

Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Przedmiot zamówienia:

Zakup Świadczenie usługi wsparcia dla Systemu Finansowo-Kadrowego i świadczenie usług asysty wraz z udzieleniem licencji/sublicencji na okres 24 miesięcy.

Obecnie Zamawiający korzysta z Systemu, który składa się z modułów:

- 1) Quorum F-K (Finanse i Księgowość),
- 2) Quorum ST (Środki Trwałe),
- 3) Quorum AZF (Asystent Zarządzania Finansowaniem),
- 4) Quorum ARP (Asystent Rozliczenia Płac),
- 5) Quorum Kadry,
- 6) Quorum Płace,
- 7) Quorum PPK (Pracownicze Plany Kapitałowe),
- 8) Quorum RCP (Program Rozliczania Czasu Pracy),
- 9) Quorum eBamka RCP,
- 10) Quorum eWnioski,
- 11) Quorum eIK (Elektroniczna Informacja Kadrowa),
- 12) Quorum QDeklaracje.

II. Definicje

1. **ADMINISTRATOR** - pracownik wskazany przez Zamawiającego, posiadający dostęp do każdego modułu Systemu oraz instalujący oprogramowanie oraz konfigurujący sprzęt komputerowy, odpowiedzialny za definiowanie ról poszczególnych operatorów Systemu oraz nadawanie/odbieranie uprawnień dostępu do Systemu.
2. **AKTUALIZACJA** – dokonywanie zmian w Systemie w związku ze zmieniającym się otoczeniem prawnym lub związane z wprowadzaniem przez producenta oprogramowania modyfikacji funkcjonalności już istniejących w Systemie bądź dostarczaniem nowych lub nowa wersja oprogramowania systemowego lub System opracowany w związku ze zmianą przepisów prawnych, organizacją wewnętrzną Zamawiającego lub poprawą funkcjonalności, w tym rozszerzenia /funkcje/moduły opracowane i wdrożone w trakcie realizacji umowy.
3. **ASYSTA** – pomoc merytoryczna udzielana przez przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego lub on-line.
4. **AWARIA** – brak działania całego Systemu.
5. **BŁĄD DROBNY/UWAGI** – błąd programowy niewpływający na możliwość pracy, ale utrudniający realizację prac Zamawiającego.
6. **BŁĄD KRYTYCZNY** – programowy błąd jednej lub wielu funkcjonalności istotnej dla Zamawiającego, uniemożliwiający pracę w Systemie. Zawieszenie się Systemu lub jego niespodziewane zamykanie podczas wykonywania istotnych funkcji Systemu wpływających na terminowość wykonywania zadań. Wydłużenie czasu wykonywania sprawozdań i zestawień dostępnych w Systemie wynikające z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
7. **BŁĄD ZWYKŁY** – błąd programowy utrudniający pracę jednej lub wielu funkcjonalności Systemu.
8. **CZAS NAPRAWY** – czas liczony pomiędzy zgłoszeniem problemu przez Zamawiającego a potwierdzeniem skuteczności rozwiązania i przyjęcia naprawy przez Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że czas naprawy ulega zawieszeniu na czas weryfikacji naprawy przez Zamawiającego.

9. **CZAS REAKCJI** – czas liczony pomiędzy zgłoszeniem problemu przez Zamawiającego a pierwszym kontaktem Wykonawcy z Zamawiającym w sprawie tego zgłoszenia.
10. **DOKUMENTACJA UŻYTKOWA** – opracowana przez producenta oprogramowania lub Wykonawcę dokumentacja, zawierająca instrukcje dla użytkowników.
11. **DROBNE PRACE PROGRAMISTYCZNE** - modyfikacja Systemu, mająca na celu dostosowanie go do potrzeb Zamawiającego, nieingerująca w strukturę Systemu i niepowodująca, że zainstalowany u Zamawiającego System będzie odbiegał od standardu oferowanego przez jednego producenta (np. zmiana algorytmów, wyglądu interfejsu, itp.).
12. **DZIEŃ ROBOCZY** - kolejne dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:15-16:15 za wyjątkiem dni wolnych zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.
13. **GODZINA ASYSTY** – 60 minut.
14. **GODZINA ROBOCZA** - 60 minut.
15. **KONSULTACJA** - usługa polegająca na zapewnieniu pomocy merytorycznej użytkownikom Systemu i administratorom w zakresie bieżącej pracy w Systemie oraz przy wdrażaniu nowych funkcjonalności.
16. **NAPRAWA** – usunięcie awarii, błędu przez Wykonawcę np. poprzez dokonanie zmian w konfiguracji, kodzie lub architekturze Systemu w przewidzianym do tego czasie.
17. **OBEJŚCIE PROBLEMU** - prowizoryczne rozwiązanie błędu ze względu na pilność sprawy. Zamawiający może zgodzić się na takie rozwiązanie tylko wyjątkowo. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku dostarczenia rozwiązania końcowego.
18. **OKRES ROZLICZENIOWY** - okres 1 miesiąca realizacji usługi opieki serwisowej Systemu.
19. **OPROGRAMOWANIE SYSTEMOWE** – odrębne od Systemu oprogramowanie zainstalowane na Serwerze lub stacjach roboczych umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Systemu (np. system operacyjny, oprogramowanie baz danych).
20. **LICENCJA/SUBLICENCJA** – udzielana przez Wykonawcę Zamawiającemu do 3 dni przed terminem określonym w § 3 projektowanych postanowień umowy. Licencja lub sublicencja, w zależności od praw posiadanych przez Wykonawcę (dla potrzeb postępowania pojęcia licencja i sublicencja stosowane są zamiennie i traktowane równoważnie).
21. **SYSTEM** – wykorzystywane przez Zamawiającego: system kadrowo-płacowy i system finansowo-księgowy, które pracują na wspólnej bazie danych i współpracują ze sobą w zakresie wykorzystania danych wprowadzanych w poszczególnych modułach.
22. **USŁUGA WSPARCIA SYSTEMU** – świadczenie usług zapewnienia ciągłego, poprawnego, zgodnego z wymaganiami i Dokumentacją Systemu działania Systemu; z wykorzystaniem wszystkich jego funkcjonalności, zgodnie z potrzebami Zamawiającego, tj.:
 - a. udzielanie bieżących konsultacji,
 - b. świadczenie usług asysty,
 - c. diagnozę i usuwanie Błędów Systemu,
 - d. zapewnienie aktualizacji, nowych funkcji oraz zmian Systemu/Modułów stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych, aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny jak i wynikających ze zmian w organizacji Zamawiającego oraz wprowadzanie zmian wymaganych przez podmioty, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości,
 - e. wykonywanie drobnych prac programistycznych i modyfikacji Systemu.
23. **UŻYTKOWNIK SYSTEMU** - pracownik Zamawiającego wprowadzający i przetwarzający dane, dla którego System jest narzędziem usprawniającym wykonywanie codziennych obowiązków służbowych.

III. Informacje dotyczące posiadanego przez Zamawiającego Systemu

1. Zamawiający korzysta z systemu kadrowo-płacowego i systemu finansowo-księgowego QUORUM, którego producentem jest firma QNT Systemy Informatyczne Sp. z o. o. w zakresie następujących modułów: Finanse i Księgowość, Kadry, Płace, Środki Trwałe, Asystent Rozliczania Płac, Asystent Zarządzania Finansami, Pracownicze Plany Kapitałowe, Elektroniczna Informacja Kadrowa, eWnioski, QDeklaracje, Program Rozliczania Czasu Pracy, eBramka RCP.

2. Zamawiający posiada licencje bezterminowe na korzystanie i obsługę następujących modułów:
 - 1) Finanse i Księgowość;
 - 2) Kadry;
 - 3) Płace;
 - 4) Środki Trwałe;
 - 5) Asystent Rozliczania Płac;
 - 6) Asystent Zarządzania Finansami;
 - 7) Pracownicze Plany Kapitałowe,
 - 8) RCP (Program Rozliczania Czasu Pracy),
 - 9) eBamka RCP.
3. Zamawiający posiada licencje czasowe do dnia 12 września 2023 r. na moduły:
 - 1) Elektroniczna Informacja Kadrowa;
 - 2) eWnioski;
 - 3) QDeklaracje
4. System kadrowo-płacowy i system finansowo-księgowy pracują na wspólnej bazie danych i współpracują ze sobą w zakresie wykorzystania danych wprowadzanych w poszczególnych modułach.
Portal Pracownika jest udostępniony wszystkim pracownikom Zamawiającego. Portal Pracownika umożliwia:
 - wgląd w dane gromadzone w kartotekach pracowników,
 - wgląd w informacje dot. przekazanego do użytkownika mienia,
 - wysyłanie elektronicznych wniosków urlopowych.
5. System jest wykorzystywany przez jeden podmiot, jakim jest Zamawiający.
6. System jest zainstalowany w siedzibie Zamawiającego w Warszawie.
7. Baza danych oparta jest na serwerze bazodanowym SAP SQL Anywhere v. 16.
8. System działa w oparciu o Windows Server Standard 2008 R2, a niektóre moduły wykorzystują serwery aplikacji Apache Tomcat v. 8.5.
9. Infrastruktura Systemu jest własnością Zamawiającego.
10. Zamawiający nie posiada majątkowych praw autorskich do Systemu.

IV. Opis wymagań

1. Usługa będzie świadczona w zakresie wsparcia technicznego Systemu dla następujących modułów:
 - 1) Quorum F-K (Finanse i Księgowość),
 - 2) Quorum ST (Środki Trwałe),
 - 3) Quorum AZF (Asystent Zarządzania Finansowaniem),
 - 4) Quorum ARP (Asystent Rozliczenia Płac),
 - 5) Quorum Kadry,
 - 6) Quorum Płace,
 - 7) PPK (Pracownicze Plany Kapitałowe),
 - 8) RCP (Program Rozliczania Czasu Pracy),
 - 9) eBamka RCP.
2. Dostarczenie do 3 dni przed terminem określonym w §3 projektowanych postanowień umowy licencji/sublicencji na czas trwania umowy i świadczenie usługi wsparcia technicznego dla modułów:
 - 1) wystawienie elektronicznych wniosków kadrowych,
 - 2) elektronicznej informacji kadrowej pracowników,
 - 3) wspierającego wystawienie i obsługę deklaracji podatkowych,
3. Moduły wyszczególnione w punkcie 2 muszą współpracować z bazą danych wspólną dla wszystkich modułów wyszczególnionych w punkcie 1.

V. Opis wymagań modułu wspierającego wystawienie elektronicznych wniosków kadrowych

Zamawiający wymaga, aby dane w zakresie złożenia wniosku o urlop wypoczynkowy, okolicznościowy, szkoleniowy, na żądanie, opiekę na dziecko a także wnioski o wyjścia prywatne, nadgodziny oraz wnioski o odbiór nadgodzin i odpracowanie wyjścia prywatnego były przekazywane po zatwierdzeniu w sposób automatyczny do systemu kadrowego. Pracownik po zalogowaniu do swojego konta musi mieć aktualną informację dot. liczby dni przysługującego urlopu, stanu godzin do odpracowania wyjść prywatnych oraz liczby nadgodzin. Przełożony ma mieć możliwość zaakceptowania wniosków pracowników (lub przekazania do dalszego rozpatrywania) oraz dostęp do informacji o złożonych przez podległych pracowników wnioskach.

Funkcje modułu elektronicznych wniosków kadrowych

- a. możliwość przygotowywania i składania do przełożonych wniosków dot. urlopu wypoczynkowego, szkoleniowego, okolicznościowego, na żądanie oraz innych tj. wniosku o opiekę na dziecko, wniosku o dzień wolny za święto przypadające w sobotę oraz wniosku o wyjście i odpracowanie wyjścia prywatnego, wniosku o zlecenie pracy w nadgodzinach i odbiór nadgodzin),
- b. możliwość wycofania ww. wniosków,
- c. bieżące prezentowanie stanu urlopów (wypoczynkowy, okolicznościowy, szkoleniowy, na żądanie), dni/godzin opieki na dziecko oraz stanu wyjść prywatnych i nadgodzin,
- d. dostęp do zaakceptowanych wniosków,
- e. możliwość przygotowywania zestawień w zakresie ww. wniosków,
- f. wysyłanie wiadomości e-mail o złożonym/zaakceptowanym wniosku oraz wyznaczonym zastępcy,
- g. prezentowanie informacji o nieobecnościach dot. podległych pracowników - funkcjonalność dla przełożonego,
- h. możliwość wyznaczenia zastępcy,
- i. zarządzanie uprawnieniami od strony administratora,
- j. aktywacja/ zmiana hasła/ blokowanie konta użytkowników od strony administratora,
- k. tworzenie grup uprawnień – funkcjonalność dla administratora,
- l. nadawanie uprawnień do funkcjonalności – funkcjonalność dla administratora,
- m. tworzenie szablonów wiadomości email – funkcjonalność dla administratora,
- n. dane z wniosków, muszą być zapisywane we wspólnej bazie danych dla wszystkich modułów systemu Quorum QNT, tak aby mogły być wykorzystywane przez inne moduły.

VI. Opis wymagań modułu elektronicznej informacji kadrowej pracowników

Zamawiający wymaga, aby pracownik miał dostęp do swoich danych dot. zatrudnienia, w szczególności dotyczących: wynagrodzenia, wykształcenia, szkoleń, badań lekarskich, ocen, czasu pracy, informacji urlopowej.

Funkcje modułu elektronicznej informacji kadrowej

- a. prezentowanie danych dot. zatrudnienia pracownika,
- b. dane dotyczące wynagrodzenia – prezentowane za każdy miesiąc osobno,
- c. świadczenia socjalne – prezentowane osobno,
- d. czas pracy – prezentowane dane dot. normy czasu pracy, kartoteki wejść i wyjść, czasu przepracowanego oraz nieobecności,
- e. dane dot. urlopów – bieżąca informacja urlopową (wymiar urlopu, liczba dni urlopu zaległego, liczba dni urlopu bieżącego oraz informacja o wykorzystaniu urlopu),
- f. dane dot. historii zatrudnienia, stażu pracy, badań lekarskich oraz ocen pracowniczych,
- g. dane dot. członków rodziny – dzieci,
- h. dane dotyczące wykształcenia w tym odbytych szkoleń,
- i. dane dotyczące wyposażenia oraz zobowiązań,
- j. pobieranie deklaracji podatkowych przez pracownika w formie pliku w formacie PDF,

- k. zarządzanie uprawnieniami od strony administratora,
- l. aktywacja/ zmiana hasła/ blokowanie konta użytkowników od strony administratora,
- m. tworzenie grup uprawnień – funkcjonalność dla administratora,

VII. Opis wymagań modułu wspierającego wystawienie i obsługę deklaracji podatkowych

Zamawiający wymaga aby moduł umożliwiał przygotowanie deklaracji podatkowej i przesłanie do ogólnopolskiego systemu e-deklaracje.

Funkcje modułu wspierającego wystawienie i obsługę deklaracji podatkowych

- a. import pliku wygenerowanego w module Płace z danymi podatkowymi,
- b. przygotowanie deklaracji podatkowych,
- c. sprawdzanie poprawności danych zawartych w deklaracjach i możliwość ich edycji,
- d. wysyłka deklaracji do ogólnopolskiego systemu e-deklaracje,
- e. możliwość weryfikacji statusu wysłanego dokumentu,
- f. pobranie i wydrukowanie poprawnie złożonych deklaracji wraz z Urzędowym Poświadczeniem Odbioru (UPO),
- g. obsługa minimum 500 podmiotów,
- h. możliwość elektronicznego podpisywania deklaracji.

VIII. Usługa wsparcia technicznego Systemu

1. Zapewnienie ciągłego, poprawnego działania Systemu, zgodnego z wymaganiami i Dokumentacją Systemu działania Systemu; z wykorzystaniem wszystkich jego funkcjonalności, zgodnie z potrzebami Zamawiającego, w tym zbieranie i przekazywanie Zamawiającemu informacji na temat błędów w działaniu i użytkowaniu Oprogramowania przez Zamawiającego.
2. Udzielanie bieżących konsultacji:
 - a. Bieżące konsultacje udzielane są telefonicznie i pocztą e-mail oraz dotyczą eksploatacji Systemu i oprogramowania oraz udzielania niezbędnych wyjaśnień dotyczących obsługi Systemu operatorom w poprawnej eksploatacji Oprogramowania.
 - b. Konsultacje udzielane są w dni robocze w godzinach od 8.00 do 16.00 pod numerem telefonu i pod adresem e-mail:
 - c. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z osobą uprawnioną do udzielania pomocy, Wykonawca jest obowiązany nawiązać kontakt z Zamawiającym niezwłocznie na jego zwrotny numer i udzielić takiej pomocy, nie później niż w ciągu 8 godzin od momentu zgłoszenia, liczonych w dni robocze. Za moment dokonania zgłoszenia przyjmuje się moment przekazania zgłoszenia do aplikacji webowej Wykonawcy lub moment nadania wiadomości e-mail za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres
3. Świadczenie usług asysty:
 - a. Wykonawca świadczy usługi asysty w siedzibie Zamawiającego lub on-line udzielając pomocy przy wyjaśnianiu i usuwaniu wszelkich problemów związanych z eksploatacją Oprogramowania w wymiarze maksymalnie 72 godzin roboczych w trakcie realizowania umowy. **Asysta w siedzibie Zamawiającego realizowana będzie w postaci niepodzielnych sześciogodzinnych sesji lub on-line w wymiarze zgodnym z potrzebami Zamawiającego.**
 - b. Do godzin pracy konsultantów nie jest wliczony czas dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego.
 - c. Czas pracy konsultanta obejmuje wyłącznie rzeczywisty czas wykonywanych czynności.
 - d. Przybycie konsultanta Wykonawcy do siedziby Zamawiającego musi nastąpić w terminie do 14 dni kalendarzowych od zgłoszenia takiej potrzeby przez aplikację webową lub pocztą elektroniczną.
 - e. Zakres merytoryczny usług asysty będzie ustalał Zamawiający poprzez pocztę elektroniczną lub w aplikacji webowej.
 - f. Po wykonaniu zadań w ramach usług asysty Wykonawca sporządzi protokół wykonania asysty. Dla

ważności protokołu wymagane jest jego zaakceptowanie przez Zamawiającego. W przeciwnym razie protokół nie może służyć jako dokument potwierdzający wykonanie usług asysty.

4. Diagnostyka i usuwanie błędów Systemu:

- a) Zamawiający określił następujące kategorie błędów:
- Awaria,
 - Błąd krytyczny,
 - Błąd zwykły
 - Błąd drobny/uwagi.
- b) Zgłoszenia ww. kategorii błędów w działaniu Systemu, Zamawiający będzie dokonywał za pośrednictwem aplikacji webowej, poczty elektronicznej lub telefonicznie w godzinach 8.00 – 16.00 w dni robocze. Zgłoszenie musi zawierać kategorię błędu, opis nieprawidłowości w działaniu Systemu istotne dla zdiagnozowania i naprawy Systemu. W przypadku, gdyby przekazane przez Zamawiającego informacje okazały się niewystarczające, Wykonawca zwróci się o ich uzupełnienie, a za moment zgłoszenia uważana będzie data i godzina udzielenia dodatkowych informacji.
- c) Zgłoszenia dokonane w godzinach 16.01 – 7.59 dnia następnego, w soboty oraz w dni ustawowo wolne od pracy będą traktowane, jako zgłoszone o 8.00 pierwszego dnia roboczego, następującego po tym dniu wolnym.
- d) **Czas reakcji na Awarię** - maksymalnie 2 godziny robocze, a czas naprawy maksymalnie – 8 godzin roboczych.
- e) **Czas reakcji na Błąd krytyczny** - maksymalnie 4 godziny robocze, a czas naprawy maksymalnie – 24 godziny robocze.
- f) **Czas reakcji na Błąd zwykły** - maksymalnie 6 godzin roboczych, a czas naprawy maksymalnie – 60 godzin roboczych.
- g) **Czas reakcji na Błąd drobny/uwagi** – maksymalnie 24 godziny robocze, a czas naprawy maksymalnie 120 godzin roboczych.
- h) W sytuacji, gdy Zamawiający wyraził zgodę na obejście problemu, za zakończenie naprawy uważa się dostarczenie przez Wykonawcę rozwiązania końcowego maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych od dnia, w którym zastosowano to rozwiązanie.
- i) Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego o zakończeniu naprawy. Naprawy nie uznaje się za skuteczną, jeżeli Zamawiający, w wyniku przeprowadzonych testów, odrzuci ją.
- j) W przypadku potwierdzenia przez Zamawiającego, że naprawa została przyjęta, Wykonawca zamyka zgłoszenie w aplikacji webowej lub wysyła e-mail z tą informacją do Zamawiającego.
- k) Wykonawca będzie prowadził rejestr wszelkich zgłoszeń, w którym znajdować się będą następujące informacje:
- data i godzina wpływu zgłoszenia,
 - data i godzina rozpoczęcia naliczania czasu reakcji i czasu naprawy,
 - numer zgłoszenia,
 - kategoria błędu,
 - treść zgłoszenia,
 - data i godzina zakończenia naprawy przez Wykonawcę,
 - data i godzina przyjęcia naprawy przez Zamawiającego,
 - liczba godzin poświęcona na naprawę,
 - opis naprawy,
 - wskazanie dokumentacji Systemu zaktualizowanej w związku z naprawą.

5. Aktualizacje Systemu:

- a) Zamawiający wymaga, aby System był aktualizowany na bieżąco.

- b) Aktualizacje Systemu mają na celu zapewnienie zgodności funkcjonowania Systemu ze zmieniającymi się przepisami prawa oraz wymaganiami organizacyjnymi.
- c) Aktualizacje Systemu, niezbędne w przypadku dostosowania funkcjonalności Systemu do zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, będą udostępniane przez Wykonawcę nie później niż na 3 dni przed wejściem w życie zmiany tychże przepisów, a jeżeli zmiany tychże przepisów wchodzi w życie w terminie krótszym niż 30 dni od dnia publikacji zmiany, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wejścia zmiany przepisów w życie.

Powyższe zobowiązanie Wykonawcy obejmuje udostępnianie nowych wersji Systemu wyłącznie w zakresie dostosowania funkcjonalności Systemu istniejących w dniu rozpoczęcia świadczenia usług objętych przedmiotem umowy albo funkcjonalności wytworzonych i udostępnionych lub dostarczonych przez Wykonawcę w ramach usługi asysty lub z inicjatywy Wykonawcy. Po bezskutecznym upływie ww. terminów działanie Systemu niezgodne z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa będzie traktowane jako błąd w postaci błędu krytycznego.

- d) Aktualizacje Systemu będą udostępniane w aplikacji webowej Wykonawcy, albo w specjalnym folderze założonym na serwerze Wykonawcy.
 - e) Informacja o dostępności nowych wersji Systemu wysyłana będzie Zamawiającemu na adres: it@gif.gov.pl, każdorazowo po wykonaniu zmian przez Wykonawcę,
 - f) Wykonawca wraz z wydaniem nowej wersji systemu udostępni aktualny schemat bazy danych – informacje wymagane dla Inspektora Danych Osobowych.
6. Wykonywanie drobnych prac programistycznych i modyfikacji Systemu.
Prace te realizowane są w ramach usług asysty bądź są wynikiem konieczności aktualizacji/modyfikacji Systemu.
7. Zamawiający zapewni zdalny dostęp do posiadanej infrastruktury technicznej w zakresie niezbędnym do wykonywania przez Wykonawcę prac będących przedmiotem umowy. Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego o wszelkich pracach prowadzonych w Systemie w oparciu o zdalny dostęp.