

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego, tj. Województwa Warmińsko-Mazurskiego a użytkowanego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie oprogramowania enova365.

2. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 1) Zamówienie należy zrealizować od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od dnia 1 stycznia 2020 r., do dnia 18 grudnia 2020 r., jednak nie dłużej niż do wyczerpania kwoty jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
- 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. Kustronia 44, KRS 0000109244.

3. ZAKRES:

Usługa wsparcia na posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365, wariant Platynowy, licencja dostępowa – 175 stanowisk, typ licencji: serwerowa, rodzaj licencji: wielofirmowa, limit baz danych: 5, w ramach następujących modułów:

- Płace
- Księga
- Środki trwałe
- Handel
- CRM
- Projekty
- Workflow
- DMS
- Delegacje
- Pulpit pracownika – nieograniczona
- Pulpit kierownika – 160 stanowisk
- Pulpit workflow – nieograniczona

Usługa wsparcia realizowana będzie w następującym zakresie:

- 1) świadczenie pomocy w dni robocze w godzinach 8:00 - 15:30, przy wykorzystaniu narzędzi takich jak: połączenia telefoniczne, pomoc zdalna, bądź kontakt bezpośredni, w szczególności:
 - a. doradztwo techniczne i merytoryczne w zakresie użytkowania programu, dotyczące instalacji/eksploatacji oprogramowania,
 - b. doradztwo techniczne w celu optymalizacji systemu enova365,
 - c. doradztwo w konfiguracji systemu według przedstawionego przez Zamawiającego zapotrzebowania zgodnie z obowiązującymi przepisami,
 - d. rozwiązywanie problemów technicznych,

- e. przeprowadzanie indywidualnych instruktaży przystanowiskowych w zakresie obsługi modułów systemu enova365,
 - f. przeprowadzanie szkoleń grupowych (maksymalnie 12 osób) pracowników Urzędu w siedzibie Zamawiającego w zakresie obsługi modułów systemu enova365,
- 2) realizacja zleconych zadań dot. Systemu, poprzez realizację usług programistycznych związanych z rozwojem funkcjonalności oprogramowania wychodzące poza zakres funkcjonalności oprogramowania wytworzonego przez producenta oprogramowania tj. SONETA Sp z o. o., jak również zlecenia przygotowania indywidualnych analiz, wydruków, migracji danych, raportów według przedstawionego zapotrzebowania Zleceniodawcy.

Umowa umożliwić ma zgłaszanie potrzeby wsparcia w dedykowanym portalu. Aplikacja do składania zgłoszeń wsparcia poprzez sieć internetową, musi:

- a) Podczas dodawania nowego zgłoszenia uwzględniać pola umożliwiające wpisanie: kategorii zgłoszenia (wsparcie), priorytetu zgłoszenia (krytyczne, pilne, zwykłe, niskie, szkolenie), tematu zgłoszenia, opisu problemu oraz dołączenia załączników.
- b) Po dokonaniu zgłoszenia, na adres poczty elektronicznej zgłaszającego, automatycznie przysyłać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wsparcia wraz z nadanym numerem zgłoszenia,
- c) Posiadać funkcjonalność przeglądania wszystkich zgłoszeń. Rejestr zgłoszeń musi uwzględniać dane osób dokonujących zgłoszenie i je realizujących, numery i statusy, treść, datę i godzinę zgłoszenia, rejestr dokonywanych zmian.