Załącznik nr 1 do SWZ

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa opieki serwisowej nad systemem Quorum, autorstwa firmy QNT Systemy Informatyczne Sp. z o.o. w Zabrzu, zwanego dalej Systemem wraz z rocznym abonamentem na aplikacje: QDeklaracje, QSeF oraz eIK, eWnioski, eBramQa, oraz usługa wykonania dodatkowej usługi rozszerzającej funkcjonalność modułu Środki Trwałe systemu QUORUM.
Zamawiający nie jest w posiadaniu kodów źródłowych do Systemu QUORUM.
W skład Systemu wchodzą następujące moduły i aplikacje użytkowane przez Zamawiającego:

1) Quorum FK
2) Quorum AZF
3) Quorum Kadry
4) Quorum RCP
5) Quorum Płace
6) Quorum ST
7) Quorum Kasa ZP
8) Quorum BZ
9) Quorum Magazyn
10) Quorum PPK
11) QDeklaracje
12) QSeF
13) eIK
14) eWnioski
15) eBramQa

Zamówienie obejmuje:

1. Świadczenie opieki serwisowej nad Systemem, a w szczególności jego bieżące utrzymanie, aktualizowanie, usuwanie wad lub awarii oraz udzielanie pomocy i konsultacji Zamawiającemu, przez okres od dnia 1 stycznia 2027 roku do dnia 31 grudnia 2027 roku. Świadczenie opieki serwisowej nad Systemem w szczególności polegać ma na:
   1) Usuwaniu wad lub awarii Systemu.
      W tym celu Wykonawca udostępni Zamawiającemu internetową platformę umożliwiającą składanie zgłoszeń serwisowych, zwaną dalej Platformą, dostępną pod adresem ……. W przypadku problemów związanych z dostępem do Platformy, zgłoszenia będzie można przekazywać na adres poczty elektronicznej Wykonawcy: ……..…….. lub pod nr telefonu ……..., w godzinach od 7:30 do 15:30. Wykonawca na żądanie Zamawiającego ma obowiązek potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
   2) Zamawiający dopuszcza możliwość usunięcia wad lub awarii zdalnie. W tym celu

Zamawiający udostępni Wykonawcy dedykowany kanał komunikacyjny. W przypadku braku możliwości usunięcia wad lub awarii Systemu zdalnie, lub przy współudziale osób pełniących rolę administratora Systemu u Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek usunięcia wad lub awarii w siedzibie Zamawiającego.

3) Zamawiający preferuje usuwanie wad lub awarii Systemu, w następujących terminach:

a) w przypadku usuwania wad lub awarii krytycznych Systemu w terminie maksymalnym do 24 godzin roboczych (rozumianych jako godziny od 8.00 do 16.00 w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od dnia zgłoszenia.

Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usuwania wad lub awarii krytycznych w szczególnych przypadkach, uzasadnionych pisemnie przez Wykonawcę.

Za wady lub awarie krytyczne Systemu uznaje się zdarzenia:

- uniemożliwiające eksploatację Systemu,
- powodujące pełną utratę funkcjonalności Systemu,
- powodujące utratę danych,
- powodujące uszkodzenie danych,
- powodujące zatrzymanie pracy Systemu.

przy czym zdarzenia te muszą wynikać z winy Wykonawcy.

b) w przypadku innych wad lub awarii rozumianych jako nieprawidłowe działanie istotnych funkcji użytkowych Systemu, uniemożliwiających lub istotnie ograniczających wykorzystanie Systemu do realizacji zadań Zamawiającego, to jest: brak możliwości rejestracji danych, błędne działanie funkcjonalności wynikające z winy Wykonawcy, usunie błąd w terminie do 5 dni roboczych, liczonych od zgłoszenia przez Zamawiającego faktu wystąpienia wady lub awarii Systemu.

4) Przez usunięcie wady lub awarii Systemu, rozumie się przywrócenie działania Systemu w zakresie umożliwiającym uzyskanie jego pełnej sprawności i funkcjonalności. Opinię o tym, czy System przywrócony został do pełnej sprawności i funkcjonalności, wyraża Zamawiający, przy czym czas niezbędny Zamawiającemu na wyrażenie opinii, o której mowa, nie wlicza się do czasu usunięcia wad lub awarii Systemu.

5) Po wykonaniu prac naprawczych, Zamawiający wymaga niezwłocznego sporządzenia przez Wykonawcę notatki informacyjnej umieszczonej na Platformie lub przekazanej pocztą elektroniczną, zawierającej opis i zakres wykonanych czynności w ramach obsługiwanego zgłoszenia serwisowego.

2. Udzielanie pomocy i konsultacji telefonicznych dotyczących bieżącej obsługi Systemu, jak również w przypadku sytuacji losowych rozumianych jako zniszczenie programów, zbiorów danych, awarie baz danych.

1) Zamawiający wymaga od Wykonawcy udzielania porad telefonicznych, dzwoniąc pod numer telefonu …… od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 15:00 oraz drogą elektroniczną w odpowiedzi na pytania Zamawiającego kierowane na adres poczty elektronicznej Wykonawcy …… lub udostępnioną Platformę.

2) Termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia dokonane ww. kanałami będzie niezwłoczny, jednak nie później niż 1 dzień roboczy.

3. Kontrolę i optymalizację baz danych Systemu.
4. Aktualizację Systemu wynikającą ze zmian legislacyjnych, których wprowadzenie jest konieczne, aby dostosować go do zmian w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa i dotyczących jego funkcjonalności istniejących w dniu zawarcia umowy. Modyfikacje mogą obejmować zarówno zmiany raportów jak i formatek ekranowych, a także zmiany algorytmów oraz struktur baz danych Systemu. Aktualizacje będą przekazane Zamawiającemu z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym, jednak nie krótszym niż 2 dni kalendarzowe przed wejściem w życie zmian prawnych, a w wypadku wejścia przepisów w życie w terminie krótszym niż 30 dni od dnia publikacji lub – jeżeli przepisom nadano moc wsteczną - w terminie 30 dni od dnia ogłoszenia przepisów.
5. Aktualizację Systemu wynikającą z wprowadzonych przez Wykonawcę zmian funkcjonalnych. Aktualizacje Systemu dostarczane będą na nośnikach magnetycznych lub optycznych przesyłką pocztową na adres Zamawiającego, bądź drogą elektroniczną w postaci plików udostępnianych Zamawiającemu na Platformie.
6. Udzielenie Zamawiającemu bezterminowej (z wyłączeniem modułów: QDeklaracje, QSeF, a także eIK, eWnioski, eBramQa) licencji na użytkowanie Systemu, na nieograniczonej liczbie stanowisk pracy, na wskazanych polach eksploatacji i wyłącznie w ramach organizacji Zamawiającego:
   1) Korzystanie z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem.
   2) Wprowadzanie do pamięci komputerów i serwerów sieci komputerowych.
   3) Stosowanie, wyświetlanie, przekazywanie i przechowywanie niezależnie od formatu, systemu lub standardu.
   4) Trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu na potrzeby Zamawiającego.
   5) Rozpowszechnianie w sieciach zamkniętych oraz pod adresami domenowymi Zamawiającego na potrzeby Zamawiającego.
   6) Publikowanie poszczególnych elementów składających się na System, w formie publikacji papierowej, wydruków i innych o podobnym charakterze.
7. Dostarczenie Zamawiającemu w wersji elektronicznej, aktualnej instrukcji użytkownika Systemu (różne dla poszczególnych modułów) oraz wkład do polityki rachunkowości i wkład do polityki bezpieczeństwa.
8. Udzielenie licencji niewyłącznej wraz z zakupem rocznego abonamentu dla aplikacji:
   1) QDeklaracje – na okres od dnia 27 stycznia 2027 r. do dnia 26 stycznia 2028 r. dla maksymalnie 2 000 podatników/pracowników,
   2) QSeF – na okres od dnia 1 stycznia 2027 r. do dnia 31 grudnia 2027 r. dla maksymalnie 2 500 obsługiwanych faktur.
   3) eIK – na okres od 1 stycznia 2027 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.,
   4) eWnioski – na okres od 1 stycznia 2027 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.,

5) eBramQa – na okres od 1 stycznia 2027 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.,

9. Utrzymanie aplikacji eIK, eWnioski, eBramQa – abonament od dnia 1 stycznia 2027 r. do dnia 31 grudnia 2027 r. dla 250 pracowników Zamawiającego wraz z udzieleniem licencji niewyłącznej.
10. W ramach abonamentu wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnej nowelizacji ww. aplikacji wynikających ze zmian legislacyjnych oraz wprowadzanych przez niego zmian funkcjonalnych. Nowelizacja programów wynikająca ze zmian legislacyjnych będzie dokonywana w zakresie w jakim wprowadzenie takich zmian okaże się niezbędne w celu dostosowania istniejących funkcji programu do obowiązujących przepisów prawa. Usługa nie obejmuje zobowiązania Wykonawcy do dostarczenia nowych, nie obsługiwanych dotychczas przez program funkcji.
11. Aktualizacje aplikacji będą przekazane Zamawiającemu z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym, jednak nie krótszym niż 2 dni kalendarzowe przed wejściem w życie zmian prawnych, a w wypadku wejścia przepisów w życie w terminie krótszym niż 30 dni od dnia publikacji lub – jeżeli przepisom nadano moc wsteczną - w terminie 30 dni od dnia ogłoszenia przepisów. Aktualizacje Systemu dostarczane będą na nośnikach magnetycznych lub optycznych przesyłką pocztową na adres Zamawiającego, bądź drogą elektroniczną w postaci plików udostępnianych Zamawiającemu na Platformie.
12. Rozszerzenie funkcjonalności modułu Środki Trwałe (ST) poprzez modyfikację wydruku zestawienia „Spis inwentarza (wywieszka)”, polegającą na umożliwieniu prezentowania na wydruku kodu kreskowego przypisanego do pomieszczenia wraz z dotychczasowym oznaczeniem „(nazwa-pieczęć jednostki)”. Kod kreskowy powinien być umieszczony w prawej górnej części wydruku w sposób zapewniający jego czytelność i prawidłowe odwzorowanie. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania, wdrożenia i uruchomienia przedmiotowej funkcjonalności w Systemie QUORUM.

    Realizacja usługi nastąpi w terminie do dnia 31 stycznia 2027 r.