**Załącznik 1 do SWZ**

**Formularz asortymentowo – cenowy wraz z opisem przedmiotu zamówienia**

**DOStęp do nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego eskulap**

**DOStęp do nowych wersji oRAZ USŁUGA serwisu i wsparcia technicznego oprogramowania aplikacyjnego planowanie pracy**

**dla wojewódzkiego centrum szpitalnego kotliny jeleniogórskiej**

**Nr referencyjny ZP /PN/20/04/2025- postępowanie powtórzone**

**DEFINICJE**

STRONY uzgadniają, że poniższe pojęcia, powołane będą w treści niniejszego OPZ oraz umowy w następującym znaczeniu:

1. **Zamawiający** - oznacza Wojewódzkie Centrum Szpitalne Kotliny Jeleniogórskiej
2. **Wykonawca** - podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym bez prowadzenia negocjacji na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2024 r. poz. 1320)
3. **Strony** - podmioty bezpośrednio uczestniczące w umowie zawiązanej na podstawie rozstrzygnięcia podstępowania przetargowego.
4. **Aplikacja (Moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
5. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z umowy tj.

**Zadanie 1**: system informatyczny Eskulap, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Nexus Polska sp. z o.o.

**Zadanie 2:** Planowanie Pracy, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują NEXAR

będące utworami w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 04 lutego 1994 r.

1. **Licencja** - tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje Aplikacje.
2. **Producent** – określony w pkt 5) dokumentu podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
3. **Motor bazy danych (MBD)** – program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
4. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.
5. **Infrastruktura** – elementy systemu teleinformatycznego Zamawiającego: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury musi być na bieżąco publikowana w narzędziu Help Desk.
6. **Dostęp do nowych wersji -** usługa zapewniająca poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych).
7. **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
8. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
9. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
10. błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
11. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
12. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
13. wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych,
14. nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
15. użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
16. działanie wirusa komputerowego,
17. wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
18. niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
19. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne,
20. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, web service, inne),
21. działanie Siły Wyższej,
22. niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
23. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
24. niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
25. użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

1. **Konsultacja** – usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. **Awaria** (błąd krytyczny) – sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji.
3. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych przez Producenta.
4. **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.
5. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.
6. **Obejście** – udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Podrozdziale: *Zasady realizacji usług serwisowych* warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.
7. **Help Desk (HD)** – narzędzie udostępnione przez Wykonawcę, dedykowane do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD.
8. **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi przez Wykonawcę na zasadach określonych w OPZ i Umowie.
9. **Czas Reakcji** – czas liczony od chwili zaewidencjonowania Zgłoszenia w narzędziu Help Desk do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w godzinach pracy Serwisu.
10. **Czas Naprawy (Czas usunięcia) –** czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia Zgłoszenia a usunięciem /rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.
11. **Zdalny dostęp (Zdalne połączenie) –** analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizację usługi gwarancyjne lub konfiguracyjne.
12. **Godziny Robocze –** godziny od 08:00 do 16:00 w każdym dniu roboczym.
13. **Dzień roboczy –** każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
14. **Użytkownik** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
15. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
16. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
17. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w Help Desk.
18. **SWZ** - oznacza Specyfikację Warunków Zamówienia dla postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o numerze referencyjnym: **ZP/PN/20/04/2025**

**Pakiet Nr 1**

Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymogami zawartymi w Specyfikacji Warunków Zamówienia

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **Cena za jeden**  **miesiąc**  **netto w zł** | **Cena za 12 miesięcy**  **netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za jeden miesiąc**  **brutto w zł** | **Cena za 12 miesięcy**  **brutto w zł** |
| 1 | Dostęp do nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego ESKULAP |  |  |  |  |  |
|  | Razem: |  |  |  |  |  |

Przedmiotem zamówienia jest dostęp do nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap w zakresie posiadanych przez Zamawiającego modułów:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eskulap – Administrator | Eskulap - Interfejs NFZ AP-KOLCE |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna | Eskulap - Izba Przyjęć |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Apteczka Oddziałowa | Eskulap - Kalkulacja Kosztów Procedur |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Apteka | Eskulap - Kolejki Oczekujących |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Bakteriologia | Eskulap - Komis |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Biuro Przyjęć, Statystyka | Eskulap - Laboratorium |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Blok Operacyjny | Eskulap - Lekarz zakładowy |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Blok Porodowy | Eskulap - Oddział |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - DICOM | Eskulap - Ordynacja Lekarska |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna | Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Archiwum dokumentów cyfrowych) | | | | | | |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna (chirurgiczna) | Eskulap - PACS |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Dyrekcja | Eskulap - Panel Lekarski |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - eRejestracja | Eskulap - Panel Lekarski w Poradni |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - eWyniki | Eskulap - Poczta |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Gabinet | Eskulap - Poradnia |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Gruper | Eskulap - Powiadomienia |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Hierarchiczna Dokumentacja Medyczna | Eskulap - POZ |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - HL7 | Eskulap - Pracownia Cytostatyków |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Pracownia Cytostatyków - Loża | Eskulap – System Kolejkowy  Eskulap – Żywienie Pozajelitowe – producent Konsultant It sp. z o.o. |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Pracownia Diagnostyczna |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Rehabilitacja |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Rejestracja Poradni |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Sterownik Analizatora |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Synchronizator Wersji |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Zakażenia Szpitalne |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Zakład Histopatologii |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Zlecenia Medyczne |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Żywienie |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - NT |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - eZLA |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Rozliczenia z NFZ |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - eZWM |  |  |  |  |  |  |  |
| Nexus - Rejestr Zdarzeń Medycznych |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Interfejs TOPSOR |  |  |  |  |  |  |  |

**Specyfikacja usługi dostępu do nowych wersji oraz szczegółowe zasady ich realizacji**

1. Dostęp do aktualizacji Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap:
   1. dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem użytkownika
   2. czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta,
   3. każdy zestaw/paczka aktualizacji musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
   4. czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający wynosi  **do 14 dni przed wejściem w życie** przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni,
   5. gwarancja zgodności wstecz zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Eskulap danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
   6. Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach
   7. w przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Eskulap po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów **w terminie do 7 dni** od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym terminie ustalonym i zaakceptowanym przez Zamawiającego,
   8. w przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap po wprowadzeniu aktualizacji Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków awarii **w terminie do 24 godzin** od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie.
2. Aktualizacje muszą zapewnić:
   1. utrzymanie Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu;
   2. zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;
   3. monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap, przechowując informacje o użytkowniku obsługującym zdarzenie;
   4. stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap po przeprowadzeniu aktualizacji;
   5. gwarancja zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi dla systemów informatycznych funkcjonujących w jednostkach szpitalnych.

# Dostęp do nowych wersji systemu Eskulap:

1. W ramach usługi Dostępu do nowych wersji świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości sytemu i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
2. prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,
3. wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji oprogramowania przez producenta oprogramowania, a w szczególności:

* dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
* wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.

1. Warunki realizowania usługi:
2. Wszelkie zmiany w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 1. ppkt 2), powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu nie później niż 14 dni przed wejściem w życie przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni, lub w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na pięć dni roboczych przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 30 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
3. Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 1), Wykonawca udostępnia Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian systemu Eskulap - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.
4. Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 2 ppkt 1), powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności.
5. Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

**Wymagania techniczne bezwzględne (niżej wymienione wymagania uważa się za konieczne do spełnienia i jest to warunek graniczny, niespełnienie ich spowoduje odrzucenie oferty)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | **Zakres usługi** | **Wartość wymagana/**  **graniczna**  **określona**  **przez Zamawiającego** | **Spełnienie przez Wykonawcę warunku granicznego określonego przez Zamawiającego**  **TAK lub NIE \*** | **Podać wartość oferowania\*** |
| 1.1 | **Dostęp do nowych wersji: czas realizacji pojedynczej zmiany do 14 dni roboczych**  **Czas** **dostarczenia aktualizacji** wynikających ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania Zamawiający jest zobligowany: nie później niż **14 dni przed dniem** **wejścia w życie** (przy założeniu, że akty zostaną opublikowane co najmniej 30 dni przed upływem tego terminu). W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala, w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni.  Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Producenta oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.2 | **Gwarancja: czas wykonania do 7 dni od daty ukazania się nowej wersji systemu.**  Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.3 | **Awaria: Czas usunięcia awarii po aktualizacji Czas usunięcia do 24 godzin roboczych.**  Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. | **TAK/PODAĆ** |  |  |

**UWAGA:** W tabelach należy wpisać co najmniej właściwe słowo „TAK” lub „NIE” w zależności od tego, czy proponowane świadczenie usług dostępu spełniają wskazany przez Zamawiającego parametr/wymagania. Parametry/wymagania określone jako „TAK” są parametrami/wymaganiami granicznymi stanowią parametr/wymagania odcinające, oferta nie spełniająca parametrów/wymogów granicznych podlega odrzuceniu bez dalszego rozpatrywania. Wykonawca dokonuje szczegółowego opisu wymaganego parametru/wymagania, a w przypadku parametru/wymagania określonego przez Zamawiającego przez podanie „maksymalnie”, „minimalnie”, Wykonawca podaje dokładne wartości oferowanych parametrów/wymagań w jednostkach wskazanych w niniejszym opisie. Brak opisu lub potwierdzenia wymaganego parametru/warunku będzie traktowany jako brak danego parametru/warunku w oferowanej usłudze.  **Uwaga: Niespełnienie jednego z warunków spowoduje odrzucenie oferty**

\*uzupełnia Wykonawca

Data, miejscowość oraz podpis(-y):

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

*(Dokument składany, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym*

*lub podpisem osobistym - podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy.)*

**Pakiet Nr 2**

Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymogami zawartymi w Specyfikacji Warunków Zamówienia:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **Cena za jeden**  **miesiąc**  **netto w zł** | **Cena za 12 miesięcy**  **netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za jeden miesiąc**  **brutto w zł** | **Cena za 12 miesięcy**  **brutto w zł** |
| 1 | Dostęp do nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego PLANOWANIE PRACY |  |  |  |  |  |
|  | Razem: |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **ilość/**  **jednostka**  **miary** | **Cena**  **netto za**  **1 godzinę**  **w zł\*\*** | **Cena**  **brutto za**  **1 godzinę**  **w zł** | **Cena za**  **40 godzin**  **netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za**  **40 godzin**  **brutto w zł** |
| 1 | Usługa serwisu i wsparcia technicznego oprogramowania aplikacyjnego PLANOWANIE PRACY | **40 godzin\*** |  |  |  |  |  |
|  | Razem: | |  |  |  |  |  |

\* *zakładana ilość godzin serwisowych przez okres 12 miesięcy do kalkulacji – 40 godzin*

\*\* *stawka netto za 1 godzinę świadczenia usług serwisowych rozliczana według zużycia za każdy miesiąc świadczenia usług*

Dostęp do uaktualnień systemu, przedłużenie opieki dostępu do nowych 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 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 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 12 h w dni robocze w godz. 8.00 - 16.00;
* usunięcia awarii maksymalnie do 48 h w dni robocze od chwili zgłoszenia;
* świadczenie usług w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-6 szczegółowych wymagań dotyczących usług zdalnego serwisu technicznego;

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | **Zakres usługi** | **Wartość wymagana/**  **graniczna**  **określona**  **przez Zamawiającego** | **Spełnienie przez Wykonawcę warunku granicznego określonego przez Zamawiającego**  **TAK lub NIE \*** | **Podać wartość oferowania\*** |
| 1.1 | **Godziny pracy serwisu 8:00-16:00**  Okres godzin w ciągu dnia roboczego tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy. | **TAK** |  |  |
| 1.2 | **Czas reakcji serwisu maksymalnie do 12 godzin roboczych.**  Wymagany czas reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe maksymalnie do 12 godzin roboczych od momentu zgłoszenia. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.3 | **Czas usunięcia awarii:**  **do 24 godzin roboczych**  **do 36 godzin roboczych**  **powyżej 36 godzin roboczych (maksymalnie do 48 godzin roboczych).**  Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.  Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.4 | **Czas usunięcia Błędu Aplikacji – maksymalnie do 14 dni roboczych.**  Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia Błędu Aplikacji. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.5 | **Konsultacja - czas wykonania maksymalnie do 14 dni roboczych.**  Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy.  Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.6 | **Szacowana liczba godzin w ramach realizacji usługi serwisu oprogramowania 40 godzin.**  Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. | **TAK** |  |  |
| 1.7 | Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 3 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych | **TAK** |  |  |

**Usługa zdalnego serwisu będzie odbywać się poprzez zdalne połączenia, a terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni bezpieczne połączenia zdalne.**

**UWAGA:** W tabelach należy wpisać co najmniej właściwe słowo „TAK” lub „NIE” w zależności od tego, czy proponowane świadczenie usług dostępu i usług serwisowych spełniają wskazany przez Zamawiającego parametr/wymagania. Parametry/wymagania określone jako „TAK” są parametrami/wymaganiami granicznymi stanowią parametr/wymagania odcinające, oferta nie spełniająca parametrów/wymogów granicznych podlega odrzuceniu bez dalszego rozpatrywania. Wykonawca dokonuje szczegółowego opisu wymaganego parametru/wymagania, a w przypadku parametru/wymagania określonego przez Zamawiającego przez podanie „maksymalnie”, „minimalnie”, Wykonawca podaje dokładne wartości oferowanych parametrów/wymagań w jednostkach wskazanych w niniejszym opisie. Brak opisu lub potwierdzenia wymaganego parametru/warunku będzie traktowany jako brak danego parametru/warunku w oferowanej usłudze.  **Uwaga: Niespełnienie jednego z warunków spowoduje odrzucenie oferty**

\*uzupełnia Wykonawca

Data, miejscowość oraz podpis(-y):

…………………………………………………………………………………………………………………………………..

*(Dokument składany, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym*

*lub podpisem osobistym - podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy.)l*