

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego, tj. Województwa Warmińsko-Mazurskiego a użytkowanego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Warmińsko-Mazurskiego oraz w Warmińsko-Mazurskim Centrum Nowych Technologii oprogramowania enova365.

### 2. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 1) Zamówienie należy zrealizować od dnia 01.04.2025 r. do dnia 31.12.2025 r., lub w przypadku zawarcia umowy po dniu 01.04.2025 r. - od dnia jej zawarcia do dnia 31.12.2025 r., jednak nie dłużej niż do wyczerpania kwoty jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
- 2) Wszelkie prace powinny być wykonywane w sposób gwarantujący nienaruszalność praw osób trzecich w tym praw autorskich i praw pokrewnych w tym nienaruszalność gwarancji producenta oprogramowania enova365, tj. SONETA Sp z o. o. z siedzibą w Krakowie przy ul. J. Kustronia 44, KRS 0000109244.
- 3) Wszelkie prace Wykonawcy powinny być wykonywane w sposób gwarantujący nienaruszalność praw osób trzecich w tym praw autorskich i praw pokrewnych.

### 3. ZAKRES:

Usługa wsparcia na posiadany przez Zamawiającego system enova365, obejmuje pakiet Platynowy, licencja dostępowa – 175 stanowisk, typ licencji: serwerowa, rodzaj licencji: wielofirmowa, limit baz danych: 5, limit baz enovaNET:2, w ramach następujących modułów:

Kadry Płace

Księga Handlowa

Księga Inwentarzowa

Delegacje

Handel

CRM

Projekty

Workflow

DMS

Konfigurator Workflow i DMS

Pulpit Pracownika – bez limitu stanowisk

Pulpit Kierownika – 160 stanowisk

Pulpit Workflow – bez limitu stanowisk

Umowa obejmuje:

- 1) Zgłoszenia analityczno-konsultacyjne:

Świadczenie pomocy w dni robocze w godzinach 8:00 - 15:30, przy wykorzystaniu narzędzi takich jak: połączenia telefoniczne, połączenia wideo, narzędzia dostępu zdalnego, droga mailowa, bądź kontakt bezpośredni, w szczególności:

- a. rozwiązywanie problemów technicznych,
  - b. uczestnictwo w tworzeniu rozwiązań odpowiadających potrzebom Zamawiającego, aby w pełni zrealizować cele wdrożeniowe,
  - c. doradztwo techniczne i merytoryczne w zakresie użytkowania programu, dotyczące instalacji/eksploatacji oprogramowania,
  - d. doradztwo techniczne w celu optymalizacji systemu enova365,
  - e. doradztwo w konfiguracji systemu według przedstawionego przez Zamawiającego zapotrzebowania zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- 2) Zgłoszenia programistyczne:
- a. rozwój oprogramowania lub modyfikację istniejących mechanizmów, wymagających prac programistycznych lub zmiany koncepcji funkcjonowania wdrożonych mechanizmów,
  - b. tworzenie nowych wydruków i raportów, zmiany programistyczne w już istniejących wydrukach i raportach,
  - c. prace programistyczne związane z rozbudową systemu lub zmianą jego działania,
- 3) Zgłoszenia wdrożeniowe - wdrażanie nowych funkcjonalności.
- 4) Zgłoszenia szkoleniowe:
- a. szkolenia grupowe pracowników Zamawiającego, przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego lub online za pomocą aplikacji do komunikacji zdalnej, w zakresie obsługi modułów systemu enova365,
  - b. przeprowadzanie indywidualnych instruktaży przy stanowiskowych / online w zakresie obsługi modułów systemu enova365.

Umowa nie obejmuje:

- a. wykonywania standardowych operacji przewidzianych przez wdrożony system enova365, za użytkowników Zamawiającego, np. wprowadzania danych, modyfikacji danych, poszukiwania błędnych zapisów, księgowania dokumentów, naliczania list płac, generowania deklaracji podatkowych, itp.
- b. zarządzania, konfiguracji, instalacji infrastruktury IT Zamawiającego
- c. wykonywania backupów oprogramowania oraz baz danych Zamawiającego
- d. zarządzania użytkownikami środowiska IT Zamawiającego

#### **4. DEDYKOWANY PORTAL ZGŁOSZEŃ**

Dokonywanie zgłoszeń w zakresie świadczenia usługi wsparcia, o której mowa w ust. 3 odbywać się będzie za pomocą dedykowanego portalu zgłoszeń (Portal BOK), przy czym dedykowany portal zgłoszeń musi:

- a) Podczas dodawania nowego zgłoszenia uwzględniać pola umożliwiające wpisanie: kategorii zgłoszenia (wsparcie), typu zgłoszenia (analityczno-konsultacyjne, analityczno-konsultacyjne pilne, programistyczne, wdrożeniowe, szkoleniowe), tematu zgłoszenia, opisu problemu oraz dołączenia załączników.
- b) Po dokonaniu zgłoszenia, na adres poczty elektronicznej zgłaszającego, automatycznie przysyłać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wsparcia wraz z nadanym numerem zgłoszenia,
- c) Posiadać funkcjonalność przeglądania wszystkich zgłoszeń. Rejestr zgłoszeń musi uwzględniać dane osób dokonujących zgłoszenie i realizujących, numery i statusy, treść, datę i godzinę zgłoszenia, rejestr dokonywanych zmian.