

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

„Realizacja opieki serwisowej systemu ERP - Enova 365”

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest realizacja opieki konserwacyjnej i serwisowej posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Enova365.

1. DEFINICJE.

- 1.1. **Umowa** - dokument, regulująca warunki współpracy pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym wraz z wszystkimi załącznikami i aneksami.
- 1.2. **Producent** - twórca i właściciel Oprogramowania komputerowego w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w szczególności: SONETA z siedzibą w Krakowie, ul. Wadowicka 8A dla Oprogramowania Enova365.
- 1.3. **Oprogramowanie** - oznacza oprogramowanie komputerowe lub jego część, wprowadzone na rynek przez **Producenta**, obejmujące wykonywalny maszynowo kod programu - będący utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- 1.4. **Obszar funkcjonalny** - niepodzielna funkcjonalna część Oprogramowania o określonej Specyfikacji.
- 1.5. **Specyfikacja** - wykaz funkcji **Oprogramowania** i sposób ich realizacji określony w dokumentacji użytkowej.
- 1.6. **Licencja** - udzielone Zamawiającemu przez **Producenta** prawo do eksploatacji **Oprogramowania** na warunkach w niej określonych.
- 1.7. **Upgrade** - nowa wersja **Oprogramowania**, która w stosunku do poprzedniej wersji tego **Oprogramowania** ma zmienioną **Specyfikację**.
- 1.8. **Update** - nowa wersja **Oprogramowania**, która w stosunku do poprzedniej wersji tego **Oprogramowania** ma usunięte ujawnione w czasie między dwoma **Upgrade’ami** usterki, natomiast ma niezmienioną lub zmienioną w nieznacznym stopniu **Specyfikację**.
- 1.9. **Wyznaczone wyposażenie** - sprzęt komputerowy, system operacyjny i system zarządzania bazą danych posiadany przez Zamawiającego na którym będzie lub jest zainstalowane **Oprogramowanie**.
- 1.10. **Opieka konserwacyjna i serwisowa** - zespół czynności, usług konserwacyjno-serwisowych, związanych z utrzymaniem sprawności działania **Oprogramowania** eksploatowanego przez Zamawiającego, do których Wykonawca zobowiązał się w **Umowie**.
- 1.11. **Koordinator współpracy** - wykwalifikowany pracownik Wykonawcy współpracujący z Zamawiającym, odpowiedzialny za prawidłową realizację przedmiotu **Umowy**.
- 1.12. **Konsultant** - wykwalifikowany pracownik lub współpracownik Wykonawcy, odpowiedzialny za prawidłowe wykonanie przedmiotu **Umowy**, w zakresie powierzonego **Obszaru funkcjonalnego**.
- 1.13. **Opiekun prac** - pełnomocnik Zamawiającego, współpracujący z Wykonawcą, odpowiedzialny ze strony Zamawiającego za prawidłowe wykonanie przedmiotu **Umowy**.

- 1.14. **Koordynator obszaru** - wskazany przez Zamawiającego pracownik odpowiedzialny w zakresie merytorycznym za koordynację w ramach poszczególnych **Obszarów funkcjonalnych**.
- 1.15. **Użytkownik** - pracownik Zamawiającego posiadający konto użytkownika w systemie Enova 365.
- 1.16. **Usterka** - niezdolność **Oprogramowania** do realizacji funkcji zgodnie ze **Specyfikacją** lub kluczowymi wymaganiami funkcjonalnymi.
- 1.17. **Usterka krytyczna** - nieprawidłowe działanie **Oprogramowania** objawiające się:
 - 1.17.1. brakiem możliwości uruchomienia.
 - 1.17.2. brakiem reakcji na polecenia pracownika Zamawiającego, skutkującym brakiem możliwości korzystania z określonej funkcjonalności **Oprogramowania**.
- 1.18. **Usterka normalna** - inna niż **Usterka krytyczna**, niedziałanie lub działanie **Oprogramowania** uznane przez Zamawiającego za niezgodne ze **Specyfikacją** lub kluczowymi wymaganiami funkcjonalnymi.
- 1.19. **Problem** - każde zgłoszenie Zamawiającego do Wykonawcy nie będące **Usterką**. Zgłoszenie **Problemu** może dotyczyć również potrzeb szkoleniowych i rozwojowych związanych z eksploatacją **Oprogramowania**.
- 1.20. **Czas reakcji** - czas od momentu zgłoszenia **Problemu** przez **Użytkownika** do momentu przystąpienia przez Wykonawcę do **Diagnozowania problemu**.
- 1.21. **Czas usunięcia usterki** - czas od momentu zgłoszenia **Problemu** przez **Użytkownika** do momentu przywrócenia prawidłowego działania **Oprogramowania** przez Wykonawcę.
- 1.22. **Czas usunięcia problemu** - czas od momentu zgłoszenia **Problemu** przez **Użytkownika** do momentu przywrócenia prawidłowego działania **Oprogramowania** przez Wykonawcę.
- 1.23. **Diagnozowanie problemu** - działania podejmowane przez Strony **Umowy** mające na celu ustalenie istoty i ewentualnych przyczyn powstania **Problemu**, w razie konieczności, polegające na odtworzeniu **Problemu** w **Środowisku testowym**. Ustalenie istoty i przyczyn jest niezbędne między innymi w celu określenia, czy powstały **Problem** jest **Usterką**.
- 1.24. **Środowisko testowe** - zastępcze środowisko pracy **Oprogramowania** zgodne ze **Specyfikacją** i parametrami **Wyznaczonego wyposażenia**, przygotowane przez Zamawiającego do celów testowania i symulowania działania **Oprogramowania**.
- 1.25. **Okno serwisowe** - wskazany przedział czasowy w którym Wykonawca pozostaje w gotowości do realizacji lub realizuje postanowienia **Umowy**.
- 1.26. **System Rejestracji Zgłoszeń** - oprogramowanie typu „Help Desk” (Axence nVision - Moduł HelpDesk) zapewnione przez Zamawiającego i udostępnione Wykonawcy służące do zarządzania zgłoszonymi **Problemami**.
- 1.27. **Dni robocze** - czas od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.28. **Formularz kontaktowy** - wykaz osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizowania **Umowy** wraz z podaniem ich adresów poczty elektronicznej oraz telefonów komórkowych oraz osób wyznaczonych przez Zamawiającego do koordynacji realizacji **Umowy**.
- 1.29. **Pomoc zdalna** - połączenie z **Wyznaczonym wyposażeniem** Zamawiającego w celu realizacji Przedmiotu Zamówienia.

2. POSIADANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO LICENCJE.

2.1. Zamawiający posiada **Oprogramowanie** Enova365 w wraz z następującymi licencjami:

- 2.1.1. Kadry Płace - 5 sztuk - pakiet platynowy.
- 2.1.2. Księga Handlowa - 7 sztuk - pakiet złoty.
- 2.1.3. Księga Inwentarzowa - 3 sztuki - pakiet złoty wersja multi.
- 2.1.4. Delegacje - 1 sztuka - pakiet złoty.
- 2.1.5. Handel - 8 sztuk - pakiet złoty.
- 2.1.6. Elektroniczne Wyciągi Bankowe - bez limitu.
- 2.1.7. Czas Pracy (import XML) - bez limitu.
- 2.1.8. Importy Księgowe - bez limitu.
- 2.1.9. Drukarka Zebra - bez limitu.

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA.

3.1. Wykonawca, w okresie obowiązywania **Umowy**, będzie świadczył **Opiekę konserwacyjną** i serwisową, Prace dodatkowe oraz Zlecone prace dodatkowe dla następujących Obszarów funkcjonalnych posiadanego przez Zamawiającego **Oprogramowania**:

- 3.1.1. ENOVA365 Kadry Płace.
- 3.1.2. ENOVA365 Księga Handlowa.
- 3.1.3. ENOVA365 Handel.
- 3.1.4. ENOVA365 Księga Inwentarzowa.
- 3.1.5. ENOVA365 Delegacje.
- 3.1.6. dodatek ENOVA365 Elektroniczne Wyciągi Bankowe.
- 3.1.7. dodatek ENOVA365 Czas pracy (import z XML).
- 3.1.8. dodatek ENOVA365 Importy Księgowe.
- 3.1.9. dostatek drukarki Zebra.
- 3.1.10. Istniejących na dzień zawarcia **Umowy** modyfikacji funkcjonalnych **Oprogramowania**.

4. ZAKRES PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.

Wykonawca na podstawie zgłoszeń Zamawiającego złożonych w formie pisemnej (poprzez pocztę elektroniczną lub w formie zgłoszeń w **Systemie Rejestracji Zgłoszeń**) w ramach opłacanego abonamentu jest zobowiązany do świadczenia **Opieki konserwacyjnej i serwisowej** oraz **Prac dodatkowych** w wymiarze 200 roboczogodzin.

4.1. Wykonawca w ramach **Opieki konserwacyjnej i serwisowej** zobowiązany jest do:

- 4.1.1. Wdrażania na serwerze Zamawiającego **Update'ów** i **Upgrade'ów Oprogramowania** zdalnie na ustalonych przez Zamawiającego bezpiecznych warunkach, po uprzednim potwierdzeniu poprawności ich działania lub po przetestowaniu ich w **Środowisku testowym**,

- 4.1.2. każdorazowego uzgodnienia terminu instalacji **Update'ów** i **Upgrade'ów Oprogramowania** z Zamawiającym oraz terminów innych prac konserwacyjno - serwisowych.
- 4.1.3. zapewnienia **Czasów reakcji** dla zgłoszonych **Usterek** o charakterze krytycznym: najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 4 godzin roboczych od zgłoszenia,
- 4.1.4. zapewnienia **Czasów reakcji** dla zgłoszonych **Usterek** o charakterze normalnym: najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 12 godzin roboczych od zgłoszenia,
- 4.1.5. zapewnienia **Czasów usunięcia usterki** lub wdrożenia trwałego rozwiązania zastępczego dla zgłoszonych **Usterek krytycznych**: najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż do końca następnego **Dnia roboczego** od zgłoszenia,
- 4.1.6. zapewnienia **Czasów usunięcia usterki** lub wdrożenia rozwiązania zastępczego dla zgłoszonych **Usterek normalnych**: najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 5 **Dni roboczych** od zgłoszenia,
- 4.2. Wykonawca w ramach **Prac dodatkowych** zobowiązany jest do:
 - 4.2.1. wykonywania analiz i wycen modyfikacji funkcjonalnych **Oprogramowania** na zlecenie Zamawiającego,
 - 4.2.2. dostosowywania **Oprogramowania** do potrzeb Zamawiającego i opracowywania modyfikacji **Oprogramowania** na zamówienie Zamawiającego zgodnie ze zgłoszonymi wnioskami,
 - 4.2.3. dokumentowania wprowadzonych modyfikacji **Oprogramowania** zleconych przez Zamawiającego,
 - 4.2.4. projektowania i implementacji oprogramowania dedykowanego, zgodnie z indywidualnymi potrzebami Zamawiającego,
 - 4.2.5. przygotowywania i konfigurowania **Wyznaczonego wyposażenia** dla prawidłowej eksploatacji **Oprogramowania**,
 - 4.2.6. proponowania procedur eksploatacyjnych,
 - 4.2.7. szkolenia personelu Zamawiającego w eksploatacji **Oprogramowania**,
 - 4.2.8. rozwiązywania **Problemów** nie będących **Usterkami**,
 - 4.2.9. rozwiązywania **Problemów** związanych z eksploatacją **Oprogramowania** i **Wyznaczonego wyposażenia**, wynikających z nieprawidłowej obsługi, instalacji, modyfikacji i napraw dokonywanych przez **Użytkowników** Zamawiającego lub przez osoby trzecie,
 - 4.2.10. odtwarzania danych zgubionych lub zniszczonych nie z winy Wykonawcy, z kopii dostarczonej przez Zamawiającego,
- 4.3. Po wykorzystaniu całości pakietu 200 roboczogodzin opisanego w punkcie 4.2. Zamawiający może zlecić Wykonawcy **Zlecone prace dodatkowe** rozliczane poza opłacanym abonamentem.
 - 4.3.1. W ramach **Zleconych prac dodatkowych** Wykonawca jest zobowiązany na podstawie zgłoszeń Zamawiającego złożonych w formie pisemnej, także poprzez pocztę elektroniczną lub formie zgłoszeń w **Systemie Rejestracji Zgłoszeń**, prac w zakresie:

- 4.3.2. wykonywania analiz i wycen modyfikacji funkcjonalnych Oprogramowania na zlecenie Zamawiającego,
- 4.3.3. dostosowywania Oprogramowania do potrzeb Zamawiającego i opracowywania modyfikacji Oprogramowania na zamówienie Zamawiającego zgodnie ze zgłoszonymi wnioskami,
- 4.3.4. dokumentowania wprowadzonych modyfikacji Oprogramowania zleconych przez Zamawiającego,
- 4.3.5. projektowania i implementacji oprogramowania dedykowanego, zgodnie z indywidualnymi potrzebami Zamawiającego,
- 4.3.6. przygotowywania i konfigurowania Wyznaczonego wyposażenia dla prawidłowej eksploatacji Oprogramowania,
- 4.3.7. proponowania procedur eksploatacyjnych,
- 4.3.8. szkolenia personelu Zamawiającego w eksploatacji Oprogramowania,
- 4.3.9. rozwiązywania Problemów nie będących Usterkami,
- 4.3.10. rozwiązywania Problemów związanych z eksploatacją Oprogramowania i Wyznaczonego wyposażenia, wynikających z nieprawidłowej obsługi, instalacji, modyfikacji i napraw dokonywanych przez personel Zamawiającego lub przez osoby trzecie,
- 4.3.11. odtwarzania danych zgubionych lub zniszczonych nie z winy Wykonawcy, z kopii dostarczonej przez Zamawiającego.

5. Zobowiązania Zamawiającego

- 5.1. Zamawiający zobowiązuje się do ścisłego współdziałania z Wykonawcą w okresie obowiązywania **Umowy** oraz:
 - 5.1.1. powołania na cały okres trwania **Umowy Opiekuna prac**,
 - 5.1.2. powołania pracowników odpowiedzialnych za koordynację **Umowy** w zakresie poszczególnych **obszarów funkcjonalnych**:
 - 5.1.2.1. Kadry
 - 5.1.2.2. Księga Handlowa, Handel, Płace
 - 5.1.2.3. Księga Inwentarzowa (środki trwałe)
 - 5.1.2.4. oraz dodatkowo pracownika odpowiedzialnego za koordynację w zakresie IT
 - 5.1.3. archiwizowania baz danych obsługiwanych przez **Oprogramowanie**, nie rzadziej niż co 2 Dni robocze,
 - 5.1.4. weryfikowania i potwierdzania wykonania przez **Konsultantów** Wykonawcy usług w ramach **Opieki konserwacyjnej i serwisowej, Prac dodatkowych oraz Zleconych prac dodatkowych** zgodnie ze stanem faktycznym,
 - 5.1.5. zgłaszania na bieżąco wszelkich zaobserwowanych **Usterek** i **Problemów** związanych z eksploatacją **Oprogramowania**,
 - 5.1.6. wskazania w **Formularzu kontaktowym** osób do koordynacji realizacji **Umowy** oraz niezwłocznego powiadomienia w formie pisemnej, także poprzez pocztę elektroniczną w wypadku zmian tych osób lub ich danych kontaktowych.
 - 5.1.7. Zapewnienia indywidualnego dostępu do **Systemu Rejestracji Zgłoszeń** dla wszystkich osób realizujących **Umowę** wskazanych przez Wykonawcę w **Formularzu kontaktowym**.

6. Zobowiązania Wykonawcy

- 6.1.1. zapewnienie **Okna serwisowego** w godzinach 7:00 - 16:00 w **Dni robocze**,
- 6.1.2. powołania i utrzymania przez cały okres ważności **Umowy** osoby pełniącej funkcję **Koordynatora współpracy**,
- 6.1.3. powołania i utrzymania przez cały okres ważności **Umowy** minimum 5 **Konsultantów** w ramach poszczególnych **Obszarów funkcjonalnych**, którzy będą posiadali stosowne kwalifikacje i doświadczenie wymagane do skutecznej realizacji usług,
- 6.1.4. zapewnienia personelu posiadającego odpowiednie wykształcenie, wystarczające do prowadzenia prac określonych w **Umowie** oraz świadczenia pomocy pracownikom Zamawiającego w zakresie eksploatacji, a także rozwoju **Oprogramowania**,
- 6.1.5. dokumentowania wszelkich prac wykonanych w ramach **Opieki konserwacyjnej i serwisowej, Prac dodatkowych oraz Zleconych prac dodatkowych w System Rejestracji Zgłoszeń**. Bez udokumentowanej akceptacji Zamawiającego Wykonawca nie może rozliczyć roboczogodzin za **Prace dodatkowe** oraz **Zlecone prace dodatkowe**.
- 6.1.6. niezwłocznego informowania Zamawiającego o kolejnych etapach prac nad zgłoszonymi przez pracowników Zamawiającego **Usterkami i Problemami w System Rejestracji Zgłoszeń**,
- 6.1.7. systematycznego dokumentowania wykonanych prac w **System Rejestracji Zgłoszeń**, w szczególności poprzez podawanie informacji o: rozpoczęciu prac nad zgłoszeniem, przydzielonym do zgłoszenia konsultancie, zakończeniu prac nad zgłoszeniem, wykonanych w ramach realizacji czynnościach. Wpisy muszą być dokonywane na bieżąco, najpóźniej w ciągu 12 godzin roboczych,
- 6.1.8. każdorazowego uzgodnienia terminów instalacji, modyfikacji lub innych czynności dokonywanych na **Wyznaczonym wyposażeniu** lub wizyt serwisowych związanych z usuwaniem zgłoszonych **Usterek i Problemów**,
- 6.1.9. zapewnienia **Czasów reakcji** dla zgłoszonych **Problemów**: najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 12 godzin roboczych od zgłoszenia,
- 6.1.10. zapewnienia **Czasów usunięcia problemów** lub wdrożenia trwałego rozwiązania zastępczego dla zgłoszonych **Problemów**: najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w ciągu 20 **Dni roboczych** od zgłoszenia,
- 6.1.11. umożliwienia bezpośredniego kontaktu telefonicznego **Opiekuna prac z Koordynatorem współpracy** monitorującym jakość świadczonych usług oraz bezpośredniego kontaktu telefonicznego **Użytkowników z Konsultantami** wskazanymi w ramach poszczególnych **Obszarów funkcjonalnych Oprogramowania**.