**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

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

Nr sprawy: PO.271.26.2021

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. Przeprowadzenie szkolenia z zakresu funkcjonowania Oprogramowania.
4. Rozwój Oprogramowania.
5. Integracja z innym oprogramowaniem zamawiającego.
6. 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 (SLA)**:**

Zamawiający wymaga:

1. Zachowania następujących czasów reakcji:

* 4 godziny robocze 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. Szkolenia z zakresu funkcjonowania Oprogramowania.

Na zlecenie Zamawiającego, Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi szkolenie dla pracowników Zamawiającego dotyczące korzystania z Oprogramowania lub z zakresu jego administracji.

Termin, zakres szkolenia będą każdorazowo uzgodnione przez Strony.

Szkolenie może odbyć się w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie.

Zamawiający może wymagać aby szkolenie zakończyło się wydaniem certyfikatów dla pracowników uczestniczących w szkoleniu.

* 1. Rozwój oprogramowania (W ramach godziny serwisowych)

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 oraz terminu realizacji.

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

* 1. Integracja z oprogramowaniem Zamawiającego

(W ramach godziny serwisowych)

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 oraz terminu realizacji.

* 1. Inne usługi serwisowe (W ramach godziny serwisowych)

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. W ramach prawa opcji Zamawiający może zwiększyć zakres konsultacji o dodatkowy pakiet 50 pytań na warunkach opisanych w OPZ.
4. W ramach prawa opcji Zamawiający może dokupić szkolenie z zakresu funkcjonowania Oprogramowania na warunkach opisanych w OPZ.
5. 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
6. Wynagrodzenie, poza wynagrodzeniem za prowadzenie szkolenia oraz wynagrodzeniem za konsultacje z zakresu funkcjonowania Oprogramowania, będzie płacone w okresach miesięcznych.
7. Wynagrodzenie rozliczane będzie o stawkę miesięczną. W ramach stawki miesięcznej Zamawiającemu rozliczane będzie 10 godzin serwisowych oraz miesięczna opłata za usuwanie błędów oprogramowania (SLA).
8. 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.
9. W przypadku kiedy liczba godzin serwisowych w danym miesiącu nie przekroczy 10 godzin serwisowych, 50% niewykorzystanych godzin przechodzi na kolejne okresy rozliczeniowe.
10. Rozliczenie odbywa się na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego raportu prac wykonanych w danym miesiącu.
11. 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. Wynagrodzenie za szkolenie płatne jest po jego przeprowadzeniu. Faktura wystawiona będzie po podpisaniu przez strony protokołu odbioru szkolenia.
   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. 7.00-15.30