

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest utrzymanie i rozwój systemu Quorum, zwanego dalej Systemem, poprzez świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego następujących usług:

1. Udzielania licencji na System
2. Utrzymania Systemu
3. Asysty
4. Rozwoju Systemu

I. OPIS SYSTEMU

1. Zamawiający posiada licencje na zintegrowany System Quorum, firmy QNT Systemy Informatyczne sp. z o.o., w zakresie modułów:
 - a) moduł FK z funkcjonalnością obsługi faktur sprzedaży,
 - b) moduł KP,
 - c) moduł Fundusze,
 - d) moduł Magazyn,
 - e) moduł Środki trwałe,
 - f) moduł PPK,
 - g) moduł Budżet,
 - h) moduł EIK - Elektroniczna Informacja Kadrowa,
 - i) funkcjonalność Import nieobecności – stworzona na zlecenie Zamawiającego pozwalająca na import nieobecności z zewnętrznej aplikacji do systemu Quorum,
 - j) moduł qDeklaracje - Zamawiający posiada licencję udzieloną czasowo do dnia 23.01.2026 r.
 - k) moduł qJPK - Zamawiający posiada licencję udzieloną czasowo do dnia 01.12.2025 r.
2. Warstwa bazy danych Systemu oparta jest na serwerze bazodanowym SAP SQL Anywhere w wersji 16.
3. System znajduje się na infrastrukturze i w siedzibie Zamawiającego.
4. W Systemie aktywnych jest około 150 użytkowników.

II. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG UDZIELANIA LICENCJI NA SYSTEM

1. Udzielanie licencji dostępowych na moduły Systemu, następować będzie na podstawie pisemnych zleceń Zamawiającego.
2. Zamawiający może zlecić udzielenie następujących licencji:
 - a) licencja dostępową do danego modułu Systemu, do którego Zamawiający posiada licencję, dla jednego użytkownika,

- b) licencja dostępowa do danego modułu Systemu, do którego Zamawiający posiada licencje, dla nieograniczonej ilości użytkowników,
 - c) licencja dostępowa do nowego modułu oferowanego w ramach systemu Quorum, do którego Zamawiający nie posiada licencji, dla nieograniczonej ilości użytkowników,
 - d) przedłużenie licencji czasowej (od dnia 24.01.2026 r. do dnia końca obowiązywania umowy) do na moduł qDeklaracje, służący do przygotowywania i przesyłania deklaracji podatkowych drogą elektroniczną e-Deklaracji, w wersji dla nieograniczonej liczby numerów identyfikacyjnych podatników,
 - e) przedłużenie licencji czasowej (od dnia 02.12.2025 r. do dnia końca obowiązywania umowy) na moduł qJPK służący do automatycznego importu danych z modułu FK do celu sporządzenia dokumentu do wysyłki w JPK, w wersji do 1500 pracowników.
3. W zleceniu Zamawiający wskaże:
- a) moduł Systemu, ilość, rodzaj zamawianej licencji oraz określi termin realizacji zlecenia w przypadku zamówienia licencji wskazanych w pkt 2 litera a, b i c,
 - b) moduł Systemu, rodzaj zamawianej licencji, czas jej obowiązywania oraz określi termin realizacji zlecenia w przypadku zamówienia licencji czasowej wskazanej w pkt 2 litera d i e.
4. Termin realizacji zlecenia zostanie każdorazowo ustalony z Wykonawcą, jednak będzie nie dłuższy niż 7 dni kalendarzowych od dnia przekazania zlecenia.
5. Wykonawca przekaże Zamawiającemu zamawiany moduł Systemu lub przedłużenie licencji czasowej, przedłoży dokument potwierdzający udzielenie licencji, wraz z opisem zakresu licencji, oraz protokół wykonania Zlecenia Licencji.
6. W przypadku zakupu licencji na moduły Systemu Wykonawca zapewni dla nich usługi utrzymania na zasadach określonych w rozdziale III. Zasady Świadczenia Usług Utrzymania Systemu.

III. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG UTRZYMANIA SYSTEMU

- 1. Wykonawca zapewni zgodność Systemu z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z wymienianymi w Załączniku nr 1 do OPZ.
- 2. W ramach świadczonych usług utrzymania Wykonawca zobowiązany będzie:
 - a) dostosowywać System do zmieniających się regulacji prawa poprzez modyfikację istniejącej funkcjonalności Systemu oraz jego dokumentacji w zakresie zmian obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w zakresie ustaw, aktów wykonawczych, rozporządzeń UE wymienionych, zgodnie z pkt 1, o ile przepisy takie weszły w życie przed datą kończąca obowiązywanie umowy.
 - b) na wniosek Zamawiającego wprowadzać zmiany w istniejącej funkcjonalności Systemu w celu dostosowania do wymogów przepisów prawa,

- c) aktualizować System w zakresie zmian funkcjonalnych wprowadzonych przez Wykonawcę, zmiany wprowadzone przez Wykonawcę nie mogą ograniczać funkcjonalności posiadanej uprzednio przez System,
- d) informować Zamawiającego o nowych rozszerzeniach funkcjonalnych, w tym o sposobie ich implementacji w Systemie i dostarczać nowe wersje Systemu, nie później jednak niż w terminie do 3 dni roboczych przed wejściem w życie nowych regulacji prawnych; jeżeli przepisy weszły w życie z dniem ogłoszenia, nie później niż 5 dni roboczych od tego dnia. Powyższe nie dotyczy przepisów, które weszły w życie, ale do których stosowania Zamawiający będzie zobowiązany w późniejszym terminie; w takich przypadkach Wykonawca dostarczy odpowiednią nowelizację w terminie do 3 dni roboczych przed terminem w którym Zamawiający zobowiązany będzie rozpocząć stosowanie tych przepisów,
- e) udzielać konsultacji i pomocy pracownikom Zamawiającego telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, od godz. 8.15 do godz.16.15. Wykonawca wskaże dwa alternatywne numery telefonów kontaktowych oraz adres e-mail na potrzeby konsultacji, a w przypadku ich zmiany poinformuje Zamawiającego nie później niż na 5 dni roboczych przed planowaną zmianą. W przypadku złożenia prośby o konsultację za pośrednictwem poczty elektronicznej kontakt Wykonawcy z Zamawiającym powinien nastąpić w przeciągu dwóch godzin od jej złożenia. Osoby, które będą udzielały konsultacji muszą być zatrudnione na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze etatu.
- f) dostarczać do siedziby Zamawiającego lub udostępniać poprzez dedykowane narzędzie informatyczne Wykonawcy, wszystkie kolejne, nowe wersje Systemu; nowa wersja będzie kompletem oprogramowania rozszerzającego lub poprawiającego istniejącą funkcjonalność Systemu lub eliminującego ukryte w Systemie błędy, listą zawierającą zakres i opis wprowadzonych zmian oraz, w przypadku gdy modyfikacja skutkować będzie zmianą instrukcji użytkownika, jednym egzemplarzem zaktualizowanej dokumentacji Systemu w formie elektronicznej,
- g) przeprowadzać na żądanie Zamawiającego zdalną kontrolę baz danych oraz infrastruktury wykorzystanej dla potrzeb Systemu, przy zapewnieniu przez Zamawiającego możliwości technicznych do jej przeprowadzenia; kontrola bazy danych zostanie przeprowadzona na zlecenie Zamawiającego, które zawierać będzie, uzgodniony z Wykonawcą, zakres kontroli bazy danych i infrastruktury oraz termin jej realizacji,
- h) podejmować działania w razie zgłoszenia przez Zamawiającego błędów Systemu (wynikających z wad i błędów Systemu) oraz je usuwać zgodnie z poniższymi zasadami:

- Problemy występujące w trakcie eksploatacji będą zgłaszane przez pracowników Zamawiającego; zgłoszenia mogą być przekazywane poprzez dedykowany portal zgłoszeniowy Wykonawcy lub pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail Wykonawcy z określeniem priorytetu błędu zgodnie z następującymi definicjami:
 - błąd priorytetu „A” - błąd lub wada w działaniu któregośkolwiek z obszarów Systemu, objawiające się brakiem dostępności lub niemożnością eksploatacji Systemu przez Zamawiającego,
 - błąd priorytetu „B” - błąd lub wada w działaniu któregośkolwiek z obszarów Systemu, objawiające się nieprawidłowym działaniem istotnych funkcjonalności Systemu utrudniającym sprawne korzystanie z Systemu przez Zamawiającego,
 - błąd priorytetu „C” - błąd lub wada w działaniu Systemu objawiające się nieprawidłowym działaniem mniej istotnych funkcjonalności w Systemie wynikające z przyczyny leżącej po stronie Wykonawcy.
 - Wykonawca będzie zobowiązany przystąpić do rozpoznania:
 - błędu o priorytecie „A” - w terminie do 1 godziny roboczej¹ od chwili dokonania zgłoszenia, wskazując jednocześnie w terminie zadeklarowanym w Formularzu Ofertowym, liczonym od chwili dokonania zgłoszenia, metodę tymczasowego obejścia błędu,
 - błędu o priorytecie „B” - wskazując jednocześnie w terminie zadeklarowanym w Formularzu Ofertowym, liczonym od chwili dokonania zgłoszenia, metodę tymczasowego obejścia błędu,
 - błędu o priorytecie „C” - najpóźniej w następnym dniu roboczym od chwili dokonania zgłoszenia.
 - Fakt przystąpienia do rozpoznania błędu będzie potwierdzany przez Wykonawcę drogą elektroniczną na adres quorum@mfipr.gov.pl.
 - Wykonawca będzie zobowiązany do naprawy:
 - błędu o priorytecie „A” - w terminie zadeklarowanym w Formularzu Ofertowym,
 - błędu o priorytecie „B” - w terminie zadeklarowanym w Formularzu Ofertowym,
 - błędu o priorytecie „C” - w terminie zadeklarowanym w Formularzu Ofertowym,
- W uzasadnionych przypadkach termin naprawy błędu może zostać przesunięty, zmiana terminu naprawy błędu wymaga uprzedniej akceptacji Zamawiającego,
- i) prowadzić rejestr zgłoszeń błędów zawierający co najmniej: numer zgłoszenia, datę zgłoszenia, kategorię błędu, treść zgłoszenia, datę rozwiązania problemu, opis sposobu rozwiązania problemu; Wykonawca umożliwi Zamawiającemu stały dostęp do rejestru, lub na żądanie udostępni go Zamawiającemu, a miesięczne zestawienie dołączy do raportu świadczenia usług utrzymania,

¹ przez „godzinę roboczą” rozumie się godzinę zegarową w czasie pracy Zamawiającego w godzinach od 8:15 do 16:15 w dni robocze

- j) prowadzić rejestr konsultacji udzielonych Zamawiającemu; Wykonawca umożliwi Zamawiającemu stały dostęp do rejestru, lub na żądanie udostępni go Zamawiającemu.
- 3. W terminie do 10 dni roboczych po zawarciu umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu aktualną dokumentację Systemu w szczególności: instrukcje użytkownika poszczególnych modułów Systemu, wykaz parametrów systemu poszczególnych modułów Systemu, wykaz uprawnień poszczególnych modułów Systemu, instrukcję administratora Systemu zawierającą m.in. opis wymaganej infrastruktury technicznej, niezbędnej do zapewnienia odpowiednich parametrów wydajności Systemu. Wykonawca zobowiązany jest do przeglądów oraz aktualizacji ww. dokumentacji wynikających z dokonywanych zmian podczas świadczenia usług utrzymania i rozwoju.
- 4. W terminie do 5 dni roboczych po zawarciu umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wykaz pracowników wskazanych do realizacji umowy. Wykaz powinien zawierać imię i nazwisko oraz adres email pracownika. W przypadku zmian pracowników wskazanych do realizacji umowy, Wykonawca niezwłocznie dostarczy Zamawiającemu zaktualizowany wykaz.
- 5. Zamawiający zapewni pracownikom Wykonawcy, wskazanym do realizacji umowy, zdalny dostęp do posiadanej infrastruktury technicznej w zakresie niezbędnym do wykonywania przez Wykonawcę prac będących przedmiotem umowy. Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego o wszelkich pracach prowadzonych w Systemie w oparciu o zdalny dostęp.
- 6. Za każdy miesiąc świadczenia usług Wykonawca przygotuje i przedłoży Zamawiającemu miesięczny raport świadczenia Usług Utrzymania. Raport będzie przekazywany Zamawiającemu drogą elektroniczną i zatwierdzany przez Zamawiającego.

IV. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG ASYSTY

- 1. Zamawiający dopuszcza dwie formy usług:
 - a) asysty świadczonej w siedzibie Zamawiającego przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodniony wcześniej z Wykonawcą; usługi te będą świadczone, przez 8 godzin w danym dniu. W zakres usług może wchodzić wsparcie pracowników Zamawiającego w użytkowaniu Systemu zarówno techniczne jak i merytoryczne,
 - b) asysty świadczonej zdalnie przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodniony wcześniej z Wykonawcą; usługi te będą świadczone, przez określoną liczbę godzin w danym dniu; Wykonawca udostępni narzędzie umożliwiające zdalną komunikację, które w uzgodnieniu z Zamawiającym zostanie uruchomione na stacji

roboczej pracownika Zamawiającego. W zakres usług może wchodzić wsparcie pracowników Zamawiającego w użytkowaniu Systemu zarówno techniczne jak i merytoryczne.

2. Po wykonaniu usług Wykonawca przedłoży Zamawiającemu raport z przeprowadzonych prac w ramach zrealizowanych usług asysty zawierający ich rodzaj, termin, szczegółowy opis zakresu wykonanych prac oraz wykaz osób uczestniczących w asyście.

V. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG ROZWOJU

Usługi rozwoju świadczone będą przez Wykonawcę na następujących zasadach:

1. W celu ustalenia zakresu usług rozwoju Zamawiający dostarczy Wykonawcy specyfikację zmian w Systemie, lub w ramach usług rozwoju zleci Wykonawcy wykonanie szczegółowej analizy, której efektem będą wymagania funkcjonalne oraz pozafunkcjonalne, uszczegóławiające specyfikację zmian dostarczoną przez Zamawiającego.
2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych wycenę, w roboczogodzinach, pracochłonności usług rozwoju, lub informację o wykonaniu usług bez dodatkowych kosztów oraz termin realizacji usług.
3. Zamawiający zleci Wykonawcy w formie zlecenia, realizację usług rozwoju, o których mowa w pkt 1. Zlecenie będzie zawierać specyfikację zmian w Systemie lub zlecenie wykonania szczegółowej analizy, czasochłonność w roboczogodzinach oraz termin realizacji, uzgodniony wcześniej z Wykonawcą.
4. Wykonanie usług rozwoju przez Wykonawcę zostanie zrealizowane zgodnie z przygotowaną przez Wykonawcę i zatwierdzoną przez Zamawiającego analizą lub uzgodnioną specyfikacją zmian dostarczoną przez Zamawiającego.
5. Wykonawca przekaze Zamawiającemu nową wersję Systemu, zawierającą zlecone zmiany wraz z następującymi informacjami:
 - a) numerem wersji Systemu,
 - b) szczegółową procedurą instalacji oprogramowania,
 - c) wykazem wprowadzonych zmian,
 - d) szczegółową instrukcją wprowadzonych zmian.
6. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia szczegółowej ewidencji zmian Systemu, która powinna zawierać:
 - a) numer wersji Systemu,
 - b) datę przekazania Zamawiającemu wersji Systemu,
 - c) opis wprowadzonych zmian.

Wykonawca umożliwi Zamawiającemu stały dostęp do ww. ewidencji lub na żądanie Zamawiającego udostępni wyciąg z tej ewidencji.

7. Po zakończeniu realizacji usług rozwoju, w przypadku, gdy zmiany skutkować będą potrzebą zmiany instrukcji użytkownika, Wykonawca prześle Zamawiającemu w formie elektronicznej zaktualizowane instrukcje użytkownika Systemu.
 8. W ramach usług rozwoju Zamawiający ma prawo zlecić budowę nowego modułu w Systemie, na zasadach określonych w pkt 1-7.
 9. W przypadku budowy nowych modułów Systemu Wykonawca zapewni dla nich usługi utrzymania na zasadach określonych w rozdziale III. Zasady Świadczenia Usług Utrzymania Systemu.
 10. W przypadku gdy w wyniku realizacji zlecenia usług rozwoju powstanie utwór (w rozumieniu Prawa autorskiego) w tym nowy moduł Systemu, program komputerowy lub dokumentacja, Wykonawca z dniem podpisania przez Strony protokołu odbioru wykonania danego Zlecenia Usług Rozwoju prześle Zamawiającemu kompletne kody źródłowe do Utworów będących oprogramowaniem w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych wraz z wszelkimi procedurami niezbędnymi do przekształcenia kodu źródłowego do postaci wykonywalnej, z użyciem dostępnych na rynku narzędzi informatycznych.
- VI. Zamawiający na potrzeby komunikacji drogą elektroniczną wskazuje adres e-mail: quorum@mfi.gov.pl.

Załączniki:

- 1) Załącznik nr 1 do OPZ - Wykaz aktów prawnych