

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**  
(zwany dalej: „OPZ”)

1. Informacje ogólne.

1.1. Zamówienie obejmuje:

1.1.1. świadczenie Usługi Utrzymania i konsultacji wraz z Rozwojem Systemu, szczegółowo opisane w niniejszym OPZ;

1.2. Zamawiający wymaga, aby System był aktualizowany i modyfikowany na bieżąco, co do zgodności z obowiązującym powszechnie prawem oraz wewnętrznymi aktami prawnymi i regulaminami.

1.3. W przypadku zmian w aktach prawa powszechnie obowiązującego, Wykonawca ma obowiązek dokonać aktualizacji/modyfikacji Systemu w terminie do 7 dni przed wejściem w życie nowych przepisów lub przepisów w zmienionym brzmieniu, a gdy *vacatio legis* jest krótszy niż 7 dni – w terminie do 7 dni od ich wejścia w życie.

1.4. W przypadku zmian w aktach prawa i regulaminach wewnątrznie obowiązujących, Zamawiający udostępni Wykonawcy treść zmienionego aktu prawnego lub regulaminu. W takim wypadku Wykonawca ma obowiązek dokonać aktualizacji/modyfikacji Systemu w terminie do 7 dni od otrzymania treści aktu prawnego lub regulaminu.

1.5. Wykonawca Systemu jest zobowiązany na bieżąco tworzyć i aktualizować dokumentację Systemu tak, aby aktualna jej wersja była dostępna na żądanie Zamawiającego.

1.6. System obejmuje następujące obszary:

- 1) Finanse i księgowość,
- 2) Kadry i płace,
- 3) Majątek trwały,
- 4) Portal Pracownika wraz z obiegiem (workflow) wniosków urlopowych.

1.7. Zamawiający użytkuje System w oparciu o licencję serwerową standardową z następującymi modułami i pakietami:

Moduł	Pakiet	Liczba stanowisk enova 365 standard	W tym enova 365 multi
Kadry i Płace	Platynowy	4	
Księga Handlowa	Platynowy	3	
Księga Inwentarzowa	Platynowy	3	
Handel	Platynowy	3	
Workflow	Platynowy	1	1
DMS	Platynowy	1	1
Konfigurator Workflow i DMS			
Podgląd	Platynowy	1	
Pulpit Pracownika		50	
Pulpit Kierownika		6	

Workflow w Pulpitach		50	
Analizy MS Excel	-	bez limitu	
Elektroniczne wyciągi Bankowe	-	bez limitu	
Pracownicy Eksportowi	-	bez limitu	
Czas pracy (import z XML)	-	bez limitu	
Jednostki budżetowe	-	bez limitu	
Soneta Pracownicy Koszty Projektów		bez limitu	
Wirtualne Wyciągi Bankowe		bez limitu	
Pracownicy Uczelni		bez limitu	
Soneta Rozrachunki Funduszy Pożyczkowych		bez limitu	
EDI		bez limitu	
drukarki Zebra		bez limitu	
Harmonogram Zadań		bez limitu	
enova365 email		bez limitu	
enova365 Integrator		bez limitu	
Soneta WebApi		bez limitu	

1.8. Pliki (dll) modyfikacji wytworzone w ramach wdrożenia oraz rozwoju aplikacji, dostosowujące funkcjonalności Systemu do potrzeb Zamawiającego.

## 2. Usługa Utrzymania.

2.1. Wykonawca zapewni realizację Usługi Utrzymania środowiska produkcyjnego w szczególności poprzez:

- 1) zapewnienie ciągłego, poprawnego, zgodnego z Dokumentacją, działania Systemu,
- 2) przyjmowanie, rejestrowanie oraz usuwanie wszelkich nieprawidłowości w działaniu Systemu, w tym napraw Błędów zgodnie z procedurą opisaną w pkt 2.3. OPZ,
- 3) stały audyt nad Systemem w zakresie jego zgodności z obowiązującymi przepisami prawa oraz przygotowanie nowych wersji Systemu w przypadku zmiany lub wprowadzenia nowych przepisów prawa dotyczących dostarczonej funkcjonalności,
- 4) prawo do nowej wersji Systemu bez dodatkowych opłat licencyjnych Wykonawcy z tego tytułu,
- 5) konsultacje dla użytkowników systemu,
- 6) pomoc w diagnostyce problemów (nieprawidłowości) związanych z działaniem Systemu,
- 7) prowadzenie zdalnego serwisu utrzymaniowego umożliwiającego wykonywanie za pośrednictwem Internetu napraw Błędów w działaniu Systemu, bezpośrednio po ustaleniu ich przyczyny,
- 8) aktualizację Dokumentacji.

2.2. Dostępność Systemu.

2.2.1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia dostępności na poziomie nie niższym niż 90%, w każdym kolejnym miesiącu kalendarzowym.

2.2.2. Dostępność obliczana będzie jako iloczyn:

2.2.3. ilorazu:

- 1) faktycznej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym, gdy System nie był dotknięty żadnym Błędem Krytycznym ani jednocześnie więcej niż 5

- Błędami Poważnymi, oraz
- 2) łącznej całkowitej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym; oraz
- 2.2.4. wartości 100%.
- 2.3. Usuwanie Błędów Systemu.

- 2.3.1. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia poziomu usług, oznaczającego zobowiązanie Wykonawcy do dotrzymania poniżej przedstawionych parametrów czasowych w przypadku problemów dotyczących funkcjonowania Systemu:

Kategoria problemu	Czas Naprawy
Błąd Krytyczny	do 16 godzin
Błąd Poważny	do 72 godzin
Błąd Niskiej Kategorii	do 14 Dni Roboczych

- 2.3.2. W przypadku wystąpienia Błędu Krytycznego, Wykonawca podejmie prace niezwłocznie po powiadomienia go przez Zamawiającego i zobowiązuje się do usunięcia Błędu Krytycznego w czasie nie dłuższym niż 16 godzin od przekazania powiadomienia przez Zamawiającego.
- 2.3.3. W przypadku wystąpienia Błędu Poważnego, Wykonawca podejmie prace niezwłocznie po powiadomieniu go przez Zamawiającego i zobowiązuje się do usunięcia Błędu Poważnego w czasie nie dłuższym niż 72 godziny od przekazania powiadomienia przez Zamawiającego.
- 2.3.4. W przypadku wystąpienia Błędu Niskiej Kategorii, Wykonawca podejmie prace niezwłocznie, nie później niż w ciągu dwudziestu czterech (24) godzin od powiadomienia go przez Zamawiającego i zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia Błędu Niskiej Kategorii, nie później jednak niż w terminie do 14 Dni Roboczych od przekazania powiadomienia przez Zamawiającego.
- 2.3.5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy w Oprogramowaniu, za które odpowiedzialność ponosi Producent Oprogramowania, chyba, że zostały one spowodowane z winy Wykonawcy.
- 2.3.6. Zgłoszeń serwisowych ujawnionych Błędów, Zamawiający będzie dokonywał w Dni Robocze, w godz. 8.15-16.15:
- 1) na adres e-mail ..... lub
  - 2) do Internetowego Centrum Rejestracji Zgłoszeń pod adresem <https://.....>
- 2.3.7. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie zgłoszenia serwisowego za pomocą poczty elektronicznej. Brak potwierdzenia nie przerywa biegu terminów Czasu Naprawy, określonych w pkt 2.3.1. OPZ.
- 2.3.8. Jeżeli zgłoszenie nastąpiło po godzinie 16.15 Czas Naprawy liczony będzie od godziny 8.15 następnego Dnia Roboczego.
- 2.3.9. Aktualizacje i poprawki dostarczane Zamawiającemu w ramach Usługi Utrzymania (w tym w ramach usuwania Błędów) zawierać będą odpowiednią dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje instalacyjne
- 2.3.10. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji zgłoszonych Błędów zawierającej co najmniej:
- 1) numer kolejny zgłoszenia w danym okresie rozliczeniowym;
  - 2) imię i nazwisko osoby zgłaszającej Błąd;
  - 3) datę wpływu zgłoszenia;
  - 4) kategorię Błędu;

- 5) opis Błędu;
- 6) datę naprawy Błędu;
- 7) opis sposobu wykonania naprawy;
- 8) ewentualne uwagi;
- 9) wskazanie dokumentacji Systemu zaktualizowanej w związku z naprawą.

#### 2.4. Aktualizacja Systemu.

- 2.4.1. Wykonawca będzie na bieżąco prowadził monitoring w zakresie udostępniania aktualizacji przez producenta Systemu, jak również – w sytuacji takiego udostępnienia – uzyskanie tych aktualizacji w imieniu i na rzecz Zamawiającego od takiego producenta oraz ich instalację.
- 2.4.2. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić aktualizację System w związku z:
  - 1) wprowadzeniem nowej wersji Systemu przez producenta Systemu,
  - 2) w przypadku wdrożenia modyfikacji/poprawki,
  - 3) w związku ze zmianą obowiązujących przepisów prawa w celu dostosowania Systemu do aktualnie obowiązujących przepisów prawa.
- 2.4.3. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji przeprowadzonych aktualizacji (zmiany w dokumentacji mogą być dostarczane w postaci suplementu w wersji elektronicznej z zastrzeżeniem, że w przypadku wdrożenia kolejnej wersji oprogramowania zmiany te zostaną zamieszczone w kompletnej dokumentacji) zawierającej co najmniej:
  - 1) numer kolejny/nr wersji;
  - 2) oznaczenie, czy jest to aktualizacja Systemu wynikająca ze zmiany przepisów prawa;
  - 3) nazwa modułu, którego dotyczy aktualizacja;
  - 4) wskazanie dokumentacji Systemu zaktualizowanej w związku z aktualizacją;
  - 5) imiona i nazwiska osób ze strony Wykonawcy, z którymi można się kontaktować w celu omówienia szczegółów związanych z wprowadzoną aktualizacją.

### 3. Usługa Konsultacji i Rozwoju.

#### 3.1. Konsultacje dla użytkowników Systemu.

- 3.1.1. W pilnych przypadkach, w razie braku możliwości skomunikowania się z Wykonawcą drogą telefoniczną, użytkownik systemu Zamawiającego ma możliwość zgłoszenia potrzeby konsultacji drogą mailową, na adres e-mail ..... Wówczas konsultant ma obowiązek niezwłocznego skomunikowania się z nadawcą wiadomości.
- 3.1.2. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji konsultacji, zawierającej co najmniej:
  - 1) numer kolejny konsultacji w danym okresie rozliczeniowym;
  - 2) nazwę modułu, którego dotyczy problem;
  - 3) imię i nazwisko osoby zgłaszającej problem;
  - 4) opis zgłoszonego problemu;
  - 5) imię i nazwisko osoby udzielającej konsultacji;
  - 6) opis rozwiązania;
  - 7) czas konsultacji.

- 3.2. W ramach Usługi Rozwoju Zamawiający ma prawo zlecać Wykonawcy prace rozwojowe obejmujące wizyty konsultanta oraz prace programistyczne dostosowujące System do potrzeb Użytkowników, wykonywania drobnych zmian, konfiguracji Systemu oraz szkoleń.
- 3.3. Zlecenie prac w ramach Usługi Rozwoju.
- 3.3.1. Zamawiający przekaze Wykonawcy projekt Zlecenia, w którym określi:
- 1) zakres prac,
  - 2) oczekiwany termin wykonania zleconych prac.
- 3.3.2. Wykonawca w terminie do 5 Dni Roboczych od otrzymania projektu Zlecenia przekaze Zamawiającemu odpowiedź zawierającą:
- 1) liczbę godzin koniecznych do wykonania prac,
  - 2) osobę obsługującą Zlecenie
  - 3) terminu realizacji prac.
- 3.3.3. Zamawiający po otrzymaniu odpowiedzi Wykonawcy może:
- 1) zlecić realizację prac w formie Zlecenia, albo
  - 2) poinformować o rezygnacji z realizacji prac, albo
  - 3) zaprosić Wykonawcę do dalszych negocjacji w celu ustalenia zakresu, pracochłonności i terminu realizacji prac.
- 3.3.4. Zlecenia realizacji Usług Rozwoju mogą być składane przez Zamawiającego w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej.
- 3.4. Wizyty konsultanta w siedzibie Zamawiającego realizowane w ramach Usługi Rozwoju mogą być zlecane w wymiarze nie mniejszym niż 4 godziny dziennie.
- 3.5. W godziny pracy konsultantów nie będzie wliczony czas dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego.
- 3.6. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji wykorzystanych godzin pracy konsultantów zawierającej, co najmniej:
- 1) numer kolejny zgłoszenia w danym okresie rozliczeniowym;
  - 2) data zgłoszenia;
  - 3) imię i nazwisko Konsultanta;
  - 4) imię i nazwisko osoby, do której przyjechał Konsultant;
  - 5) opis udzielonej konsultacji (modyfikacji, szkolenia);
  - 6) nazwa modułu, którego dotyczy konsultacja;
  - 7) funkcjonalność, której dotyczy konsultacja;
  - 8) data i godzina rozpoczęcia i zakończenia konsultacji.
- 3.7. Łączna liczba godzin przeznaczona na prace w ramach Usługi Konsultacji i Rozwoju nie może przekroczyć 300 godzin – przy czym Zamawiający gwarantuje wykorzystanie co najmniej 20% tej liczby.

