

Opis przedmiotu zamówienia

Definicje

Dla potrzeb realizacji niniejszej przedmiotu zamówienia przyjmują się następujące definicje:

1. **System** – Systemem KSAT2000i do którego całość autorskich praw majątkowych posiada Wykonawca (COIG S.A.).
2. **Moduł/Submoduł** – część Systemu realizującą grupę powiązanych tematycznie funkcji.
3. **Błąd** – stan Systemu, rozumiany jako ograniczenie możliwości przetwarzania. Wyróżnia się następujące rodzaje błędów: Błąd krytyczny, Błąd wysoki, Błąd średni.
4. **Błąd krytyczny** – stan Systemu, rozumiany jako brak możliwości przetwarzania, charakteryzujący się całkowitym brakiem możliwości uzyskania efektów jego pracy, odpowiadających ustalonym przez Wykonawcę założeniom funkcjonalnym Systemu, w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów.
5. **Błąd wysoki** – stan Systemu, rozumiany jako ograniczona możliwość przetwarzania, w którym uzyskanie efektów jego pracy, odpowiadających ustalonym przez Wykonawcę założeniom funkcjonalnym Systemu (w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów) jest możliwe dopiero po zastosowaniu odpowiednich procedur wskazanych przez Wykonawcę.
6. **Błąd średni** – stan Systemu, w którym nie występuje ograniczenie możliwości realizacji zakładanych przez Wykonawcę funkcjonalności Systemu, występuje jednak obniżenie jakości warunków pracy w zakresie obsługiwanej funkcjonalności Systemu.
7. **Interwencja Serwisowa** – działania Wykonawcy podjęte w wyniku zgłoszenia przez Zamawiającego błędów w działaniu Systemu, mające na celu przywrócenie ciągłości i poprawności funkcjonowania Systemu.
8. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
9. **Procedura zastępcza** - zaproponowane przez Wykonawcę rozwiązanie tymczasowe mające na celu zmniejszenie uciążliwości Błędu i zapewnienie realizacji funkcji Systemu do czasu naprawienia Błędu.
10. **Użytkownik Systemu** – pracownik Zamawiającego korzystający z Systemu, który zapoznał się z dokumentacją Systemu, posiada podstawową wiedzę dotyczącą obsługi komputera i posiada wiedzę na temat zasad działania Systemu.

Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług serwisu i bieżącej konserwacji nad wdrożonym u Zamawiającego Systemem, w zakresie wymienionych Modułów i funkcjonalności:

1. **Administrator Systemów Aplikacji (ASA)**
2. **Centralna Kartoteka Kontrahentów (CKK)**
3. **Centralny Rejestr Umów CRU)**
4. **Kartoteka Kontrahentów (CKK)**
5. **Ewidencja Kadrowa (EK)**
6. **Płace (PL)**
7. **Fakturowanie (FKT)**
8. **Księga Główna (KG)**
9. **Majątek (MAJ)**
10. **Należności i Zobowiązania (NZ)**

11. **Organizacja Pracy Urzędu (ORG)**
12. **Planowanie i Monitorowanie Budżetu (BUD)**
 - a) **Submoduł Portal Sprawozdawczy – Deklaracja VAT7**
13. **Raportowanie Adhoc (ADH)**
14. **Repozytorium Systemu (RS)**
15. **Gospodarka Odpadami (GO)**
16. **Wieloletnia Prognoza Finansowa (WPF).**
17. **PPEK**
18. **EPP3**

Wykonawca w okresie trwania umowy zapewni Zamawiającemu świadczenie usługi serwisu oprogramowania w zakresie podstawowym, które obejmie:

- dostosowywanie modułów systemu Finansowo-Księgowo-Budżetowego KSAT2000i do zmian w przepisach prawnych oraz instalowanie poprawek systemu,
- usuwanie błędów w użytkowanym oprogramowaniu – zdalnie lub bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego,
- podejmowanie interwencji serwisowych na podstawie zgłoszeń awarii złożonych przez Zamawiającego,
- reakcję na błędy krytyczne systemu, uniemożliwiające jego funkcjonowanie, w terminie maksymalnie 24 godzin od otrzymania zgłoszenia,
- podejmowanie interwencji serwisowych drogą elektroniczną lub bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego.

Okres świadczenia usługi

Okres świadczenia usługi opisanego w przedmiocie zamówienia od dnia podpisania umowy na okres 9 miesięcy i obowiązuje nie dłużej niż do dnia 31.12.2025r

Zakres świadczonych usług serwisu i bieżącej konserwacji

1. W ramach usług serwisowych Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości funkcjonowania Systemu, poprzez realizację następujących świadczeń:
 - 1) Dostosowanie Systemu do zmian prawnych wynikających ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa z wyłączeniem aktów prawa miejscowego w rozumieniu art. 87 ust. 2 oraz art. 94 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. nr 78, poz. 483 ze zm.). Terminy realizacji prac ustala się na:
 - a) 7 dni przed datą wejścia w życie przepisu prawa, dla którego ustalono vacatio legis,
 - b) 14 dni od daty ogłoszenia zmiany przepisów prawa w przypadku przepisów, dla których nie ustalono vacatio legis lub dla których vacatio legis jest krótsze niż 7 dni.
 - 2) Usuwania zgłoszonych Błędów Systemu.
 - 3) W przypadku aktualizacji Systemu, przekazywania Zamawiającemu drogą elektroniczną wykazu wprowadzonych zmian w stosunku do poprzedniej wersji Systemu wraz z ich opisem oraz instrukcji użytkownika, w terminie 14 dni od daty wprowadzenia aktualizacji Systemu.
2. Świadczenia, o których mowa w pkt 1 ust. 1, odnoszą się wyłącznie do zakresu funkcjonalnego Systemu, wskazanego Przedmiocie zamówienia i nie obejmują one adaptacji Systemu do uregulowań prawnych wykraczających poza aktualny zakres funkcjonalny Systemu.
3. Strony przewidują możliwość przedłużenia terminów, o których mowa w pkt 1 ust. 1 lub wprowadzenia harmonogramu dostosowania Systemu, w sytuacji, gdy z przyczyn obiektywnych lub leżących po stronie Zamawiającego albo gdy dostosowanie Systemu wymaga wprowadzenia istotnych zmian funkcjonalnych, dochowanie tych terminów będzie niemożliwe lub wprowadzenie zmian w Systemie we wskazanych terminach nie jest konieczne. W takiej sytuacji, przed upływem wskazanych w pkt 1 ust. 1 terminów, Wykonawca zwróci się do Zamawiającego z wnioskiem o wydłużenie terminu, wskazując proponowaną datę wykonania prac. W przypadku braku zgody Zamawiającego na zaproponowane przez Wykonawcę terminy, prace zostaną wykonane zgodnie z Umową.

4. Realizacja usług określonych ust. pkt 1 ust. 1 i 2, odbywać się będzie w szczególności poprzez aktualizację Systemu lub Modułu Systemu. O sposobie realizacji usług decyduje Wykonawca.
5. W przypadku Błędów krytycznych Wykonawca może wdrożyć procedurę zastępczą, która umożliwi przywrócenie ciągłości funkcjonowania Systemu, informując o tym fakcie Zamawiającego. Zastosowanie procedury zastępczej skutkuje zmianą kategorii Błędu z kategorii krytyczny na wysoki.
6. W ramach przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się ponadto do:
 - 1) udzielania Użytkownikom Systemu telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej („hot-line”) związanej z funkcjonowaniem Systemu, w zakresie obejmującym uprzednio przesłane zgłoszenia serwisowe lub wynikającym ze zgłoszonych Błędów Systemu, która realizowana będzie w Dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00;
 - 2) aktualizacji Systemu/Modułu do najnowszej wersji, zgodnie z przyjętą przez Wykonawcę polityką wersjonowania. O możliwości aktualizacji Systemu/Modułu Zamawiający zostanie poinformowany z 3-dniowym wyprzedzeniem lub krótszym, jeśli Strony na to wyrażą zgodę. Zamawiający ma prawo do korzystania z pełnej funkcjonalności nowej wersji Systemu/Modułu, za wyjątkiem tzw. opcji dodatkowych (Submodułów), o których zostanie poinformowany podczas aktualizacji Systemu/ Modułu. Korzystanie przez Zamawiającego z opcji dodatkowych będzie możliwe po wykupieniu dodatkowej licencji;
 - 3) pomocy w formie konsultacji, w usuwaniu problemów w funkcjonowaniu Systemu powstałych z przyczyn niezależnych od Systemu wynikających z niewłaściwej obsługi Systemu przez Użytkownika lub błędów spowodowanych przez algorytmy Systemu.
7. Świadczone w ramach Umowy usługi nie obejmują oprogramowania systemu wirtualizacyjnego, systemu operacyjnego, serwera bazodanowego oraz serwera aplikacyjnego oraz wadliwego funkcjonowania Systemu spowodowanego nieprawidłową pracą tego oprogramowania.
8. Obsługa zgłoszeń serwisowych odbywać się będzie zgodnie z obustronnie uzgodnioną procedurą.
9. Zgłoszenia serwisowe realizowane będą wyłącznie przez osoby upoważnione przez Zamawiającego,

Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnego współdziałania przy wykonaniu przedmiotu zamówienia:
 - 1) Dochowania terminów wszelkich obustronnie ustalanych kontaktów roboczych oraz zaplanowanych prac.
 - 2) Uzgadniania z Wykonawcą wszelkich planowanych zmian sprzętowych i systemowych mogących mieć znaczenie dla poprawności i efektywności pracy Systemu.
 - 3) Zamawiający zobowiązuje się do wprowadzenia wszelkich niezbędnych uzupełnień do baz danych, modułów Systemu oraz weryfikacji ich poprawności w porozumieniu z Wykonawcą.
 - 4) Zapewnienia przez czas trwania przedmiotu zamówienia do zdalnego dostępu do aplikacji dla celów serwisowych o przepustowości min. 10 Mb/s, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przy zachowaniu bezpiecznego kanału transmisji danych.
 - 5) Umożliwienia wykorzystania dostępu zdalnego za pomocą szyfrowanych kanałów przez Wykonawcę w celu realizacji prac serwisowych bezpośrednio na stacjach roboczych Użytkownika pod nadzorem Zamawiającego.
2. W przypadku braku zdalnego dostępu, o którym mowa w pkt 1 ust. 4 z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, wszelkie terminowe zobowiązania Wykonawcy, dla których dostęp ten jest niezbędny będą realizowane niezwłocznie po przywróceniu zdalnego dostępu przez Zamawiającego. W tym przypadku nie ma zastosowania czas reakcji i czas przywrócenia ciągłości pracy Systemu. W sytuacjach losowych niezależnych od Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest wykonać usługi bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego, po uprzednim ustaleniu pomiędzy Stronami terminu wizyty, zakresu świadczonej usługi oraz terminu jej wykonania, a także ewentualnie dodatkowego wynagrodzenia.