2009-7.262.16.2022 Załącznik nr 2 do zaproszenia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest: *„ Roczna obsługa serwisowa oprogramowania systemu ENOVA użytkowanego w Prokuraturze Regionalnej w Szczecinie na 2023 rok.”*,
2. Usługa serwisowa obejmuje moduły:
3. Analizy MS Excel Księgowość Enova365,
4. Faktury Enova365,
5. Księga Handlowa Enova365,
6. Kadry i Płace Enova365,
7. Jednostki Budżetowe Enova365,
8. Drukarki etykiet Zebra Enova365,
9. Księga Inwentarzowa Enova365.

2.1. Obsługę serwisową rozumianą jako czynności serwisowe wykonane na życzenie Zamawiającego w siedzibie Zamawiającego i w oprogramowaniu Zamawiającego. Obsługa polega w szczególności na:

* utrzymaniu poprawności pracy oprogramowania wskazanego w przedmiocie umowy,
* wsparciu technicznym i współpracy z działem informatycznym Klienta,
* obserwacji stanu technicznego systemu informatycznego Klienta,
* proponowaniu usprawnień podwyższających niezawodność, wydajność i wygodę obsługi systemu informatycznego Klienta.

2.2. Obsługę Help-Desk rozumianą jako konsultacje i porady techniczne realizowane w odpowiedzi na zapytania Zamawiającego świadczone przez Wykonawcę drogą elektroniczną lub telefoniczną w zakresie bieżącej eksploatacji oprogramowania wskazanego w punkcie 1 i 2.

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania zamówionych czynności i zobowiązań w podziale na:

3.1. Obsługę podstawową z określonym miesięcznym wynagrodzeniem ryczałtowym i obejmującą swym zakresem:

* gotowość świadczenia pomocy (Help-Desk) dla użytkowników systemu ENOVA w zakresie wskazanych w punkcie 1 modułów;
* gotowość do realizacji zleceń rozwojowych dot. ENOVA polegających na wprowadzaniu zmian programistycznych i konfiguracyjnych,
* gotowość do usuwania awarii systemu ENOVA;
* konsultacje, asysta wdrożeniowa i drobne szkolenia z wprowadzonych zmian dla użytkowników systemu ENOVA;
* uzupełniające szkolenia dla nowych użytkowników;
* wdrażanie aktualizacji systemu ENOVA – wymagane posiadanie ważnej gwarancji producenta (dostępu do nowych wersji ENOVA);
* prace rozwojowe dot. systemu ENOVA polegające na wprowadzaniu drobnych zmian programistycznych oraz konfiguracyjnych (nie wymagających zmian programistycznych), związanych z nowymi funkcjonalnościami lub modyfikacją istniejących funkcjonalności systemu ENOVA, takich jak: raporty/wydruki, widoki, taski/zadania; przez drobne zmiany strony rozumieją zmiany, których pracochłonność nie będzie przekraczała limitu miesięcznego;
* wsparcie techniczne pracowników Klienta, przy realizowaniu przez nich obowiązków w zakresie utrzymania systemu ENOVA.

Limit wizyt i czasu – w ramach wynagrodzenia ryczałtowego - przeznaczony na obsługę podstawową miesięcznie wynosi: 2 (dwie) wizyty (włączenie z kosztami dojazdu do siedziby Zamawiającego) i 8 (osiem) roboczogodzin.

3.2. Obsługę dodatkową obejmującą swym zakresem:

* Czynności z obsługi podstawowej, ale świadczone po przekroczeniu wyznaczonego limitu czasu przeznaczonego na obsługę podstawową, przy czym na usługi przekraczające ten limit o więcej niż 50% Wykonawca powinien uzyskać pisemną lub drogą poczty elektronicznej zgodę/zamówienie Zamawiającego,
* Dodatkowe usługi na zamówienie Zamawiającego (tj. usługi wykraczające swoim zakresem poza czynności obsługi podstawowej).

3.3. Obsługa dodatkowa rozliczana będzie w cyklu miesięcznym wg poniższej kalkulacji:

* najmniejsza jednostka rozliczeniowa dla usługi serwisowej to: 1 godzina zegarowa,
* *koszt jednej godziny usługi serwisowej obsługi dodatkowej wynosi: ……….. zł brutto,*
* koszt wizyty (włączenie z kosztami dojazdu do siedziby Zamawiającego) wynosi: ……….. zł brutto.

4. Jednostkami rozliczenia czasu obsługi podstawowej i dodatkowej będą:

* porady (tj. krótka pomoc realizowana drogą internetową lub telefoniczną), gdzie najmniejsza jednostka rozliczeniowa to 15 minut;
* konsultacje (tj. pomoc serwisowa świadczona drogą internetową lub telefoniczni), gdzie najmniejsza jednostka rozliczeniowa to 30 minut;
* obsługa serwisowa w siedzibie Zamawiającego (tj. czynności serwisowe wykonane w oprogramowaniu Zamawiającego), gdzie najmniejsza jednostka rozliczeniowa to 1 godzina zegarowa.

5. Wykonawca zobowiązuje się w zakresie przedmiotu zamówienia odpowiednio przeszkolić osoby uczestniczące w jego realizacji i złożyć Zamawiającemu w tym zakresie stosowne oświadczenie.

6. Wykonawca przed przystąpieniem do realizacji zamówienia, zobowiązuje się przedstawić Zamawiającemu dokumenty z Krajowego Rejestru Karnego, potwierdzające niekaralność osób wskazanych do realizacji przedmiotu zamówienia lub w nim bezpośrednio uczestniczących (dotyczy to również osób zastępujących).

7. Wszelkie prace serwisowe w siedzibie Zamawiającego muszą być wykonywane pod nadzorem uprawnionych pracowników Zamawiającego.

8. Usługi serwisowe będą wykonywane zgodnie z instrukcjami fabrycznymi producenta bądź dostawcy oprogramowania oraz specjalistyczną praktyką nabytą przez Wykonawcę. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę i zasoby umożliwiające wykonanie postanowień umowy a w szczególności posiada status Autoryzowanego Partnera producenta oprogramowania.

9. Umowa zawarta zostanie na okres 12 miesięcy.

10. Płatności za wykonane prace będą regulowane przez Zamawiającego na podstawie faktury VAT z raportem wykonanych usług (prac), przygotowanym na koniec okresu rozliczeniowego, z terminem płatności 21 dni od daty dostarczenia prawidłowej faktury do siedziby Zamawiającego.