

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa opieki serwisowej nad systemem Quorum, autorstwa firmy QNT Systemy Informatyczne Sp. z o.o. w Zabrze, zwanego dalej Systemem wraz z rocznym abonamentem na aplikację QDeklaracje oraz rocznym abonamentem na moduł eIK.

Zamawiający nie jest w posiadaniu kodów źródłowych do Systemu QUORUM.

W skład Systemu wchodzi następujące moduły użytkowane przez Zamawiającego:

- 1) Quorum FK
- 2) Quorum AZF
- 3) Quorum Kadry
- 4) Quorum RCP
- 5) Quorum Płace
- 6) Quorum ST
- 7) Quorum Kasa ZP
- 8) Quorum BZ
- 9) Quorum Magazyn
- 10) Quorum PPK

Zamówienie obejmuje:

1. Świadczenie opieki serwisowej nad Systemem, a w szczególności jego bieżące utrzymanie, aktualizowanie, usuwanie wad lub awarii oraz udzielanie pomocy i konsultacji Zamawiającemu, przez okres od dnia 1 stycznia 2025 roku do dnia 31 grudnia 2025 roku. Świadczenie opieki serwisowej nad Systemem w szczególności polegać ma na:

- 1) Usuwaniu wad lub awarii Systemu.

W tym celu Wykonawca udostępni Zamawiającemu internetową platformę umożliwiającą składanie zgłoszeń serwisowych, zwaną dalej Platformą, dostępną pod adresem W przypadku problemów związanych z dostępem do Platformy, zgłoszenia będzie można przekazywać na adres poczty elektronicznej Wykonawcy: lub pod nr telefonu, w godzinach od 7:30 do 15:30. Wykonawca na żądanie Zamawiającego ma obowiązek potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.

- 2) Zamawiający dopuszcza możliwość usunięcia wad lub awarii zdalnie. W tym celu Zamawiający udostępni Wykonawcy dedykowany kanał komunikacyjny. W przypadku braku możliwości usunięcia wad lub awarii Systemu zdalnie, lub przy współudziale osób pełniących rolę administratora Systemu u Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek usunięcia wad lub awarii w siedzibie Zamawiającego.
- 3) Zamawiający preferuje usuwanie wad lub awarii Systemu, w następujących terminach:

a) w przypadku usuwania wad lub awarii krytycznych Systemu w terminie maksymalnym do 24 godzin roboczych (rozumianych jako godziny od 8.00 do 16.00 w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od dnia zgłoszenia.

Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu usuwania wad lub awarii krytycznych w szczególnych przypadkach, uzasadnionych pisemnie przez Wykonawcę.

Za wady lub awarie krytyczne Systemu uznaje się zdarzenia:

- uniemożliwiające eksploatację Systemu,
- powodujące pełną utratę funkcjonalności Systemu,
- powodujące utratę danych,
- powodujące uszkodzenie danych,
- powodujące zatrzymanie pracy Systemu.

przy czym zdarzenia te muszą wynikać z winy Wykonawcy.”

b) w przypadku innych wad lub awarii rozumianych jako nieprawidłowe działanie istotnych funkcji użytkowych Systemu, uniemożliwiających lub istotnie ograniczających wykorzystanie Systemu do realizacji zadań Zamawiającego, to jest: brak możliwości rejestracji danych, błędne działanie funkcjonalności wynikające z winy Wykonawcy, usunie błąd w terminie do 5 dni roboczych, liczonych od zgłoszenia przez Zamawiającego faktu wystąpienia wady lub awarii Systemu.

- 4) Przez usunięcie wady lub awarii Systemu, rozumie się przywrócenie działania Systemu w zakresie umożliwiającym uzyskanie jego pełnej sprawności i funkcjonalności. Opinię o tym, czy System przywrócony został do pełnej sprawności i funkcjonalności, wyraża Zamawiający, przy czym czas niezbędny Zamawiającemu na wyrażenie opinii, o której mowa, nie wlicza się do czasu usunięcia wad lub awarii Systemu.
 - 5) Po wykonaniu prac naprawczych, Zamawiający wymaga niezwłocznego sporządzenia przez Wykonawcę notatki informacyjnej umieszczonej na Platformie lub przekazanej pocztą elektroniczną, zawierającej opis i zakres wykonanych czynności w ramach obsługiwanego zgłoszenia serwisowego.
2. Udzielanie pomocy i konsultacji telefonicznych dotyczących bieżącej obsługi Systemu, jak również w przypadku sytuacji losowych rozumianych jako zniszczenie programów, zbiorów danych, awarie baz danych.
 - 1) Zamawiający wymaga od Wykonawcy udzielania porad telefonicznych, dzwoniąc pod numer telefonu od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 15:00, oraz drogą elektroniczną w odpowiedzi na pytania Zamawiającego kierowane na adres poczty elektronicznej Wykonawcy lub udostępnioną Platformę.
 - 2) Termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia dokonane ww. kanałami będzie niezwłoczny, jednak nie później niż 1 dzień roboczy.
 3. Kontrolę i optymalizację baz danych Systemu.
 4. Aktualizację Systemu wynikającą ze zmian legislacyjnych, których wprowadzenie jest konieczne, aby dostosować go do zmian w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa i dotyczących jego funkcjonalności istniejących w dniu zawarcia umowy. Modyfikacje mogą obejmować

zarówno zmiany raportów jak i formatek ekranowych, a także zmiany algorytmów oraz struktur baz danych Systemu. Aktualizacje będą przekazane Zamawiającemu z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym, jednak nie krótszym niż 2 dni kalendarzowe, umożliwiającym ich zastosowanie w momencie wejścia w życie zmian prawnych, a w wypadku wejścia przepisów w życie w terminie krótszym niż 30 dni od dnia publikacji lub – jeżeli przepisom nadano moc wsteczną - w terminie 30 dni od dnia ogłoszenia przepisów.

5. Aktualizację Systemu wynikającą z wprowadzonych przez Wykonawcę zmian funkcjonalnych.
 - 1) Aktualizacje Systemu dostarczane będą na nośnikach magnetycznych lub optycznych przesyłką pocztową na adres Zamawiającego, bądź drogą elektroniczną w postaci plików udostępnianych Zamawiającemu na Platformie.
6. Udzielenie Zamawiającemu bezterminowej licencji na użytkowanie Systemu, na nieograniczonej liczbie stanowisk pracy, na wskazanych polach eksploatacji i wyłącznie w ramach organizacji Zamawiającego:
 - 1) Korzystanie z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem.
 - 2) Wprowadzanie do pamięci komputerów i serwerów sieci komputerowych.
 - 3) Stosowanie, wyświetlanie, przekazywanie i przechowywanie niezależnie od formatu, systemu lub standardu.
 - 4) Trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu na potrzeby Zamawiającego.
 - 5) Rozpowszechnianie w sieciach zamkniętych oraz pod adresami domenowymi Zamawiającego na potrzeby Zamawiającego.
 - 6) Publikowanie poszczególnych elementów składających się na System, w formie publikacji papierowej, wydruków i innych o podobnym charakterze.
7. Dostarczenie Zamawiającemu w wersji elektronicznej, aktualnej instrukcji użytkownika Systemu (różne dla poszczególnych modułów) i wkład do polityki rachunkowości.
8. Udzielenie rocznej licencji na oprogramowanie QDeklaracje.
 - 1) abonament na okres od dnia 27 stycznia 2025 r. do dnia 26 stycznia 2026 r.
 - 2) licencja dla maksymalnie 2 000 podatników/pracowników.
9. Utrzymanie modułu eIK – abonament od dnia 1 stycznia 2025 r. do dnia 31 grudnia 2025 r. dla 250 pracowników Zamawiającego wraz z udzieleniem licencji niewyłącznej.