Załącznik nr 1a

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest usługa udzielenia Zamawiającemu gwarancji producenta Systemu o nazwie enova365, oraz świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu enova365.

1. **WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA** **OGÓŁNE**
2. Wykonawca musi posiadać Certyfikat Autoryzowanego Partnera wydany przez Producenta systemu tj. SONETA Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie przy ul. J. Kustronia 44, KRS 0000109244, przez cały okres trwania umowy.
3. 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.
4. **WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

**W ZAKRESIE USŁUGI GWARANCJI**

1. Dokument zawierający poświadczenie producenta oprogramowania lub właściciela praw autorskich, potwierdzający objęcie gwarancją posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365 należy dostarczyć w terminie do 7 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.
2. Udzielenie gwarancji na posiadany przez Zamawiającego system enova365 oraz świadczenie usług serwisu gwarancyjnego obejmuje okres: od dnia 01.01.2026 r. do dnia 31.12.2027 r.

**W ZAKRESIE USŁUGI WSPARCIA**

1) Zamówienie należy zrealizować od dnia 01.01.2026 r. do dnia 31.12.2027 r., jednak nie dłużej niż do wyczerpania kwoty jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

1. **ZAKRES:**
   1. Udzielenie gwarancji/wsparcia na posiadany przez Zamawiającego oprogramowanie enova365, wariant 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 – 185 stanowisk
   * Pulpit Workflow – bez limitu stanowisk
   * Pulpit pracy hybrydowej – bez limitu stanowisk

Gwarancja umożliwić ma:

* pobieranie przez Zamawiającego nowych wersji oprogramowania udostępnianych na stronie internetowej Producenta;
* zobowiązanie producenta oprogramowania do prowadzenia działalności zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami polskiego prawa, w zakresie udokumentowanych funkcji oprogramowania;
* zobowiązanie producenta oprogramowania do usuwania błędów zgłaszanych przez Zamawiającego, na zasadach określonych w *Warunkach Gwarancji na oprogramowanie enova365*;
* dostęp do informacji dotyczących oprogramowania udostępnianych poprzez stronę internetową Producenta oraz serwis telefoniczny. W ramach serwisu telefonicznego udzielane będą informacje dotyczące standardowych funkcjonalności oprogramowania.
  1. Świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego oprogramowania enova365 obejmuje:
* obsługę zgłoszeń: usterek, błędów, awarii i stanów krytycznych związanych z funkcjonowaniem systemu enova365. Dokonywanie zgłoszeń następować będzie poprzez Portal zgłoszeń Wykonawcy. W przypadku niedostępności portalu – drogą mailową.
* doradztwo odnośnie możliwości implementacji rozwiązań pojawiających się w nowych wersjach enova365 (nie obejmuje wdrażania nowych funkcjonalności).
* informacja w zakresie dostępnej funkcjonalności (nie obejmuje szkoleń).
  1. Świadczenie usługi wsparcia oprogramowania enova365 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:

* 1. rozwiązywanie problemów technicznych,
  2. uczestnictwo w tworzeniu rozwiązań odpowiadających potrzebom Zamawiającego, aby w pełni zrealizować cele wdrożeniowe,
  3. doradztwo techniczne i merytoryczne w zakresie użytkowania programu, dotyczące instalacji/eksploatacji oprogramowania,
  4. doradztwo techniczne w celu optymalizacji systemu enova365,
  5. doradztwo w konfiguracji systemu według przedstawionego przez Zamawiającego zapotrzebowania zgodnie z obowiązującymi przepisami,

1. Zgłoszenia **analityczno-konsultacyjne pilne** – obejmują zakres opisany w punkcie 1) z uwzględnieniem krótszego czasu realizacji.
2. Zgłoszenia **programistyczne**:
3. rozwój oprogramowania lub modyfikację istniejących mechanizmów, wymagających prac programistycznych lub zmiany koncepcji funkcjonowania wdrożonych mechanizmów,
4. tworzenie nowych wydruków i raportów, zmiany programistyczne w już istniejących wydrukach i raportach,
5. prace programistyczne związane z rozbudową systemu lub zmianą jego działania.
6. Zgłoszenia **wdrożeniowe** - wdrażanie nowych funkcjonalności.
7. Zgłoszenia **szkoleniowe**:
8. szkolenia grupowe pracowników Zamawiającego, przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego lub online za pomocą aplikacji do komunikacji zdalnej, w zakresie obsługi modułów systemu enova365,
9. przeprowadzanie indywidualnych instruktaży przy stanowiskowych / online w zakresie obsługi modułów systemu enova365.

Czas realizacji poszczególnych zgłoszeń zostały określone w Załączniku nr 4b do Umowy (Procedura Realizacji Prac Wsparcia).

1. **DEDYKOWANY PORTAL ZGŁOSZEŃ**

Dokonywanie zgłoszeń w zakresie świadczenia usługi serwisu gwarancyjnego/usługi wsparcia, odbywać się będzie za pomocą dedykowanego portalu zgłoszeń (Portalu BOK)**,** przy czym dedykowany portal zgłoszeń musi:

1. podczas dodawania nowego zgłoszenia usługi serwisu gwarancyjnego uwzględniać pola umożliwiające wpisanie: kategorii zgłoszenia (gwarancyjne), kategorii dysfunkcji (usterka, błąd, awaria, stan krytyczny), tematu zgłoszenia, opisu problemu oraz dołączenia załączników,
2. podczas dodawania nowego zgłoszenia usługi wsparcia uwzględniać pola umożliwiające wpisanie: kategorii zgłoszenia (wsparcie), typu zgłoszenia (analityczno-konsultacyjne, analityczno-konsultacyjne pilne, programistyczne, wdrożeniowe, szkoleniowe), tematu zgłoszenia, opisu problemu oraz dołączenia załączników,
3. po dokonaniu zgłoszenia, na adres poczty elektronicznej zgłaszającego automatycznie przesyłać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wraz z nadanym numerem zgłoszenia,
4. 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.