**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.

1. **WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA**
2. Zamówienie należy zrealizować od dnia zawarcia umowy do dnia 31 marca 2024 r., jednak nie dłużej niż do wyczerpania kwoty jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
3. 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.
4. **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:

* Kadry Płace
* Księga Handlowa
* Księga Inwentarzowa
* 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, połączenia wideo, narzędzia dostępu zdalnego, droga mailowa, bądź kontakt bezpośredni, w szczególności:
   1. doradztwo techniczne i merytoryczne w zakresie użytkowania programu, dotyczące instalacji/eksploatacji oprogramowania,
   2. doradztwo techniczne w celu optymalizacji systemu enova365,
   3. doradztwo w konfiguracji systemu według przedstawionego przez Zamawiającego zapotrzebowania zgodnie z obowiązującymi przepisami,
   4. rozwiązywanie problemów technicznych~~,~~
   5. przeprowadzanie indywidualnych instruktaży przystanowiskowych w zakresie obsługi modułów systemu enova365,
   6. 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.

4. **DEDYKOWANY PORTAL ZGŁOSZEŃ**

Usługa wsparcia, o której mowa w ust. 3 będzie realizowana za pomocą dedykowanego portalu zgłoszeń przy czym dedykowany portal zgłoszeń musi:

1. Podczas dodawania nowego zgłoszenia uwzględniać pola umożliwiające wpisanie: kategorii zgłoszenia (wsparcie), priorytetu zgłoszenia (krytyczny, pilny, zwykły, niski, szkolenie), tematu zgłoszenia, opisu problemu oraz dołączenia załączników.
2. Po dokonaniu zgłoszenia, na adres poczty elektronicznej zgłaszającego, automatycznie przesyłać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wsparcia wraz z nadanym numerem zgłoszenia,
3. 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.