiązania zgłoszenia; opis sposobu rozwiązania zgłoszenia; ewentualne uwagi.

6. Usługa Asysty merytorycznej w ramach umowy

Usługa Asysty merytorycznej w ramach umowy będzie świadczona na następujących warunkach:

1. Asysta może być wykonywana w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie, przy czym sposób Asysty wybiera Zamawiający;
2. Wizyty i usługi konsultantów Wykonawcy odbywają się w obustronnie uzgodnionym terminie, po zgłoszeniu takiej potrzeby pocztą elektroniczną lub telefonicznie przez uprawnioną osobę. Asysta może być wykorzystana również w celu wykonania drobnych zmian konfiguracji Systemu.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia 36 godzin konsultacji, realizowanych w postaci sześciu niepodzielnych pięciodzinnych sesji.
4. Wykonawca gwarantuje jeden moduł konsultacji - 6 h w okresie 2 miesięcy, nie później niż 30 dni od momentu zgłoszenia.
5. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia ewidencji wykorzystania godzin usługi Asysty merytorycznej;

7. Rozliczenie usług

Wykonawca będzie dostarczał Zamawiającemu ewidencje wykonanych usług w podziale na poszczególne kategorie (w tym: wizyty w siedzibie Zamawiającego lub usługi realizowane zdalnie) w cyklu miesięcznym, najpóźniej do 10 dnia roboczego miesiąca następującego po zakończeniu okresu rozliczeniowego. Przedstawiona ewidencja wykonanych usług będzie jednocześnie załącznikiem do protokołów zdawczo-odbiorczych stanowiących podstawę do realizacji przez Zamawiającego płatności za wykonane usługi utrzymania Systemu. Ewidencja może być przekazywana Zamawiającemu w formie elektronicznej ustalonej przez obie Strony.

8. Wymagania związane z realizacją umowy

Realizacja usług związanych z utrzymaniem Systemu oraz gwarancja Wykonawcy zostały opisane w istotnych postanowieniach umowy.

