

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego

Opis przedmiotu zamówienia

Rozbudowa i utrzymanie systemu ERP enova365 dla Centralnego Azylu dla Zwierząt

1. Słownik

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 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 (Przykładem Błędu Krytycznego jest 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 exportu danych do określonego formatu pliku, nieprawidłowa dekretnacja dokumentu, błędne zapisy wprowadzonych danych).

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

Czas Naprawy – okres 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.

Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy o których mowa w art. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.

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

Godziny Robocze – godziny od 7.00 do 17.00 w Dni Robocze. Jedna godzina robocza to 60 minut zegarowych.

Licencja Oprogramowania – prawo do korzystania z Oprogramowania w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

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

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, niezbędne do działania Systemu.

Personel Wykonawcy – osoby fizyczne zatrudnione przez Wykonawcę lub świadczące na rzecz Wykonawcy indywidualnie usługi również na podstawie umów cywilnoprawnych (np. umowy o dzieło oraz umowy o świadczenie usług) oddelegowane przez Wykonawcę w uzgodnieniu z Zamawiającym do czynności związanych z wykonaniem Umowy.

Pracownik – pracownicy Zamawiającego w rozumieniu Kodeksu Pracy oraz osoby fizyczne świadczące usługi na rzecz Zamawiającego.

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 określonego Modułu Podstawowego.

System – Zintegrowany System Finansowo-Księgowy klasy ERP, który będzie wykorzystywany jako kluczowy instrument zarządzania zasobami Zamawiającego, wdrażany i utrzymywany na podstawie Umowy.

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.

Wada – nieprawidłowe działanie Systemu lub jego elementu, w szczególności działanie niezgodne z jego Dokumentacją lub podstawowymi założeniami działania systemu. Wada może mieć postać, Błędu Krytycznego, Błędu Ważnego, Błędu Niskiej Kategorii.

Zgłoszenie serwisowe – przekazanie Wykonawcy informacji o wykrytym Błędzie.

2. Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) dostawa aktualizacji dla posiadanych przez Zamawiającego licencji do systemu enova365, wskazanych w Rozdziale 4 przez okres 12 miesięcy od dnia dostawy.
- 2) dostawa 2 nowych licencji (dostępów stanowiskowych) dla systemu enova365 dla modułów wskazanych w Rozdziale 4 przez okres 12 miesięcy od dnia dostawy.
- 3) świadczeniem usług utrzymania dla systemu enova365 na zasadach wskazanych w Rozdziale 5 przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.
- 4) System enova365 został wdrożony u Zamawiającego przez:
ENTEKO sp. z o.o. 85-950 Bydgoszcz ul. Toruńska nr 155 lok. 328, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000421983, NIP: 9532636105.
- 5) Zamówienie musi być realizowane przez Wykonawcę posiadającego status autoryzowanego partnera firmy Soneta sp. z o.o. Nr certyfikatu oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego: 89950003.

3. Termin realizacji.

- 1) W zakresie wskazanym w pkt 2 ppkt 1 i ppkt 2) – w terminie do 2 dni roboczych od dnia zawarcia umowy,
- 2) W zakresie wskazanym w pkt 2 ppkt 3) – w terminie 12 m-cy od dnia podpisania umowy o której mowa w pkt 1) powyżej.

4. Dostawa aktualizacji i nowych licencji.

- 1) Aktualizacja licencji na okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy obejmuje:
prawa do aktualizacji użytkowanych licencji
 - a) pakiet enova365 multi Księga Handlowa wersja platynowa - 2 szt.,
 - b) pakiet enova365 multi Kadry Płace wersja platynowa - 2 szt.,
 - c) pakiet enova365 multi Księga Inwentarzowa wersja platynowa - 2 szt.,
 - d) pakiet enova365 Kadry Płace Pulpit Kierownika - 2 szt.,
 - e) pakiet enova365 Kadry Płace Pulpit Pracownika limit do 50 Pracowników - 1 szt.;
- 2) Zamawiający wymaga rozbudowy posiadanego systemu enova365 poprzez dostawę dodatkowych licencji do Oprogramowania enova365 w tym:
 - a) pakiet enova365 multi Kadry Płace wersja platynowa - 1 szt.,
 - b) pakiet enova365 multi Księga Inwentarzowa wersja platynowa - 1 szt.

5. Świadczenie usług utrzymania – wymagania Zamawiającego

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług w wymiarze maksymalnie 60 godzin (zegarowych) przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy rozliczanych co miesiąc maksymalnie w liczbie 5 godzin zegarowych. Do zakresu świadczenia w/w usług należą:
 - a) konsultacje - wsparciu użytkowników systemu w zakresie obsługi Systemu,

- b) konsultacje eksperckie - wsparciu użytkowników systemu w zakresie związanym z wiedzą inną niż wiedza o obsłudze systemu. Szczególnym przypadkiem jest wsparcie użytkowników w zakresie prawa w kontekście obsługi systemu,
 - c) konfiguracja systemu - zmiany w parametrach systemu związane potrzebami funkcjonalnymi,
 - d) aktualizacja oprogramowania - aktualizacja oprogramowania na serwerze i stanowiskach, migracja bazy danych do nowej wersji,
 - e) szkolenie użytkowników,
 - f) tworzenie i zmianie wydruków - tworzeniu nowych wydruków w systemie lub zmianie wydruków już istniejących w systemie,
 - g) administracja bazą danych i użytkownikami – wykonywaniu czynności administracyjnych związanych z bazą danych i użytkownikami,
 - h) obsłudze współpracy z urządzeniami zewnętrznymi - konfiguracji współpracy z urządzeniami zewnętrznymi (np. drukarki, drukarki fiskalne),
 - i) czynności serwisowe baz danych - naprawie, indeksacji i innych czynnościach związanych z serwisowaniem bazy danych,
 - j) integracja z systemami zewnętrznymi - konfiguracji połączeń z systemami zewnętrznymi np. systemem bankowym, systemami podatkowymi etc. o ile nie wymagają czynności programistycznych,
 - k) małymi potrzebami rozwojowymi systemu - drobnymi zmianami programistycznymi w systemie,
 - l) dużymi potrzebami rozwojowymi systemu - zmianami programistycznymi w systemie tworzonymi na podstawie osobnej specyfikacji projektowej,
 - m) tworzeniu analiz Business Intelligence,
 - n) tworzeniu procesów Workflow,
 - o) usuwanie awarii systemu;
- 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 zapotrzebowania;
- 3) Wszelkie koszty świadczenia usług, w tym koszt dojazdu, diagnozowania, deinstalacji, instalacji i uruchomienia Oprogramowania ponosi Wykonawca w ramach realizacji usług;
- 4) Po każdorazowym wykonaniu usługi utrzymania dla Oprogramowania objętego Gwarancją, sporządzany będzie i podpisywany przez Strony w 2 (dwóch) egzemplarzach „Protokół Odbioru”, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy;
- 5) Minimalny czas realizacji zamawianych jednorazowo usług, o których mowa powyżej, wynosi 15 minut;
- 6) Rozliczenie realizacji usług będzie dokonywane po każdym wykonaniu usługi, potwierdzonej podpisanym bez zastrzeżeń przez strony Protokołem Odbioru;
- 7) Wykonawca jest zobowiązany:
- a) do zapewnienia świadczeń gwarancyjnych Producenta w zakresie aktualizacji,

- b) oprogramowania oraz dostępu do aktualizacji oprogramowania, w szczególności dostarczania nowych wersji oprogramowania, dostarczania wersji podwyższonych, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych,
- c) do zapewnienia gwarancji Producenta przez okres zgodny z czasem trwania subskrypcji dostarczonego Oprogramowania od dnia podpisania przez Strony Protokołu odbioru bez zastrzeżeń,
- d) Do zapewnienia świadczeń gwarancyjnych Producenta w zakresie usuwania zgłoszonych Błędów (Wad) w określonych poniżej czasach:
 - dostępność 24 godz., 7 dni w tygodniu,
- e) W zależności od kategorii Wady (błędu), obowiązuje następujący czas na reakcję na zgłoszenie i Czas Naprawy (czas liczony jest w godzinie zegarowej) jak niżej:
 - i) Błąd Krytyczny: reakcja na zgłoszenie maksymalnie do 2 godzin, Czas Naprawy maksymalnie do 8 godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy wystąpienia Błędu,
 - ii) Błąd Ważny: reakcja na zgłoszenie maksymalnie do 2 godzin, Czas naprawy maksymalnie do 48 godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy wystąpienia wady,
 - iii) Błąd Niskiej Kategorii: reakcja na zgłoszenie maksymalnie do 8 godzin, Czas Naprawy maksymalnie do 72 godzin od momentu zgłoszenia do Wykonawcy wystąpienia Usterki.