

## **Przedmiot zamówienia**

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 1-7 szczegółowych wymagań dotyczących usług zdalnego serwisu technicznego;
  - 4 rbg w miesiącu na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-7 szczegółowych wymagań dotyczących usług serwisu technicznego realizowanego w siedzibie zamawiającego.