

Tom III SWZ - OPZ - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Rozdział I Przedmiot zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie Usługi Wsparcia Technicznego (dalej jako „Usługa” lub „Usługa Wsparcia”) dla Oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego, wskazanego w tabeli poniżej.

Lp.	Jednostka KAS	Liczba jednostek organizacyjnych (IAS + UCS + liczba US)	Zakres wykorzystania poszczególnych modułów aplikacji Qasystent							
			KW Komunikacja wewnętrzna	SOD System Obiegu Dokumentów	SZJ System Zarządzania Jakością	KZ Kontrola Zarządcza	SZZL System Zarządzania Zasobami Ludzkimi	SZBI i ODO System Zarządzania Bezp. Inf. i Ochroną Danych Osobowych	SZBHP System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy	SZA System Zarządzania Antykorupcją
1	Izba Administracji Skarbowej w Gdańsku	23	T	T	T	T	T	T	T	T
2	Izba Administracji Skarbowej w Olsztynie	18	T	N	T	T	T	T	N	N
3	Izba Administracji Skarbowej w Opolu	15	T	T	T	T	T	T	N	N
4	Izba Administracji Skarbowej w Poznaniu	41	T			N		T		
5	Izba Administracji Skarbowej w Zielonej Górze	16	T	T	T	T	T	T	T	T
6	Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu	36	T		T	T	T	T		

2. Data zakończenia obecnie posiadanej przez Zamawiającego Usługi Wsparcia dla Oprogramowania – 31.12.2023 r.
3. Data rozpoczęcia świadczenia Usługi Wsparcia – 01.01.2024 r.
4. Okres świadczenia Usługi Wsparcia – 12 miesięcy.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do Wznowienia Usługi Wsparcia na okres kolejnych 12 miesięcy. Usługa Wsparcia w ramach wznowienia będzie świadczona na tych samych warunkach co zamówienie podstawowe i na zasadach określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych.

6. Zamawiający wymaga zapewnienia Usługi Wsparcia dla Oprogramowania określonego w powyższej tabeli. W przypadku zmiany nazw Oprogramowania, Wykonawca ma obowiązek poinformowania o tym Zamawiającego w terminie do 3 dni od dnia zaistnienia zmiany.

Rozdział II. Zakres i warunki świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania:

1. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia Usługi Wsparcia dla Oprogramowania wskazanego w rozdziale I przez okres 12 miesięcy od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi (nie wcześniej niż od dnia 1.01.2024 r.). Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Usługi Wsparcia dla wszystkich licencji wskazanych w powyższej tabeli.
2. Usługa Wsparcia dla Oprogramowania świadczona przez Wykonawcę obejmuje:
 - 1) przekazania Zamawiającemu kodów aktywacyjnych na aktualizacje Oprogramowania nie później niż do 10 dnia każdego trzymiesięcznego okresu świadczenia usługi w 2024 roku, na wskazane przez Zamawiającego adresy mailowe,
 - 2) bieżącej aktualizacji Oprogramowania w 2024 roku, w tym dostosowywanie Oprogramowania do zmian w prawie powszechnie obowiązującym oraz wdrażanie rozwiązań problemów zgłaszanych przez użytkowników w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego,
 - 3) informowania Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej, na wskazane adresy mailowe, o nowych aktualizacjach Oprogramowania. Wykonawca zobowiązuje się powiadamiać Zamawiającego o dostępności aktualizacji Oprogramowania w terminie 5 dni roboczych od dnia ich udostępnienia.
2. Wykonawca zobowiązuje się udzielać pomocy technicznej polegającej na udzielaniu przez Wykonawcę, w języku polskim, porad i informacji w zakresie eksploatacji Oprogramowania – telefonicznie lub pocztą elektroniczną, w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00, na następujących zasadach:
 - 1) pomoc techniczna, zgodnie z zapytaniami Zamawiającego kierowanymi telefonicznie pod wskazany numer telefonu świadczona będzie na bieżąco, niezwłocznie przez Wykonawcę za pośrednictwem telefonu,
 - 2) zapytania mogą być zgłaszane do Wykonawcy drogą mailową na wskazany adres mailowy,
 - 3) na zapytania Zamawiającego zgłoszone drogą mailową, Wykonawca udzieli odpowiedzi zgodnie z najlepszą posiadaną wiedzą na adres mailowy Zamawiającego w terminie 7 dni roboczych od otrzymania takiego zapytania.
3. Wykonawca zobowiązuje się dostarczać poprawki/aktualizacje Oprogramowania, wynikające z wprowadzonych przez Wykonawcę rozwiązań problemów zgłaszanych przez Zamawiającego (również dystrybuowanego pod inną nazwą handlową), będącego kontynuacją linii produkcyjnej.
4. Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania Zamawiającemu dokumentacji aktualnej wersji Oprogramowania w postaci elektronicznej.
5. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania w Systemie:
 - 1) błędów krytycznych – nie później niż w terminie do 48 godzin roboczych licząc od momentu zgłoszenia. Przez błąd krytyczny Strony rozumieją błąd uniemożliwiający użytkowanie funkcji Oprogramowania niezbędnych do wykonywania czynności w terminie przewidzianym obowiązującymi przepisami;

- 2) błędów niekrytycznych – nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia. Przez błąd niekrytyczny Strony rozumieją błąd uniemożliwiający użytkowanie funkcji Systemu nie wykonywanych codziennie, ale których brak ma wpływ na terminowość realizowanych zadań;
 - 3) pozostałych błędów – nie później niż w terminie 20 dni roboczych od dnia zgłoszenia. Przez błąd Strony rozumieją działanie Oprogramowania niezgodne z aktualną dokumentacją Oprogramowania.
6. Błędy, o których mowa w ust. 5 zgłaszane będą pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Wykonawcę.
 7. Wykonawca może zmienić kwalifikację błędu z ust. 5 tylko za zgodą osób wskazanych przez Zamawiającego.
 8. Zamawiający będzie samodzielnie pobierał aktualizacje i dokumentację Oprogramowania ze strony internetowej Wykonawcy, do której otrzyma kody dostępu.

Rozdział III Czynności odbioru Usługi Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania:

1. Zamawiający dokonuje odbiorów Przedmiotu Umowy w zakresie określonym w Rozdziale II OPZ w trzymiesięcznych okresach rozliczeniowych, liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi nadzoru, tj. od 01.01.2024 r. Odbiory dokonane będą na podstawie sprawdzenia zgodności realizacji czynności podejmowanych przez Wykonawcę z Przedmiotem Umowy. W przypadku braku zastrzeżeń, odbiór usługi zostanie każdorazowo potwierdzony przez Zamawiającego podpisaniem bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Usługi za dany okres rozliczeniowy, którego wzór stanowi Załącznik nr do Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania wszelkich informacji dotyczących wykonanych w ramach realizacji Przedmiotu Umowy czynności na życzenie Zamawiającego.