

## Załącznik nr 1 do Zaproszenia do złożenia ofert

### Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie obsługi powdrożeniowej systemów **COMARCH ERP OPTIMA i COMARCH ERP XL** zwanych dalej Oprogramowaniem.

W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do:

**1. Świadczenia opieki serwisowej dla Oprogramowania w pełnym zakresie, który obejmie jego poszczególne elementy (moduły) oraz rozwiązania dedykowane i modyfikacje wykonane na potrzeby Zamawiającego wdrożone przed i w czasie trwania Umowy:**

1.1. Moduły i liczba licencji:

COMARCH ERP XL – Księgowość: 7 licencji,

COMARCH ERP XL - Sprzedaż: 5 licencji,

COMARCH ERP XL – Środki trwałe: 3 licencje,

COMARCH ERP OPTIMA – Moduł dostępowy (Kasa/Bank): 4 licencje,

COMARCH ERP OPTIMA – Płace i Kadry: 4 licencje,

COMARCH ERP OPTIMA Płace i Kadry Plus – opcja współpracy z COMARCH ERP XL: 1 licencja,

COMARCH ERP XL – 17 licencji stanowiskowych,

COMARCH ERP XL - Administracja – 17 licencji,

COMARCH ERP XL – Menadżer baz – 17 licencji.

1.2 Instancja jednozakładowa.

### 2. Zapewnienia Zamawiającemu:

2.1. Dostępu do nowych wersji Oprogramowania.

2.2. Upgrade Oprogramowania na najnowszą wersję platformy oraz najnowszą wersję aktualizacji dostępną na dzień zawarcia umowy. Prace mogą być wykonane zdalnie lub na miejscu u Zamawiającego wraz z przeszkoleniem administratorów Zamawiającego (max. 3 osoby) celem przekazania niezbędnej wiedzy by mogli samodzielnie wykonywać późniejsze aktualizacje systemu.

2.3. Dostępu do aktualizacji zawierających poprawki zgłoszonych awarii lub rozwiązania zgłoszonych problemów.

2.4. Dostępu do aktualizacji zawierających usprawnienia Oprogramowania i nowości nie wymagające dodatkowej licencji.

2.5. Dostępu do aktualizacji Oprogramowania, zawierających funkcjonalności wynikające ze zmiany prawa. W przypadku konieczności modyfikacji Oprogramowania ze względu na posiadane indywidualne rozwiązania, Wykonawca zapewni wcześniejszy dostęp do aktualizacji tak by przed wejściem w życie zmiany prawnej Zamawiający uzyskał kompletne działające rozwiązanie wraz z niezbędnymi modyfikacjami. Zamówienia oznaczone przez Zamawiającego jako Indywidualna zmiana prawa Wykonawca będzie traktował priorytetowo z czasem realizacji **do 5 dni roboczych** licząc od dnia wysłania zamówienia przez Zamawiającego. Zamówienia tego typu rozliczane będą na podstawie **Karty Usług** w ramach opieki powdrożeniowej. Zamawiający w ramach zamówienia dopuszcza rozwiązania tymczasowe wcześniej zaakceptowane, które umożliwią prawidłową realizację procesów biznesowych zgodnie z nowymi przepisami prawa.

2.6. Dostępu do informacji o datach planowanych udostępnień nowych wersji lub aktualizacji Oprogramowania.

2.7. Pełnej informacja o wprowadzonych zmianach, naprawach lub nowych funkcjonalnościach w udostępnianych nowych wersjach lub aktualizacjach Oprogramowania, nawet jeśli nie zostanie wykonana aktualizacja lub zakupiona nowa funkcjonalności przez Zamawiającego

2.8. Konsultacji (zwanych dalej helpdesk) w szacowanym wymiarze **30 roboczogodzin** przypadających na kwartał kalendarzowy, w przedziale czasu od 9:00 – 17:00 w dni robocze. Helpdesk oznacza czas poświęcony na porady, instrukcje oraz wsparcie użytkowników Zamawiającego i obsługę zgłoszeń konsultacyjnych oraz ewentualne prace programistyczne rozumiane jako pomoc Zamawiającemu na miejscu lub zdalnie.

**Pakiet nie może być wykorzystany na obsługę błędów (krytycznych lub ważnych).**

2.9. Korzystania wg uznania z helpdesku w formie:

- konsultacji telefonicznych lub mailowych dotyczących wszystkich spraw technicznych i merytorycznych do Oprogramowania;
- wsparcia, w przypadku problemu z obsługą Oprogramowania, na zasadzie zdalnego połączenia z tzw. „przechwyceniem pulpitu” z wykorzystaniem przeznaczonego do tego oprogramowania;
- zgłoszeń o typie helpdesk;
- dostępu do internetowego systemu zgłoszeń, jeśli Wykonawca taki posiada, za pomocą którego Zamawiający będzie mógł monitorować stan realizacji zgłoszeń.

2.10. Prawidłowego działania Oprogramowania i sprawnej obsługi zgłaszanych błędów, w ramach wymienionych typów zgłoszeń serwisowych:

- **Awaria** – zatrzymanie pracy całego Oprogramowania lub jego elementu lub zatrzymanie strategicznego procesu, uniemożliwiające terminową realizację prac np. terminowe rozliczenie podatku VAT, PIT, naliczenie wynagrodzeń, itd. Awaria traktowana będzie zawsze jako błąd krytyczny w priorytetach obsługi zgłoszeń.
- **Problem** – pozwalający na korzystanie z kluczowych funkcji systemu w ograniczonym zakresie, jednak nie blokujący kluczowych procesów biznesowych.
- **Awaria wydajnościowa** – obsługa zgłoszeń dotyczących awarii związanych z szybkością działania Oprogramowania. Przez awarię wydajnościową należy rozumieć wszelkie przypadki awarii, które na tyle spowalniają pracę oprogramowania, że blokują kluczowe dla Zamawiającego procesy. Zapis w żaden sposób nie odnosi się do infrastruktury sprzętowej, sieciowej, czy awarii powstałych na skutek aktualizacji oprogramowania MS Office czy Windows. Spadek wydajności określany będzie na podstawie zatrzymania, spowolnienia i przez to uniemożliwienia lub utrudnienia wykonania kluczowych procesów w Oprogramowaniu dla Zamawiającego. Zostanie określony odpowiednim typem błędu.
- **Problem wydajnościowy** – obsługa zgłoszeń dotyczących problemów związanych z szybkością działania Oprogramowania. Przez problem wydajnościowy należy rozumieć wszelkie problemy, które spowalniają pracę oprogramowania w porównaniu do prawidłowego działania. Zapis w żaden sposób nie odnosi się do infrastruktury sprzętowej, sieciowej, czy awarii powstałych na skutek aktualizacji oprogramowania MS Office, czy Windows. Spadek wydajności określany będzie na podstawie utrudnienia wykonania procesów innych niż kluczowe w Oprogramowaniu przez Zamawiającego. Zostanie określony odpowiednim typem błędu.
- **Zmiana Prawa** – awarie lub problemy, w tym wydajnościowe, powstałe w wyniku dostosowania Oprogramowania do zmian wynikających z przepisów prawa.

2.11. Ciągłości pracy Oprogramowania oraz optymalnego czasu reakcji i naprawy zgłaszanych błędów, usterek, problemów i awarii mając na uwadze, że:

- **czas reakcji** rozumiany jest jako czas liczony od momentu zgłoszenia Wykonawcy błędu o odpowiednim typie i rodzaju przez Zamawiającego, zgodnie z zasadami, że wszelkie awarie oraz problemy z Oprogramowaniem lub zamówienia usług powdrożeniowych będą zgłaszane drogą mailową lub za pośrednictwem dedykowanych portali internetowych, analiza zgłoszenia jest wliczana w czas reakcji.

**Czas reakcji został podany w punkcie 2.12 dokumentu OPZ dotyczącym priorytetowości obsługi zgłoszeń serwisowych;**

- **czas naprawy** rozumiany jest jako czas liczony od momentu pojęcia działań naprawczych przez Wykonawcę w celu wyeliminowania błędu danego typu oraz rodzaju do momentu ich usunięcia, przez co rozumie się przywrócenie pełnej funkcjonalności Oprogramowania. Czas naprawy został podany w j obsługi zgłaszanych błędów, w punkcie 2.12 dokumentu OPZ dotyczącym priorytetowości obsługi zgłoszeń serwisowych.

- **Czas reakcji oraz czas naprawy** liczony jest w przedziale czasu pracy od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt; do czasu reakcji i czasu naprawy nie jest wliczany czas oczekiwania na przekazanie przez Zamawiającego informacji dla celów prawidłowej obsługi zgłoszenia oraz czas oczekiwania na wynik weryfikacji przekazanych prac w zakresie obsługi zgłoszenia.

- Świadczenie usług naprawczych w siedzibie Zamawiającego nie wpływa na określony czas reakcji i czas naprawy chyba, że Zamawiający wyrazi zgodę na inne terminy w zgłoszeniu, którego błędu dotyczy;

- Zamawiający dopuszcza wdrożenie rozwiązania tymczasowego do czasu ukończenia naprawy. Jednakże rozwiązanie takie nie może utrudniać wykonywania codziennej pracy przy pomocy Oprogramowania. Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie czasu naprawy jeśli rozwiązanie tymczasowe będzie spełniało jego oczekiwania i będzie mogło być stosowane dłużej niż ustalony czas naprawy.

2.12. Priorytetowości w obsłudze w ramach każdego z typów zgłoszeń **pkt. 2.11 dokumentu OPZ** dzielimy na:

- **błąd krytyczny** - uniemożliwiający korzystanie z Oprogramowania (blokujący realizację kluczowych procesów biznesowych Zamawiającego) i wymagający jak najszybszej naprawy (bądź obejścia, które zostanie zaakceptowane przez Zamawiającego w dedykowanym portalu internetowym lub w formie pisemnej) z czasem reakcji wynoszącym do **3 roboczo godzin** oraz z czasem naprawy do **5 roboczo godzin**. Nie może być rozliczany z pakietu helpdesk;

- **błąd ważny** – pozwalający korzystać z kluczowych funkcji Oprogramowania w ograniczonym zakresie (nie ma możliwości pełnej realizacji procesów biznesowych) z czasem reakcji wynoszącym do **8 roboczo godzin** oraz z czasem naprawy do **40 roboczo godzin**. Nie może być rozliczany z pakietu helpdesk.

- **błąd normalny** - wpływający na funkcjonalność i wygodę korzystania z systemu, jednak nie blokujący bądź nie ograniczający dokończenia procesów biznesowych, z czasem reakcji wynoszącym do **12 roboczo godzin** oraz z czasem naprawy do **80 roboczo godzin**. Jest rozliczany z pakietu helpdesk.

2.13. Nielimitowane ilości przyjmowanych każdego z typu i rodzaju zgłoszeń.

2.14. Bezpośredniego kontaktu telefonicznego z Centrum Pomocy w godzinach 09:00 do 17:00 w dni robocze.

2.15. Świadczenia opieki serwisowej dla wersji Oprogramowania aktualnie wykorzystywanej przez Zamawiającego.

2.16. Stałego koordynatora usług opieki serwisowej.

2.17. Dostarczania miesięcznych raportów z wykorzystania opieki serwisowej Opiekunowi Umowy (imię i nazwisko Opiekuna Umowy zostanie wskazane w jej treści) lub udostępniania raportów w dedykowanym portalu Wykonawcy.

**3. Świadczenia opieki powdrożeniowej dla Oprogramowania, w tym wprowadzonych zmian i nowych elementów dostarczonych w ramach realizacji umowy, obejmują m.in.:**

3.1. Opiekę powdrożeniową, czyli pomoc i konsulting udzielane w siedzibie Zamawiającego bądź telefonicznie lub zdalnie z czasem reakcji wynoszącym maksymalnie do 5 dni roboczych, po wysłaniu zamówienia przez Zamawiającego. Każdorazowo zamówienie musi zostać zaakceptowane przez

Opiekuna Umowy mailowo bądź na dedykowanym portalu serwisowym. Termin przystąpienia do realizacji zamówienia (wykonania prac) nie może przekroczyć terminu zaakceptowanego przez Zamawiającego.

3.2. Konsultacje i wsparcie przy aktualizacjach lub Upgrade Oprogramowania lub w zakresie wykorzystania dodatkowej lub nowej funkcjonalności w Oprogramowaniu oraz ewentualne szkolenia.

3.3. Ewentualne modyfikacje i wszelkie zmiany realizowane na podstawie zamówienia.

3.4. Możliwość wykonania integracji z zewnętrznymi systemami informatycznymi.

3.5. **Rozliczanie roboczogodzin opieki powdrożeniowej na podstawie Karty Usług** podpisanej przez Opiekuna Umowy. Kartę Usług wypełnia Wykonawca po zrealizowaniu prac zamówionych przez Zamawiającego. Prace wykonane w siedzibie Zamawiającego rozliczane są jako dniówka (gdy będzie trwała 7 godzin, jeśli mniej to rozliczamy faktyczne roboczogodziny). Usługa trwająca ponad 7 godzin będzie rozliczana jako dniówka plus jedna siódma dniówki za każdą rozpoczętą godzinę. Prace realizowane zdalnie rozliczane z dokładnością do każdych rozpoczętych 15 minut.

3.6. Przesyłanie do Opiekuna Umowy miesięcznych raportów z wykorzystania opieki powdrożeniowej lub udostępnianie ich w dedykowanym portalu Wykonawcy.

3.7. Roboczogodzina rozumiana jest jako pełna zegarowa godzina. W przypadku prac wykonywanych w ramach opieki serwisowej liczymy rzeczywisty czas wykonanej pracy natomiast w przypadku prac powdrożeniowych prace wykonane w siedzibie Zamawiającego rozliczane są jako dniówka (gdy będzie trwała 7 godzin, jeśli mniej to rozliczamy faktyczne roboczogodziny). Usługa trwająca ponad 7 godzin będzie rozliczana jako dniówka plus jedna siódma dniówki za każdą rozpoczętą godzinę. Prace realizowane zdalnie rozliczane z dokładnością do każdych rozpoczętych 15 minut.

4. Zamawiający uzna, że wykonawca posiada wymagane zdolności techniczne i/lub zawodowe zapewniające należyte wykonanie zamówienia, jeżeli wykonawca wykaże, że:

4.1 W okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie co najmniej jedną usługę polegającą na wsparciu technicznym dla Systemu COMARCH ERP XL i COMARCH OPTIMA.

oraz

4.2 Dysponuje lub będzie dysponował odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia poprzez wykazanie, że Wykonawca dysponuje lub będzie dysponował zespołem osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia, w tym co najmniej jednym konsultantem, który posiada co najmniej 36-miesięczne doświadczenie zawodowe i/lub najwyższy certyfikat zawodowy w zakresie wsparcia technicznego dla modułu COMARCH ERP XL – Księgowość oraz drugim konsultantem, który posiada co najmniej 36-miesięczne doświadczenie zawodowe i/lub najwyższy certyfikat zawodowy w zakresie wsparcia technicznego dla modułu COMARCH OPTIMA – Kadry i Płace.

lub

4.3 Jest autoryzowanym partnerem twórców Oprogramowania, znajdującym się na Liście Partnerów COMARCH: <https://www.erp.comarch.pl/lista-partnerow/wszystkie-produkty/mazowieckie>.