

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA NA:

„Dostawę oprogramowania do udzielania i obsługi pożyczek oraz udzielenie wsparcia technicznego na rzecz Śląskiego Funduszu Rozwoju sp. z o.o.”

I. Informacja o Zamawiającym

Śląski Funduszu Rozwoju sp. z o. o. świadczy usługi finansowe dla mikro, małych i średnich przedsiębiorstw prowadzących działalność gospodarczą na terenie województwa śląskiego w formie pośredniej, przy pomocy pośredników finansowych. Od 2024 roku Śląski Funduszu Rozwoju sp. z o. o. planuje udzielanie wsparcia bezpośredniego w postaci pożyczek dla Pośredników Finansowych i Jednostek Samorządu Terytorialnego. W związku z powyższym Śląski Fundusz Rozwoju Sp. z o. o. jako pożyczkodawca będzie potrzebował programu do udzielania i obsługi pożyczek.

II. Ogólny opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego:

1. Programu komputerowego do udzielania i obsługi pożyczek dla firm i Jednostek Samorządu Terytorialnego;
2. Licencji na korzystanie z programu przez Zamawiającego;
3. Wsparcia wdrożeniowego;
4. Wsparcia powdrożeniowego;
5. Gwarancji.

ad. 1 Program powinien posiadać co najmniej następujące funkcjonalności:

- 1) rejestracja klienta,
- 2) rejestracja wniosku pożyczkowego,
- 3) rejestracja umów pożyczki,
- 4) generowanie indywidualnych kont spłaty dla każdego klienta,
- 5) rejestracja wypłaty pożyczki oraz generowanie harmonogramu spłat,
- 6) ewidencja pomocy publicznej,
- 7) ewidencja zabezpieczeń,
- 8) zaczytywanie i rejestracja spłat z pliku bankowego,
- 9) obsługa zaległości,
- 10) moduł windykacji,
- 11) automatyczne wczytywanie do programu aktualnych stóp bazowych UE dla Polski,
- 12) raportowanie i wydruk sald, spłat, zaległości oraz statusu umów.

System musi umożliwiać poprawne działania na stacjach roboczych (komputerach) Zamawiającego, które będą wyposażone w:

- 1) system operacyjny Microsoft Windows 32 lub 64,
- 2) procesor minimum 2 GHz,
- 3) co najmniej 4 GB pamięci RAM,
- 4) przeglądarkę internetową.

ad. 2 Wykonawca zawrze z Zamawiającym umowę licencyjną regulującą prawa Zamawiającego w związku z korzystaniem z programu.

ad. 3 W ramach wsparcia wdrożeniowego Wykonawca przeprowadzi szkolenie wskazanych przez Zamawiającego pracowników oraz dostarczy w formie elektronicznej instrukcję obsługi zawierającą opis funkcjonalności programu.

ad. 4 W ramach wsparcia powdrożeniowego Wykonawca będzie:

- a) usuwał awarie programu,
- b) przeprowadzał aktualizacje systemu wynikające z ewentualnych zmian prawnych lub konieczności technicznych,
- c) udzielał wsparcia merytorycznego z zakresu obsługi programu w ramach konsultacji zdalnych.

ad. 5 Gwarancja

Wykonawca udzieli gwarancji na działanie programu w okresie co najmniej 12 miesięcy od dnia instalacji u Zamawiającego. W ramach gwarancji Wykonawca będzie bezpłatnie usuwał awarie i błędy w dostarczonym programie.

III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Wykonawca, w zamian za uiszczenie przez Zamawiającego opłaty w wysokości i na zasadach przewidzianych w Umowie:

- a) Udziela Zamawiającemu licencji niewyłącznej i niezbywalnej na użytkowanie Programu służącego do obsługi działalności pożyczkowej Zamawiającego dla 2 stanowisk komputerowych,
- b) Wykona parametryzację ustawień programu dostosowującą Program pod indywidualne ustawienia Zamawiającego w tym min. ustawienie licznika umów i wniosków, ustawienie produktów, ustawienie planu kont, zasad oprogramowania dla pożyczek przeterminowanych oraz kolejności spłat,
- c) Udostępni możliwość korzystania z elektronicznej instrukcji obsługi oprogramowania, w zakresie obejmującym prawo korzystania i powielania instrukcji dla celu używania Oprogramowania,

- d) Przeprowadzi wdrożenie polegające na telefonicznych lub internetowych szkoleniach na wniosek Zamawiającego z zasad funkcjonowania oprogramowania w przeciągu 3 miesięcy od daty podpisania umowy w ilości do 10 konsultacji miesięcznie.
2. Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego przez okres trwania umowy dodatkowe usługi, tj.
 - a) Udzieli asysty powdrożeniowej w okresie gwarancji rozumianej jako konsultacje telefoniczne i internetowe na wniosek Zamawiającego, w łącznej ilości do 9 godzin w okresie 9 miesięcy. Przy czym przyjmuje się, że konsultacją jest każde rozpoczęte 15 minut kontaktu z konsultantem Wykonawcy. Zamawiający umożliwi przeprowadzanie konsultacji za pomocą programu SKYPE,
 - b) Dostarczy nowe wersje programu (aktualizacja) w okresie obowiązywania umowy
 - c) Usunie awarie programu,
 - d) Przeprowadzi aktualizację systemu wynikające z ewentualnych zmian prawnych lub konieczności technicznych.
3. Wykonawca udzieli Zamawiającemu 12 miesięcznej gwarancji.
4. Wynagrodzenie za przedmiot umowy wynosi łącznie netto, brutto, płatne w miesięcznych ratach do dnia 10 każdego miesiąca z góry, z wyjątkiem pierwszej raty tj.:
 - a) cenę brutto ,..... netto za licencję bezterminową, niewyłączną i niezbywalną, płatną w terminie do 7 dni od podpisania Umowy;
 - b) cenę brutto/m-c, netto/m-c za przeprowadzenie zdalnych konsultacji w formie rozmów telefonicznych lub wideo rozmów w okresie 9 miesięcy licząc od miesiąca następującego po ostatnim miesiącu wsparcia, opisanego w pkt 1 ppkt d) w łącznej kwocie netto ..., brutto ...
 - c) cenę brutto/m-c netto/m-c za obsługę serwisową zapewniającą sprawne działanie programu obejmującą usuwanie błędów, usterek i awarii oraz aktualizacje oprogramowania, a także wsparcie techniczne w postaci konsultacji telefonicznych z użytkownikami programu ze strony Zamawiającego za okres 24 m-cy licząc od miesiąca następującego po ostatnim miesiącu wsparcia, opisanego w pkt b) w łącznej kwocie netto ..., brutto
5. W przypadku stwierdzenia w okresie obowiązywania umowy, że Program nie działa na sprzęcie komputerowym w sposób zgodny z dokumentacją, Wykonawca jest zobowiązany bezpłatnie usunąć wady poprzez dostarczenie Zamawiającemu nowej wersji Programu wolnej od zgłoszonych wad:
 - a) W terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia, zawierającego niezbędne informacje do ustalenia lokalizacji i przyczyny powstania - w przypadku awarii. Awaria to sytuacja uniemożliwiająca pracę Zamawiającemu poprzez występowanie wielokrotnych błędów finansowo – księgowych.
 - b) W terminie 7 dni od otrzymania powiadomienia w przypadku błędu. Błąd jest to występowanie pojedynczych niezgodności finansowych, które Zamawiający może skorygować samodzielnie poprzez ręczne operacje.
 - c) W terminie 7 dni od otrzymania powiadomienia w przypadku usterki. Usterka to niepoprawne funkcjonowanie nie mające wpływu na operacje finansowe.

6. Po usunięciu awarii, błędu, usterki w Programie - Wykonawca udostępni Zamawiającemu poprawną wersję Programu wolną od zgłoszonej nieprawidłowości, którą Odbiorca samodzielnie zainstaluje.
7. Zamawiający zobowiązuje się do:
 - a) Nadzorowania wykorzystania Programu zgodnie z postanowieniami Umowy Licencyjnej;
 - b) zapewnienia obsługi Programu przez wykwalifikowany, doświadczony, odpowiednio przeszkolony personel,
 - c) Oddelegowania do kontaktów roboczych jedną osobę: Pan/Pani..... tel.,
 - d) wykonywania i wdrożenia zalecanych procedur tworzenia kopii bezpieczeństwa z ostatnich trzech poprawnych przetwarzań dnia, restartowania systemu bezpieczeństwa danych wymaganych do właściwego użytkowania Programu,
 - e) Zainstalowania lub doprowadzenia do zainstalowania wprowadzonych modernizacji i ulepszeń Programu zgodnie z instrukcjami Wykonawcy,
 - f) Umożliwienia wykonywania konsultacji poprzez zdalny podgląd ekranu za pomocą programu SKYPE,
 - g) Zgłoszenia niezwłocznie po powstaniu, do centrum serwisowego Wykonawcy poprzez email z równoczesnym powiadomieniem telefonicznym, wszystkich usterek, błędów i awarii oraz podania Wykonawcy wszelkich żądanych szczegółów w celu odtworzenia błędu w instalacji własnej Wykonawcy.
8. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) Świadczenia usług serwisowych z należytą starannością,
 - 2) Przesyłania Zamawiającemu nowych wersji programu.
9. W razie wystąpienia awarii, błędu, usterki Zamawiający zobowiązuje się bezzwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od wystąpienia, powiadomić o tym fakcie Wykonawcę.
10. Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca dokona klasyfikacji zgłoszenia według następujących kategorii: awaria, błąd, usterka, konsultacja lub modyfikacja.
11. Strony ustalają czas reakcji Wykonawcy od momentu powiadomienia Wykonawcy o wystąpieniu awarii, błędu, usterki:
 - a) na usunięcie awarii – 2 dni;
 - b) na usunięcie błędu – 7 dni;
 - c) na usunięcie usterki – 7 dni.
12. Do czasu reakcji i terminu usunięcia awarii, błędu nie wlicza się świąt i niedziel.
13. Wykonawca będzie świadczyć usługi od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-16:00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
14. Usługi serwisowe nie obejmują:
 - a) serwisu sprzętu komputerowego;
 - b) serwisu oprogramowania dostarczonych przez innego dostawcę i baz danych;
 - c) konfiguracji sprzętu komputerowego i sieci.
15. Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kar umownych z tytułu naruszenia postanowień umowy, w szczególności:
 - a) 500 zł za każdy dzień zwłoki w czasie reakcji, o którym mowa w pkt 11;
 - b) 10 % wartości całej umowy za każde naruszenie przez Wykonawcę obowiązków, o których mowa pkt 2 IPU;



Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego

- c) 10 % wartości całej umowy za każde naruszenie przez Wykonawcę obowiązków, o których mowa pkt 3 IPU.

16. Umowa zostaje zawarta na czas określony 36 miesięcy z możliwością miesięcznego wypowiedzenia, z tym zastrzeżeniem, że licencja na użytkowanie Programu zostaje udzielona na czas nieokreślony.

