

## **Przedmiot zamówienia**

### **Grupa 1**

Dostęp do uaktualnień systemu SIMPLE ERP oraz sprawowanie usług serwisu technicznego przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

#### **Opis stanu aktualnego**

Zamawiający posiada 34 licencje na użytkowanie systemu SIMPLE 6.00 B w następujących obszarach:

- Finanse i Księgowość,
- Obrót towarowy,
- Majątek Trwały,
- Personel.

#### **Szczegółowe wymagania dotyczące dostarczanego oprogramowania**

1. Wykonawca zagwarantuje, że produkty objęte umową będą stanowić najnowszą - bieżącą wersję systemu i uwzględnią wszelkie ostatnio wprowadzone ulepszenia w zakresie projektu.
2. Wykonawca zagwarantuje, że wszystkie produkty objęte umową, nie będą posiadały żadnych wad wynikających z projektu, użytych materiałów lub wykonania, ani też powstałych w wyniku jakiegokolwiek działania lub zaniechania ze strony Dostawcy, które to wady mogłyby stać się widoczne w trakcie normalnej eksploatacji dostarczonych produktów.

#### **Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisu technicznego**

1. Pomoc w administracji systemem - w szczególności serwerem bazodanowym w tym usuwanie błędnych zapisów powstałych z winy użytkowników, monitorowanie pracy serwera w zakresie wydajności i ogólnej poprawności działania,
2. Pomoc w instalacji nowych wersji systemu SIMPLE ERP,
3. Konsultacje w celu wyjaśniania niejasności i problemów wynikających z bieżącej eksploatacji systemu,
4. Dokonywanie napraw stwierdzonych błędów programowych, a także innych błędów będących skutkiem awarii sprzętowych,
5. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających zmiany ustawowe i rozwojowe
6. Dokonywania bieżącej aktualizacji/parametryzacji oprogramowania zgodnie z potrzebami zamawiającego,
7. W ramach serwisu technicznego Wykonawca zapewni:
  - pomoc telefoniczną dostępną w dni robocze w godz. 8.00 - 16.00;
  - reakcję na zgłoszenie awarii w ciągu 4 h;

- usunięcia awarii w ciągu 24 h od momentu zgłoszenia;
- 8 rbg w miesiącu na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-6 szczegółowych wymagań dotyczących usług zdalnego serwisu technicznego;
- 6 rbg w miesiącu na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-6 szczegółowych wymagań dotyczących usług serwisu technicznego realizowanego w siedzibie zamawiającego.

## **Grupa 2**

Dostęp do uaktualnień systemu Planowanie Pracy oraz sprawowanie usług serwisu technicznego przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

### **Opis stanu aktualnego**

Zamawiający posiada licencję bez limitów dla Planowania Pracy.

### **Szczegółowe wymagania dotyczące dostarczanego oprogramowania**

1. Wykonawca zagwarantuje, że produkty objęte umową będą stanowić najnowszą - bieżącą wersję systemu i uwzględnią wszelkie ostatnio wprowadzone ulepszenia w zakresie projektu.
2. Wykonawca zagwarantuje, że wszystkie produkty objęte umową, nie będą posiadały żadnych wad wynikających z projektu, użytych materiałów lub wykonania, ani też powstałych w wyniku jakiegokolwiek działania lub zaniechania ze strony Dostawcy, które to wady mogłyby stać się widoczne w trakcie normalnej eksploatacji dostarczonych produktów.

### **Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisu technicznego**

1. Pomoc w administracji systemem - w szczególności serwerem bazodanowym w tym usuwanie błędnych zapisów powstałych z winy użytkowników, monitorowanie pracy serwera w zakresie wydajności i ogólnej poprawności działania,
2. Pomoc w instalacji nowych wersji systemu SIMPLE ERP oraz Planowanie Pracy,
3. Konsultacje w celu wyjaśniania niejasności i problemów wynikających z bieżącej eksploatacji systemu,
4. Dokonywanie napraw stwierdzonych błędów programowych, a także innych błędów będących skutkiem awarii sprzętowych,
5. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających zmiany ustawowe i rozwojowe
6. Dokonywania bieżącej aktualizacji/parametryzacji oprogramowania zgodnie z potrzebami zamawiającego,
7. W ramach serwisu technicznego Wykonawca zapewni:
  - pomoc telefoniczną dostępną w dni robocze w godz. 8.00 - 16.00;
  - reakcję na zgłoszenie awarii w ciągu 4 h;
  - usunięcia awarii w ciągu 24 h od momentu zgłoszenia;
  - 8 rbg w miesiącu na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-6 szczegółowych wymagań dotyczących usług zdalnego serwisu technicznego;
  - 6 rbg w miesiącu na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-6 szczegółowych wymagań dotyczących usług serwisu technicznego realizowanego w siedzibie zamawiającego.

## Grupa 3

Dostęp do uaktualnień systemu Obieg Spraw i Dokumentów firmy Business Online Services Sp. z o.o. oraz sprawowanie usług serwisu technicznego przez okres 24 miesiące od dnia podpisania umowy.

### Opis stanu aktualnego

Zamawiający posiada licencję bez limitów dla Obiegu spraw i dokumentów.

### Szczegółowe wymagania dotyczące dostarczanego oprogramowania

1. Wykonawca zagwarantuje, że produkty objęte umową będą stanowić najnowszą - bieżącą wersję systemu i uwzględniają wszelkie ostatnio wprowadzone ulepszenia w zakresie projektu.
2. Wykonawca zagwarantuje, że wszystkie produkty objęte umową, nie będą posiadały żadnych wad wynikających z projektu, użytych materiałów lub wykonania, ani też powstałych w wyniku jakiegokolwiek działania lub zaniechania ze strony Dostawcy, które to wady mogłyby stać się widoczne w trakcie normalnej eksploatacji dostarczonych produktów.

### Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisu technicznego

1. Pomoc w administracji systemem - w szczególności serwerem bazodanowym w tym usuwanie błędnych zapisów powstałych z winy użytkowników, monitorowanie pracy serwera w zakresie wydajności i ogólnej poprawności działania,
2. Pomoc w instalacji nowych wersji systemu,
3. Konsultacje w celu wyjaśniania niejasności i problemów wynikających z bieżącej eksploatacji systemu,
4. Dokonywanie napraw stwierdzonych błędów programowych, a także innych błędów będących skutkiem awarii sprzętowych,
5. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających zmiany ustawowe i rozwojowe
6. Dokonywania bieżącej aktualizacji/parametryzacji oprogramowania zgodnie z potrzebami zamawiającego,
7. W ramach serwisu technicznego Wykonawca zapewni:
  - pomoc telefoniczną dostępną w dni robocze w godz. 8.00 - 16.00;
  - reakcję na zgłoszenie awarii:

POZIOM WAD I AWARII	CZAS REAKCJI
Poziom krytyczny	do 12 h
Poziom średni	do 2 BD
Poziom niski	do 15 BD

BD – Dzień Roboczy

H – Godziny pracy (8:00-16:00)

- a. **Poziom krytyczny:** powoduje zatrzymanie pracy Systemu na czas powyżej 1 godziny lub kluczowe funkcje Systemu nie działają i nie ma sposobu obejścia problemu, przez co nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego;
- b. **Poziom średni:** System może pracować, lecz kluczowa funkcjonalność jest niedostępna, istnieje jednak możliwość obejścia problemu lub niektóre funkcjonalności pomocnicze nie są dostępne i nie ma sposobu obejścia problemu, ale istnieje możliwość częściowej realizacji procesu biznesowego;
- c. **Poziom niski:** możliwa jest realizacja większości procesu biznesowego, ale występują niedogodności lub trudności w realizacji procesu biznesowego, które wcześniej nie występowały.

- 5 rbg w miesiącu na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-6 szczegółowych wymagań dotyczących usług serwisu technicznego zamiennie na wsparcie programowe i wdrożeniowe nowych funkcjonalności;