

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Zapewnienie wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zamawiającego oprogramowania Ft-Fortech

Rozdział 1 Podstawowe definicje

- 1) **System Ft-Fortech** - oprogramowanie z modułami, o których mowa w Rozdziale 2,
- 2) **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku w godzinach roboczych, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. 2025 r., poz. 296) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
- 3) **awaria** – stan niesprawności Systemu Ft-Fortech uniemożliwiający jego funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
- 4) **usterka** – usterka – stan, w którym System Ft-Fortech realizuje swoje zadania, ale sygnalizuje niepoprawne działanie oprogramowania,
- 5) **wsparcie techniczne** – wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu Ft-Fortech zgodnie z wymaganiami określonymi w opisie przedmiotu zamówienia.
- 6) **siła wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia pozostające poza kontrolą Stron, np. wszelkie katastrofy i kataklizmy, blokady dróg, epidemie, pandemie;
- 7) **OPZ** – opis przedmiotu zamówienia,
- 8) **Ustawa** – Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320).

Ilekoć w Umowie jest mowa o dniach innych niż robocze, należy przez to rozumieć dni kalendarzowe.

Rozdział 2 Moduły

Moduły systemu:

- 1) Ft-Płace7,
- 2) Ft-Kadry7 z modulem Portal pracownika,
- 3) Ft-FK7 (finansowo-księgowy),
- 4) Ft-PKZP7 (pracownicza kasa zapomogowo-pożyczkowa),
- 5) Ft-RCP7 (rejestracja i rozliczenie czasu pracy),
- 6) Ft-WEMA (zintegrowany system ewidencji majątku) - w tym:
 - a. Ft-GM7 (gospodarka materiałowa),

- b. Ft-ST7 (środki trwałe),
- c. Ft-BKod7 (barkodowanie składników majątku),
- d. Ft-EW7 (ewidencja wyposażenia).

Rozdział 3 Wsparcie techniczne

Termin realizacji wsparcia technicznego wynosi 24 miesiące od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od 25.01.2026 r.

Wsparcie techniczne w zakresie modułów, o których mowa w Rozdziale 2, obejmuje:

- 1) podejmowanie działań, mających na celu utrzymywanie modułów systemu Ft-Fortech w pełnej sprawności funkcjonalnej, w tym comiesięczną kontrolę pracy każdego z modułów systemu Ft-Fortech w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie; przeprowadzenie kontroli potwierdzone będzie każdorazowo dokonaniem stosownego wpisu w karcie serwisowej,
- 2) udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych (w dni robocze w godzinach 8:15 – 16:15),
- 3) pomoc przy migracji danych z poprzednich wersji systemu Ft-Fortech do jego nowych wersji, a także konfiguracji systemu operacyjnego, na którym zainstalowany jest system Ft-Fortech,
- 4) udostępnienie danych zaewidencjonowanych w systemie Ft-Fortech na żądanie Zamawiającego w przypadku, gdy system Ft-Fortech nie posiada mechanizmów eksportu tych danych,
- 5) obsługę zgłoszeń dotyczących awarii i usterek w działaniu systemu Ft-Fortech; usunięcie awarii potwierdzone zostanie dokonaniem wpisu w karcie serwisowej; wpis musi zawierać w szczególności przyczynę powstania awarii, podjęte działania naprawcze oraz czas jej usunięcia,
- 6) wykonywanie modyfikacji systemu Ft-Fortech: wynikających ze zmian przepisów prawa; wynikających z potrzeb funkcjonalnych zgłaszanych przez Zamawiającego, za wyjątkiem zmian, które wymagają tworzenia odrębnych modułów systemu; powyższe modyfikacje zostaną przekazane Zamawiającemu w wersjach binarnych, zainstalowane na serwerze oraz wdrożone przez Wykonawcę; termin modyfikacji systemu Ft-Fortech będzie za każdym razem uzgadniany pomiędzy Stronami w formie pisemnej,
- 7) przekazywanie aktualizowanej dokumentacji użytkowej systemu Ft-Fortech (w tym administracyjnej) dla wersji systemu posiadanych przez Zamawiającego,
- 8) przeprowadzenie instruktaży pracowników Zamawiającego z zakresu obsługi modułów systemu Ft-Fortech na wniosek Zamawiającego; wykonanie instruktażu potwierdzone zostanie wpisem dokonany w protokole odbioru instruktażu; wpis musi zawierać w szczególności informację o wykonanym zakresie instruktażu i osobach w nim uczestniczących; instruktaże prowadzone będą na wniosek Zamawiającego w dniu comiesięcznej kontroli pracy każdego z modułów systemu Ft-Fortech,
- 9) pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień i poprawek systemu Ft-Fortech,

- 10) Zamawiający będzie zgłaszał powstałe awarie i usterki w dni robocze w godzinach od 8:15 – 16:15 za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
- 11) Gwarantowany czas usunięcia awarii Systemu Ft-Fortech – dni roboczych (w zależności od złożonej oferty przez Wykonawcę) od momentu zgłoszeniu awarii oraz ... dni roboczych (w zależności od złożonej oferty przez Wykonawcę) od momentu zgłoszenia usterki w miejscach instalacji Systemu Ft-Fortech. Ustala się, że godziny przypadające w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie nie będą zaliczane do czasu realizacji naprawy,