

Załącznik nr 1 do zaproszenia do składania ofert

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Definicje

Terminy, skróty lub zwroty użyte w dokumentach, posiadają następujące znaczenie:

Administrator – osoba wskazana przez Zamawiającego posiadająca dostęp do wszystkich modułów Systemu (funkcji, widoków, pól lub wydzielonych grup/podzbiorów danych) wraz z możliwością nadawania uprawnień użytkownikom oraz parametryzacji funkcji rozliczalności użytkowników.

Aktualizacja – dokonywanie zmian w Systemie w związku ze zmieniającym się otoczeniem prawnym lub związane z wprowadzaniem przez producenta oprogramowania modyfikacji funkcjonalności już istniejących w Systemie bądź dostarczaniem nowych.

Błąd - Stan Systemu mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji Systemu. W szczególności Błędem jest działanie Systemu niezgodne z Dokumentacją Systemu. Kategorie błędu usuwane w ramach usługi wsparcia:

- 1) Błąd Krytyczny;
- 2) Błąd Ważny;
- 3) Błąd Niskiej Kategorii.

Błąd Krytyczny – wada skutkująca nieprawidłowym działaniem Systemu powodująca albo całkowity brak możliwości korzystania z Systemu albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje on spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożność uruchomienia Systemu, brak odczytu/zapisu ze źródeł danych (bazy danych), utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Systemu np. brak możliwości obliczenia wynagrodzenia i sporządzenia przelewów do list płac, brak możliwości wygenerowania sprawozdań, planów, brak możliwości wygenerowania deklaracji, JPK.

Błąd Ważny – wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu Systemu, w tym działanie niezgodne z Dokumentacją, skutkujące błędnymi zapisami w bazie danych Systemu lub błędnym albo nieskutecznym wprowadzaniem, przetwarzaniem lub wyprowadzaniem informacji. Przykładem Błędu Ważnego jest np. brak dostępu do określonego raportu, brak możliwości eksportu danych do określonego formatu pliku, nieprawidłowa dekretacja dokumentu, błędne zapisy wprowadzonych danych).

Błąd Niskiej Kategorii – wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu Systemu, nieograniczająca zakresu funkcjonalnego Systemu, ale utrudniająca pracę Użytkownikom lub Administratorom, w szczególności jest to działanie Systemu niezgodne z Dokumentacją inny niż Błąd Krytyczny lub Błąd Ważny polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu Systemu.

Czas usunięcia Błędu – okres przeznaczony na usunięcie Błędu liczony od momentu przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dokonania Naprawy przez Wykonawcę.

Czas Reakcji – czas, jaki upłynął od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę do pierwszego kontaktu z Zamawiającym w zgłaszanej sprawie.

Dokumentacja – wszelkie dokumenty sporządzone samodzielnie przez Wykonawcę lub dostarczone z Oprogramowaniem Standardowym, w tym dokumentację dla Użytkowników Systemu oraz techniczną dla Administratora Systemu.

Dokumentacja Systemu - Dokumentacja istniejąca dla Systemu oraz wytworzona lub aktualizowana przez Wykonawcę dla Systemu w ramach realizacji Umowy, zawierająca w szczególności podręcznik użytkownika, podręcznik administratora, dokumentacja techniczna.

Dzień roboczy – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku, od godziny 7.00 do 17.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

Gwarancja – udzielona przez Wykonawcę, w ramach wynagrodzenia gwarancja jakości na System, w ramach której Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Wad w Oprogramowaniu Standardowym na warunkach oraz w zakresie opisanym w OPZ.

Godziny Robocze – godzina zegarowa w Dni robocze.

Naprawa – trwałe usunięcie Błędu Systemu poprzez usunięcie przyczyny powstania Błędu skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Systemu do stanu sprzed wystąpienia Błędu, w tym również zakończenie innych działań naprawczych. Za Naprawę będzie uznawana również: poprawa/odzyskanie danych, jeżeli dane zostały uszkodzone lub usunięte przez Błąd lub w wyniku usuwania Błędu.

Oprogramowanie Standardowe – oprogramowanie komputerowe dostarczone przez Wykonawcę w wyniku realizacji Umowy, które nie jest Oprogramowaniem Systemowym.

Oprogramowanie Systemowe – oprogramowanie komputerowe, w tym systemy operacyjne, serwery baz danych i inne niż System oraz rezultaty prac Wykonawcy, niezbędne do działania Systemu.

Serwis – usługi polegające m.in. na wsparciu Zamawiającego w eksploatacji i naprawach Systemu, dostarczaniu i wdrażaniu Aktualizacji oraz świadczeniu innych usług opisanych w Umowie.

Stanowisko – jeden dostęp do Systemu w ramach modułów wskazanych w pkt 2.1 poniżej.

System – system enova365 ze wszystkimi modułami.

Umowa – umowa zawarta między Zamawiającym, a Wykonawcą.

Użytkownik Systemu (użytkownik) – pracownik Zamawiającego posiadający dostęp do modułów Systemu (funkcji, widoków, pól lub wydzielonych grup/podzbiorów danych) w zakresie niezbędnym do wykonywania przez niego jego obowiązków służbowych.

Zgłoszenie serwisowe – zgłoszenie o wykrytym Błędzie przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego.

Zgłoszenie – informacja o skorzystaniu przez Zamawiającego z opcji, złożona w formie pisemnej lub w formie elektronicznej w rozumieniu art. 781 k.c. na adres e-mail Wykonawcy lub konieczności zapewnienia świadczenia usługi wsparcia przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy w wymiarze do 60 Godzin Roboczych.

2. Przedmiot zamówienia

2.1. Przedmiotem zamówienia w zakresie zamówienia podstawowego jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu enova365 w zakresie następujących modułów:

- 1) multi Księga Handlowa wersja platynowa - 2 szt.;
- 2) multi Kadry Płace wersja platynowa - 3 szt.;
- 3) multi Księga Inwentarzowa wersja platynowa - 3 szt.;
- 4) Kadry Płace Pulpit Kierownika - 2 szt.;
- 5) Kadry Płace Pulpit Pracownika limit do 50 Pracowników - 1 szt.;
- 6) multi praca Hybrydowa wersja platynowa - 1 szt.;
- 7) Praca Hybrydowa w Pulpitach limit do 50 Użytkowników - 1 szt.;
- 8) Edycja Kalendarza w pulpicie Pracownika - 1 szt.

2.1.1. Zamawiający wymaga realizacji następujących elementów składających się na przedmiot zamówienia podstawowego:

- 1) dostawy aktualizacji Oprogramowania Standardowego w szczególności dostarczania nowych wersji Oprogramowania Standardowego dostarczania wersji podwyższonych, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych;
- 2) zapewnienia przez Wykonawcę Gwarancji dla dostarczonego Oprogramowania Standardowego przez okres 12 m-cy od dnia podpisania przez Strony Protokołu odbioru aktualizacji Oprogramowania Standardowego bez zastrzeżeń;
- 3) świadczenie usługi wsparcia przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy w wymiarze 5 Godzin Roboczych w każdym miesiącu obowiązywania Umowy.

2.2. Przedmiotem zamówienia w zakresie zamówienia opcjonalnego jest świadczenie dodatkowej usługi wsparcia w wymiarze nieprzekraczającym 50 Godzin Roboczych przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy lub do dnia wyczerpania wynagrodzenia przewidzianego w Umowie na zamówienie opcjonalne - w zależności od tego, które z wyżej wymienionych zdarzeń nastąpi jako pierwsze. Zgłoszeń w zakresie zamówienia opcjonalnego Zamawiający będzie dokonywał po przekroczeniu Godzin Roboczych zapewnianych w ramach pkt 2.1.1. ppkt 3.

2.3. Zamawiający aktualnie posiada System enova365, który został wdrożony przez ENTEO sp. z o.o. 85-950 Bydgoszcz ul. Toruńska nr 155 lok. 328. Nr certyfikatu Oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego: 89950003.

2.4. Przedmiot zamówienia musi być realizowany przez Wykonawcę posiadającego Certyfikat Autoryzowanego Partnera wydany przez Producenta Systemu tj. firmę Soneta sp. z o.o.

3. Termin realizacji dla zamówienia:

3.1. w zakresie zamówienia podstawowego:

- 1) dostawa aktualizacji Oprogramowania w terminie 3 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy;
- 2) świadczenie usługi wsparcia dla Systemu enova365 przez 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.

3.2. w zakresie zamówienia opcjonalnego: przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy lub do dnia wyczerpania wynagrodzenia przewidzianego w Umowie na zamówienie opcjonalne - w zależności od tego, które z wyżej wymienionych zdarzeń nastąpi jako pierwsze.

4. Świadczenie usługi wsparcia oprogramowania enova365 obejmuje:

- 1) Zgłoszenia analityczno-konsultacyjne:
Świadczenie pomocy w dni robocze w godzinach roboczych, przy wykorzystaniu narzędzi takich jak: połączenia telefoniczne, połączenia wideo, narzędzia dostępu zdalnego, droga mailową bądź kontakt bezpośredni, w szczególności:
 - a) rozwiązywanie problemów technicznych,
 - b) doradztwo techniczne i merytoryczne w zakresie użytkowania Systemu, dotyczące instalacji/eksploatacji Oprogramowania Standardowego,
 - c) doradztwo techniczne w celu optymalizacji Systemu,
 - d) doradztwo w konfiguracji Systemu według przedstawionego przez Zamawiającego,
 - e) doradztwo w zakresie wpływu zmian w przepisach prawa powszechnie obowiązującego na Oprogramowanie Standardowe;
- 2) Zgłoszenia analityczno-konsultacyjne pilne – obejmują zakres opisany w punkcie 1 lit. a. Termin realizacji przez Wykonawcę do 2 Dni Roboczych od dnia przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego. Na uzasadniony wniosek Wykonawcy Zamawiający może wyznaczyć inny termin realizacji;
- 3) Zgłoszenia programistyczne:
 - a) rozwój Oprogramowania Standardowego 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 pracowników Zamawiającego, przeprowadzane w biurze Zamawiającego na terenie m.st. Warszawy lub online za pomocą aplikacji do komunikacji zdalnej, w zakresie obsługi modułów Systemu,
 - b) przeprowadzanie indywidualnych instruktaży stanowiskowych / online w zakresie obsługi modułów Systemu.

5. Zamawiający wymaga:

- 1) Świadczenia usług wsparcia podstawowego w wymiarze 60 Godzin Roboczych przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy rozliczanych co miesiąc, maksymalnie w liczbie 5 Godzin Roboczych miesięcznie. Minimalny czas realizacji zamawianych jednorazowo usług, o których mowa powyżej, wynosi 15 minut.

- 2) Zamawiający każdorazowo zgłosi z wyprzedzeniem przynajmniej 2 Dni Roboczych potrzebę wykonania poszczególnych usług poprzez przekazanie zapotrzebowania drogą elektroniczną, którego formalne potwierdzenie stanowi przesłany do Wykonawcy formularz Zgłoszenia;
- 3) Podstawą do wystawienia faktury, w przypadku, o którym mowa w pkt 2.1.1. ppkt 1 i 2 OPZ, będzie podpisany przez Strony bez uwag Protokół Odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy.
- 4) Podstawą do wystawienia faktury, w przypadku, o którym mowa w pkt 2.1.1. ppkt 3 oraz pkt 2.2 OPZ, będzie podpisany przez Strony bez uwag Protokół Odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest przekazać do akceptacji Zamawiającego wykaz zrealizowanych Godzin roboczych w danym okresie rozliczeniowym, które po akceptacji Zamawiającego będą podstawą do wystawienia faktury.
- 5) Wykonawca, w zależności od kategorii Błędu, jest zobowiązany do realizacji następującego Czasu Reakcji na Zgłoszenie serwisowe oraz do usunięcia Błędu (czas liczony jest w godzinie zegarowej) odpowiednio w przypadku:
 - a) Błędu Krytycznego: reakcja na zgłoszenie maksymalnie do 2 godzin, Czas usunięcia Błędu - maksymalnie do 8 godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy wystąpienia Błędu,
 - b) Błędu Ważnego: reakcja na zgłoszenie maksymalnie do 2 godzin, Czas usunięcia Błędu - maksymalnie do 48 godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy wystąpienia Błędu,
 - c) Błędu Niskiej Kategorii: reakcja na zgłoszenie maksymalnie do 8 godzin, Czas usunięcia Błędu - maksymalnie do 72 godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy wystąpienia Błędu.