Załącznik nr 1 do Umowy

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Usługa wsparcia dla systemu finansowo-księgowego ENOVA**

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego, tj. Województwa Warmińsko‑Mazurskiego – Warmińsko-Mazurskie Centrum Nowych Technologii a użytkowanego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Warmińsko-Mazurskiego oraz w Warmińsko-Mazurskim Centrum Nowych Technologii oprogramowania enova365.

1. **WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA**
2. Zamówienie należy zrealizować od dnia zawarcia umowy do dnia 31 marca 2025 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. Wykonawca musi posiadać Certyfikat Autoryzowanego Partnera wydany przez Producenta systemu tj. SONETA Sp z o. o. z siedzibą w Krakowie przy ul. J. Kustronia 44, KRS 0000109244, przez cały okres trwania umowy.
5. **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, limit baz enovaNET:2, w ramach następujących modułów:

* Kadry Płace
* Księga Handlowa
* Księga Inwentarzowa
* Delegacje
* Handel
* CRM
* Projekty
* Workflow
* DMS
* Konfigurator Workflow i DMS
* Pulpit Pracownika – bez limitu stanowisk
* Pulpit Kierownika – 160 stanowisk
* Pulpit Workflow – bez limitu stanowisk

Umowa obejmuje:

1. Zgłoszenia **analityczno-konsultacyjne:**

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. rozwiązywanie problemów technicznych,
  2. uczestnictwo w tworzeniu rozwiązań odpowiadających potrzebom Zamawiającego, aby w pełni zrealizować cele wdrożeniowe,
  3. doradztwo techniczne i merytoryczne w zakresie użytkowania programu, dotyczące instalacji/eksploatacji oprogramowania,
  4. doradztwo techniczne w celu optymalizacji systemu enova365,
  5. doradztwo w konfiguracji systemu według przedstawionego przez Zamawiającego zapotrzebowania zgodnie z obowiązującymi przepisami,

1. Zgłoszenia **analityczno-konsultacyjne-pilne** – obejmują zakres opisany w punkcie 1), z uwzględnieniem krótszego czasu realizacji.
2. Zgłoszenia **programistyczne:**
   1. rozwój oprogramowania lub modyfikację istniejących mechanizmów, wymagających prac programistycznych lub zmiany koncepcji funkcjonowania wdrożonych mechanizmów,
   2. tworzenie nowych wydruków i raportów, zmiany programistyczne w już istniejących wydrukach i raportach,
   3. prace programistyczne związane z rozbudową systemu lub zmianą jego działania,
3. Zgłoszenia **wdrożeniowe** - wdrażanie nowych funkcjonalności.
4. Zgłoszenia **szkoleniowe**:
5. szkolenia grupowe pracowników Zamawiającego, przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego lub online za pomocą aplikacji do komunikacji zdalnej, w zakresie obsługi modułów systemu enova365,
6. przeprowadzanie indywidualnych instruktaży przy stanowiskowych / online w zakresie obsługi modułów systemu enova365.

Czas realizacji poszczególnych zgłoszeń zostały określone w Załączniku nr 4 do Umowy (Procedura Realizacji Prac Wsparcia).

Umowa nie obejmuje:

1. wykonywania standardowych operacji przewidzianych przez wdrożony system enova365, za użytkowników Zamawiającego, np. wprowadzania danych, modyfikacji danych, poszukiwania błędnych zapisów, księgowania dokumentów, naliczania list płac, generowania deklaracji podatkowych, itp.,
2. zarządzania, konfiguracji, instalacji infrastruktury IT Zamawiającego,
3. wykonywania backupów oprogramowania oraz baz danych Zamawiającego,
4. zarządzania użytkownikami środowiska IT Zamawiającego.

4. **DEDYKOWANY PORTAL ZGŁOSZEŃ**

Dokonywanie zgłoszeń w zakresie świadczenia usługi wsparcia, o której mowa w ust. 3 odbywać się będzie za pomocą dedykowanego portalu zgłoszeń (Portalu BOK), przy czym dedykowany portal zgłoszeń musi:

1. Podczas dodawania nowego zgłoszenia uwzględniać pola umożliwiające wpisanie: kategorii zgłoszenia (wsparcie), typu zgłoszenia (analityczno-konsultacyjne, analityczno-konsultacyjne-pilne, programistyczne, wdrożeniowe, szkoleniowe), 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 realizujących, numery i statusy, treść, datę i godzinę zgłoszenia, rejestr dokonywanych zmian.