

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu enova365.

2. **WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

- 1) Wykonawca musi posiadać Certyfikat Autoryzowanego Partnera wydany przez Producenta systemu tj. SONETA Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie przy ul. J. Kuźnia 44, KRS 0000109244, przez cały okres trwania umowy.
- 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. Kuźnia 44, KRS 0000109244.
- 3) Zamówienie należy zrealizować od dnia zawarcia do dnia 31.12.2025 r. lub do wyczerpania kwoty maksymalnego wynagrodzenia Wykonawcy, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt Umowy, z tytułu udzielanego wsparcia.

3. **ZAKRES:**

- 1) Usługa 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
- 2) 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:

 - 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 **analityczno-konsultacyjne pilne** – obejmują zakres opisany w punkcie 1) z uwzględnieniem krótszego czasu realizacji.
3. 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.
4. Zgłoszenia **wdrożeniowe** - wdrażanie nowych funkcjonalności.
5. 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.

Czas realizacji poszczególnych zgłoszeń zostały określone w Załączniku nr 5 do Umowy (Procedura Realizacji Prac Wsparcia).

6. **DEDYKOWANY PORTAL ZGŁOSZEŃ**

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

- a) 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,
- b) po dokonaniu zgłoszenia, na adres poczty elektronicznej zgłaszającego automatycznie przysyłać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia 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.