



Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Szczecinie

Szczecin, 2.03.2023 r.

SZACOWANIE WARTOŚCI ZAMÓWIENIA

Dot. Kompleksowej usługi stałego wsparcia technicznego dla systemu Symfonia ERP.

Przedmiotem zamówienia jest realizacja zamówienia polegającego na kompleksowej usłudze wsparcia technicznego dla Systemu Symfonia ERP w okresie 12 miesięcy tj.:

1. Stała, bieżąca opieka nad systemem obejmująca wykonywanie usług utrzymania systemu w tym wyznaczenie stałych konsultantów serwisowych oraz obecność konsultanta systemu Symfonia ERP w siedzibie Zamawiającego: przewidywana potrzeba obecności w siedzibie Zamawiającego w wymiarze 552 godzin w roku – harmonogram wizyt będzie sporządzany na 7 dni przed rozpoczęciem każdego miesiąca. W ramach godzin stacjonarnych do zadań konsultantów należy:
 - 1) indywidualna opieka serwisowa dla modułów: kadry i płace, finanse i księgowość, handel, e-przelewy, e-deklaracje, środki trwałe, moduł karty drogowe, rozumiana jako wizyta konsultanta w siedzibie Zlecającego lub świadczona zdalnie przez stałego konsultanta, który nadzoruje poprawność działania systemu i rozwiązuje trudne sytuacje w modułach,
 - 2) opieka serwisowa do programu Karty drogowe,
 - 3) tworzenie i modyfikacja zestawień i szablonów użytkownika,
 - 4) instalowanie nowych wersji przedmiotowego oprogramowania,
 - 5) aktualizacja prawna oprogramowania,
 - 6) doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, reinstalacji oprogramowania,
 - 7) dokonywanie dodatkowych instalacji oprogramowania (tworzenie nowych stanowisk),
 - 8) bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania uwzględniające potrzeby zamawiającego,
 - 9) asysta techniczna oraz bieżąca aktualizacja systemu Symfonia:
 - a) Symfonia ERP – Finanse i księgowość
 - b) Symfonia ERP – Handel
 - c) Symfonia ERP – Kadry i Płace
 - d) Symfonia ERP – Środki trwałe
 - e) Symfonia ERP – Kasa
 - f) Symfonia ERP – Analizy finansowe
 - g) Symfonia ERP – Kadry (PPK)
 - h) moduł Karty drogowe
2. Wykonawca winien tak skalkulować ofertę, aby cena za pracę w siedzibie zamawiającego zawierała koszty dojazdów serwisanta.
3. Zamawiający przewiduje zdalne wsparcie techniczne w wymiarze maksymalnie 240 godzin rocznie.
 - 1) Wsparcie zdalne rozliczane będzie na podstawie rzeczywiście wypracowanej liczby godzin. Jednostką rozliczeniową czasu zdalnego wsparcia technicznego jest 30 minut.
 - 2) Wykonawca gwarantuje możliwość przekazywania zgłoszeń drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pośrednictwem dedykowanej strony internetowej.
 - 3) Wykonawca powiadomi pisemnie Zamawiającego o udostępnionym numerze telefonicznym, adresie e-mail oraz adresie strony internetowej dedykowanej do obsługi zgłoszeń

serwisowych w ciągu 7 dni od daty podpisania Umowy. Wykonawca będzie każdorazowo powiadamiał pisemnie Zamawiającego o zmianie numeru telefonicznego i/lub adresu e-mail i/lub strony internetowej, najpóźniej na 14 (czternaście) dni przed zmianą.

4) Kategorie problemu:

Błąd krytyczny - w przypadku awarii oprogramowania powodującej zatrzymanie systemu. stan Systemu, mający negatywny wpływ na prawidłowe funkcjonowanie Systemu, powodujący czasową lub trwałą przerwę w działaniu Systemu lub poszczególnych jego obszarów, uniemożliwiający jego eksploatację lub wykonywanie procesów obsługiwanych przez System, w szczególności brak możliwości ewidencji operacji gospodarczych, wygenerowania deklaracji (VAT, PIT, CIT, JPK_VAT), listy płac, przelewu do banku, danych do systemu Płatnik i Urzędu Skarbowego, Bilansu, RZiS, sprawozdania budżetowego RB, rejestrów VAT, zestawienia obrotów i sald, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Systemu.

Błąd poważny - stan Systemu mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub poszczególnych jego obszarów ograniczający w istotny sposób możliwość korzystania z Systemu lub poszczególnych jego obszarów, powodujący istotne utrudnienia lub spowolnienie w wykonywaniu czynności podejmowanych przez Użytkownika lub Administratora, który jednocześnie nie powoduje przerwy w działaniu Systemu, jednakże skutkuje lub może skutkować generowaniem nieprawidłowych danych.

Błąd niski - stan Systemu mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub poszczególnych jego obszarów, niebędący Błędem Krytycznym lub Błędem Poważnym, powodujący pracę Systemu lub poszczególnych jego obszarów, niezgodną z Dokumentacją i jego konfiguracją, w tym również braki lub nieprawidłowości w Dokumentacji. Szereg Błędów Niskiej Kategorii występujących razem lub kolejno w zakresie odnoszącym się do funkcjonowania Systemu, jeżeli w ich wyniku powstaje powyższy negatywny skutek dla funkcjonowania Systemu, traktowany jest, jako wystąpienie Błędu Poważnego

5) W przypadku jeśli rozwiązanie błędu krytycznego i poważnego będzie wymagało obecności wykonawcy w siedzibie zamawiającego, wykonawca jest zobowiązany do stawienia się w siedzibie zamawiającego w dniu zgłoszenia błędu, a najpóźniej do godziny 10:00 w następnym dniu roboczym.

4. Czas naprawy:

Błąd krytyczny	12-16 h
Błąd poważny	24 - 72 h
Błąd niski	48 – 96 h

5. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji konsultacji, zawierającej co najmniej:

- 1) numer kolejny konsultacji telefonicznej;
- 2) datę i godzinę rozpoczęcia konsultacji;
- 3) nazwę modułu, którego dotyczy problem;
- 4) imię i nazwisko osoby zgłaszającej problem;
- 5) opis zgłoszonego problemu;
- 6) imię i nazwisko osoby udzielającej konsultacji;
- 7) opis rozwiązania;
- 8) datę i godzinę ostatecznego zakończenia rozwiązywania problemu.

6. Wykonawca przekaze Zamawiającemu dostęp do powyższej ewidencji.

7. Wykonawca zapewni obsługę lub możliwość konsultacji ze specjalistą doświadczonym przy rozwiązywaniu problemów kadrowych i rozliczaniu wynagrodzeń pracowniczych (Ustawa o działalności leczniczej, Ustawa o Państwowym Ratownictwie Medycznym, Kodeks Pracy, przepisy

dot. wynagrodzeń, ZUS, PIT) i specjalistą doświadczonym w zakresie księgowości i rozliczania podatku (Ustawa o działalności leczniczej, Ustawa o Państwowym Ratownictwie Medycznym, Ustawa o rachunkowości, Ustawy o podatku VAT i CIT itp.).

8. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu comiesięcznych raportów z prac wykonanych w ramach stałej bieżącej obsługi nad systemem oraz w ramach obsługi zdalnej wraz z liczbą wykorzystanych godzin konsultacji na poszczególne prace stacjonarne oraz zdalne.
9. Obsługa zgłoszeń będzie odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w godz. 7.25 – 15.00) w siedzibie Zamawiającego.
10. Zgłoszenia pilne, nagłe, nie cierpiące zwłoki mogą być realizowane zdalnie.
11. Okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc.
12. Zamawiający wymaga, aby System był aktualizowany i modyfikowany na bieżąco, co do zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Aktualizacje będą instalowane zdalnie, po godzinach pracy, między 15 a 7:25 oraz w dni wolne od pracy.
13. W przypadku zmian w aktach prawa powszechnie obowiązującego, Wykonawca ma obowiązek dokonać aktualizacji/modyfikacji Systemu w terminie do 7 dni przed wejściem w życie nowych przepisów lub przepisów w zmienionym brzmieniu, a gdy *vacatio legis* jest krótszy niż 7 dni – w terminie 7 dni od ich wejścia w życie.
14. Serwis systemu Symfonia ERP będzie realizowany na podstawie zgłoszenia otrzymanego od Zamawiającego lub samodzielnie przez Wykonawcę w przypadku ukazania się zmian prawnych lub technicznych, mających wpływ na poprawność działania systemu Symfonia ERP.

Informacje dodatkowe:

1. Zamawiający wymaga usługi wsparcia systemu Symfonia ERP, którego licencje zakupił. Zamawiający nie dopuszcza zaoferowania usługi wsparcia innego systemu finansowo-księgowo-płacowego nawet z opcją uzyskania bezpłatnej licencji na taki system.
2. **Wykonawca musi posiadać autoryzację producenta systemu Symfonia ERP lub upoważnionego podmiotu.**
3. Usługa wsparcia nie może prowadzić czy narazić Zamawiającego na ryzyko utraty gwarancji producenta.
4. Wykonawca ponosi wszelkie ewentualne koszty związane z uzyskaniem praw do świadczenia przedmiotowej usługi od producenta systemu Symfonia ERP.
5. Wraz ze złożeniem oferty Wykonawca oświadcza, że posiada wszelkie niezbędne prawa autorskie do realizacji przedmiotu umowy – bez żadnych ograniczeń na rzecz osób trzecich, a wykonanie przez niego przedmiotu umowy nie narusza praw osób trzecich wynikających z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 666 z późn. zm.).
6. Najpóźniej w dniu zawarcia umowy (ale przed jej podpisaniem) Wykonawca przedłoży Zamawiającemu do wglądu dokumenty potwierdzające autoryzację producenta systemu Symfonia ERP lub upoważnionego podmiotu, dotyczącą uprawnień do świadczenia usług serwisowych w zakresie całego oprogramowania określonego w SWZ (w przypadku zatrudnienia do świadczenia ww. usług Podwykonawcy – muszą być to dokumenty potwierdzające ww. autoryzację tego Podwykonawcy).

Zakres tematyczny:

- Prawo pracy,
- Płace,
- Podatki
- Ustawa o działalności leczniczej

- Ustawa o Państwowym Ratownictwie Medycznym
- Dokumentacja kadrowa,
- Dokumentacja płacowa,
- Ubezpieczenia społeczne,
- Rachunkowość
- Sprawozdania finansowe
- Programy typu PŁATNIK, SYMFONIA, System E- PFRON 2 itp.
- moduł karty drogowe

WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYKONAWCÓW:

1. Wykonawca oświadcza, iż jest uprawniony przez producenta oprogramowania tj. firmę Symfonia do wykonywania usług utrzymania systemu.
2. Wykonawca powinien dysponować co najmniej:
 - a) 1 konsultantem Symfonia Finanse i Księgowość, Handel, Karty drogowe oraz Środki Trwałe ze znajomością informatyki
 - b) 1 konsultantem Symfonia Kadry i Płace ze znajomością informatyki

Informujemy, że poniższe postępowanie ma charakter szacowania wartości i nie **zostanie zakończone wyborem oferty**. Zamawiający jest zobowiązany do przeprowadzenia szacowania wartości zamówienia w myśl Rozdziału 5 ustawy Prawo zamówień publicznych.

DYREKTOR
Wojewódzkiej Stacji Pogotowia
Ratunkowego w Szczecinie
lek. med. Roman Pałka