**Załącznik nr 2 do SWZ**

Nr sprawy: **PO.271.2.2023**

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**„Świadczenie usług opieki serwisowej nad systemem elektronicznego obiegu dokumentów EOD ”**

Nr sprawy: PO.271.2.2023

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług opieki serwisowej nad systemem elektronicznego obiegu dokumentów EOD (Dalej „Oprogramowanie”).

W skład przedmiotu zamówienia wchodzi:

1. Usuwanie błędów Oprogramowania.
2. Konsultacje (udzielanie Zamawiającemu informacji i wyjaśnień) z zakresu funkcjonowania Oprogramowania.
3. Rozwój Oprogramowania.
4. Integracja z innym oprogramowaniem zamawiającego.
5. Świadczenie innych usług wskazanych w OPZ, umowie lub załącznikach do Umowy.

Dodatkowe informacje:

* 1. Wykonawca zapewnia stałą gotowość do świadczenia usług.
	2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi co do zasady zdalnie, za pomocą łączy Internetowych i VPN, natomiast w siedzibie Zamawiającego, gdy złożoność, pilność poszczególnych zleceń tego wymaga, o czym Zamawiający uprzedzi Wykonawcę za pośrednictwem adresu e-mail z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem (jeden dzień roboczy).
	3. Umowa zawarta zostanie na okres 12 miesięcy. , licząc od dnia jej zawarcia.
	4. Usuwanie błędów Oprogramowania**:**

Zamawiający wymaga:

1. Zachowania następujących czasów reakcji:
* 4 godziny niezależnie od rodzaju błędu
1. Usunięcia błędów w następującym czasie:
* Błąd krytyczny – 3 dni robocze od chwili zgłoszenia
* Błąd poważny – 4 dni robocze od chwili zgłoszenia
* Błąd niski – 7 dni robocze od chwili zgłoszenia

(definicje ww. błędów oraz sposób obliczania czasu naprawy zostały określone w umowie).

* 1. Konsultacje z zakresu funkcjonowania Oprogramowania.

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, w godzinach pracy serwisu Wykonawcy (co najmniej od godziny 7:00 do godziny 15:30), stałe konsultacje, dotyczące zasad funkcjonowania Oprogramowania.

Konsultacje są świadczone za pośrednictwem systemu zgłoszeniowego.

Wynagrodzenie ryczałtowe w zakresie konsultacji obejmuje udzielenie informacji na 50 pytań.

* 1. Rozwój oprogramowania

Na zlecenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do rozwoju Oprogramowania, polegającego w szczególności na dodaniu nowych funkcjonalności Oprogramowania.

Zlecenie Zamawiającego zawierać będzie termin wdrożenia danego rozwiązania, a także jego cel. Strony ustalą szczegółowy zakres usługi.

Warunkiem realizacji jest uzgodnienie przez Strony liczby godzin niezbędnej do wykonania zlecenia w zakresie rozwoju.

Wykonawca, bez ważnych powodów nie może odmówić przyjęcia zlecenia na rozwój Oprogramowania.

* 1. Integracja z oprogramowaniem Zamawiającego

Na zlecenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do integracji Oprogramowania z innymi systemami Zamawiającego.

Zlecenie Zamawiającego zawierać będzie termin integracji oraz system z którym Oprogramowanie ma być zintegrowane.

Warunkiem realizacji jest uzgodnienie przez Strony liczby godzin niezbędnej do integracji.

* 1. Inne usługi serwisowe

Zamawiający oraz Wykonawca wspólnie uzgodnić, że Wykonawca wykona na rzecz Zamawiającego inne usługi dotyczące Oprogramowania.

* 1. Prawo Opcji
1. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji w okresie obowiązywania umowy.
2. W ramach prawa opcji Zamawiający może zwiększyć zakres przedmiotu zamówienia maksymalnie o 24 godziny serwisowe na warunkach opisanych w OPZ.
3. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania prawa opcji, a Wykonawcy nie będą przysługiwać w stosunku do Zamawiającego żadne roszczenia z tym związane, w szczególności o złożenie zamówień lub o odszkodowanie, w tym zwrot utraconych korzyści.
	1. Wynagrodzenie Wykonawcy
4. Wynagrodzenie będzie płacone w okresach miesięcznych.
5. Wynagrodzenie rozliczane będzie o stawkę miesięczną. W ramach stawki miesięcznej Zamawiającemu rozliczane będzie 10 godzin serwisowych.
6. W przypadku kiedy liczba godzin serwisowych przekroczy w danym miesiącu 10 godzin serwisowych, dodatkowe godziny zostaną rozliczone w oparciu o wskazaną przez Wykonawcę w ofercie stawkę za jedną roboczogodzinę.
7. W przypadku kiedy liczba godzin serwisowych w danym miesiącu nie przekroczy 10 godzin serwisowych, 50% niewykorzystanych godzin przechodzi na kolejne okresy rozliczeniowe.
8. Rozliczenie odbywa się na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego raportu prac wykonanych w danym miesiącu.
9. Szacowana liczba godzin serwisowych w okresie obowiązywania umowy:

10 godzin x 12 miesięcy = 120 godzin

Liczba godzin w ramach prawa opcji: 24 godziny serwisowe

Łączna liczba godzin serwisowych z uwzględnieniem prawa opcji: 144 godziny serwisowe.

* 1. Miejsce realizacji zamówienia:

Sieć Badawcza Łukasiewicz – PORT Polski Ośrodek Rozwoju Technologii

ul. Stabłowicka 147
54-066 Wrocław

* 1. Godziny pracy Zamawiającego:pon-pt, w godz. 7.00-16.00