

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Słownik Pojęć:

- 1.1. NAWA, Zamawiający – Narodowa Agencja Wymiany Akademickiej (zwana także Agencją);
- 1.2. System enova 365 – system informatyczny opracowany przez firmę Soneta sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. J. Kustronia 44A, 30-432 Kraków, wpisanej do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000109244, posiadającej nr NIP: 6792705304, REGON: 35638167300000;
- 1.3. problem – oznacza problem wynikający z prawdopodobnego błędu w kodzie oprogramowania;
- 1.4. zgłoszenie – powiadomienie Wykonawcy o zdarzeniu, nie będącym częścią normalnego działania Systemu enova 365, które powoduje lub może spowodować przerwanie pracy Systemu enova 365 lub obniżenie jej jakości. Zgłoszenie jest realizowane pocztą elektroniczną;
- 1.5. czas reakcji – oznacza czas, jaki upłynął pomiędzy dokonaniem zgłoszenia przez Zamawiającego a przystąpieniem przez Wykonawcę do rozwiązania zgłoszonego problemu. Wykonawca w chwili przystąpienia do rozwiązania problemu zobowiązany jest przekazać o tym informację Zamawiającemu (pocztą elektroniczną);
- 1.6. czas rozwiązania – dotyczy rozwiązania końcowego i liczony jest zegarowo, od momentu zgłoszenia w przypadku zgłoszenia w godzinach pracy NAWA. W przypadku zgłoszenia poza godzinami pracy Zamawiającego liczony jest zegarowo poczynając od początku pierwszego następnego dnia pracy Agencji. Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu skutecznego rozwiązania końcowego/obejścia problemu;
- 1.7. rozwiązanie końcowe problemu - oznacza jego usunięcie poprzez dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub innej aktualizacji Systemu enova 365;
- 1.8. obejście problemu – oznacza rozwiązanie Problemu, które może być realizowane poprzez zmianę parametrów Systemu enova 365, rekomendację modyfikacji procesu przetwarzania danych, rekomendację modyfikacji sprzętowo-programowej, rekomendację modyfikacji infrastruktury wykorzystywanej przez System enova 365, lub inne rekomendacje, prowadzące do zmiany kategorii problemu na niższy bądź do zamknięcia problemu. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcę od obowiązku dostarczenia rozwiązania końcowego.

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem Zamówienia jest usługa wsparcia utrzymania Systemu enova 365, obejmująca:

- 1) usługi świadczenia wsparcia techniczno-merytorycznego Systemu enova 365 wraz z modułami dodatkowymi;
- 2) udzielenie gwarancji na rozszerzenia funkcjonalne Systemu enova 365 stworzone przez:
 - a. Piotra Laskowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą P-LAN Piotr Laskowski, adres do doręczeń: ul. Marcina z Wrocimowic 12B/503, 03-145 Warszawa, NIP: 9660153648; REGON: 050645040,
oraz
 - b. Krzysztofa Pacea, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą X-Deft Krzysztof Pacek, adres do doręczeń: ul. Maksyma Gorkiego, nr 10, 43-300 Bielsko Biała, NIP: 5471780916, REGON: 241300936;

- 3) usługę odnowienia gwarancji aktualizacji terminowej na System enova 365;
- 4) usługę usprawnienia funkcjonalności i automatyzacji pracy w Systemie enova 365;
- 5) usługę wsparcia przy migracji Systemu enova 365 na nowy serwer, migracji bazy danych z Microsoft SQL Server Express do pełniej wersji Microsoft SQL oraz konfiguracji środowiska na potrzeby prawidłowego funkcjonowania Systemu enova 365.

3. Opis przedmiotu zamówienia

3.1. Przez świadczenie usług wsparcia techniczno-merytorycznego systemu enova 365 wraz z modułami dodatkowymi rozumiemy:

- a. Stałą telefoniczną pomoc w godzinach pracy Agencji tj. w godzinach 8:00 do 17:00;
- b. Konsultacje techniczno-merytoryczne drogą telefoniczną, za pośrednictwem programu TeamViewer lub Skype, poprzez pocztę e-mail dla użytkowników systemu enova 365 – obsługa bieżących zgłoszeń;
- c. Zmiany funkcjonalności systemu enova 365;
- d. Opracowywanie i implementowanie nowych funkcjonalności systemu enova 365;
- e. Przeprowadzanie szkoleń dla nowych użytkowników systemu enova 365, szkoleń z posiadanych modułów lub z nowej funkcjonalności systemu enova 365, zgłaszane poprzez Zamawiającego;
- f. Serwis oprogramowania enova 365 – usuwanie awarii i błędów w systemie enova 365, w tym także w dodatkowych modułach i funkcjonalnościach,
- g. Bieżące dostosowywanie systemu do zmieniających się potrzeb, w tym sprawozdawczości.

3.2. Przez gwarancję na dodatkowe moduły rozumiemy utrzymanie modułów w ciągłym działaniu wraz ze zmieniającymi się wersjami systemu enova 365. Gwarancji podlegają również:

- 1) rozszerzenia funkcjonalne Systemu enova 365 stworzone przez Piotra Laskowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą P-LAN Piotr Laskowski, adres do doręczeń: ul. Marcina z Wrocimowic 12B/503, 03-145 Warszawa, NIP: 9660153648; REGON: 050645040:
 - Dodatek_EXT.dll - dostarczanie dodatkowych bibliotek do obsługi WorkFlow
 - IPAR_EXT – przeliczenie kosztów analitycznych dla historycznych projektów
 - Soneta.egzample.dll – odbieranie dokumentów i obsługi czytników kodów kreskowych
 - ExtKsiega.dll – opis analityczny list płac wg podzielnika(UE) do drukowanie list płac POWER

oraz

- 2) Rozszerzenia funkcjonalne Systemu enova 365 stworzone przez b. Krzysztofa Packa, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą X-Deft Krzysztof Pacek, adres do doręczeń: ul. Maksyma Gorkiego, nr 10, 43-300 Bielsko Białą, NIP: 5471780916, REGON: 241300936:
 - Mobilna inwentaryzacja (1 stanowisko)

UWAGA!

Ważność aktualizacji terminowej na moduł „Mobilna inwentaryzacja” – 29 sierpnia 2019 r.

3.3. Przez usługę odnowienia gwarancji aktualizacji terminowej na system enova 365 rozumiemy wydłużenie prawa dostępu do nowych wersji systemu enova 365 związanych ze zmianami prawnymi i funkcjonalnymi. Aktualnie w posiadaniu Agencji są następujące moduły/stanowiska:

Lp.	Nazwa modułu/stanowiska	Liczba stanowisk enova356 standard (szt.)	Ważność aktualizacji terminowej:
1	Workflow - wersja platynowa	40	10-09-2019 r.
2	Delegacje - wersja złota	6	10-09-2019 r.
3	DMS - wersja platynowa	40	10-09-2019 r.
4	Analizy MS Excel	Bez limitu	10-09-2019 r.
5	Księga Handlowa wersja złota	8	10-09-2019 r.
6	Konfigurator Workflow i DMS	1	10-09-2019 r.
7	Pulpit Kierownika	20	10-09-2019 r.
8	Kadry Płace - wersja złota	4	10-09-2019 r.
9	Pulpit Pracownika	200	10-09-2019 r.
10	Opis Analityczny Aktywacja - wersja złota	4	10-09-2019 r.
11	Projekty - wersja złota	8	10-09-2019 r.
12	Elektroniczne Wyciągi Bankowe	Bez limitu	10-09-2019 r.
13	Jednostki Budżetowe	Bez limitu	10-09-2019 r.
14	Księga inwentarzowa - wersja złota	4	10-09-2019 r.
15	Podgląd - wersja złota	1	10-09-2019 r.

3.4. Przez Usługę usprawnienia funkcjonalności i automatyzacji pracy w systemie enova 365 rozumiemy:

- a. Instalację i konfigurację dodatku "enova365 Harmonogram Zadań" wraz z licencją aktualizacji terminowej, który automatycznie aktualizuje kursy walut (NAWA posiada licencje: Workflow) m.in. realizuje codzienną aktualizację kursów walut zgodnie z kursami NBP.

3.5. Podział na Kategorie problemów

- a. Kategoria 1 - Błąd krytyczny – nastąpiło przerwanie pracy Systemu enova 365, przejawiające się całkowitym brakiem możliwości korzystania z funkcjonalności; operator nie ma możliwości zastosowania środków zastępczych w celu obejścia błędu.
- b. Kategoria 2 - Błąd ważny – istnieją poważne Problemy z funkcjonowaniem Systemu enova 365. System funkcjonuje w bardzo ograniczonym zakresie.
- c. Kategoria 3 - Usterka – ograniczona jest możliwość prowadzenia mniej ważnych funkcji, które nie są kluczowe dla normalnego funkcjonowania Systemu enova 365.

3.6. Czas reakcji Wykonawcy według kategorii problemów

- a. Dla Kategorii 1 - czas reakcji nie może przekroczyć 3 godzin – czas reakcji przy błędach krytycznych jest kryterium oceny oferty i może zostać skrócony zgodnie z ofertą Wykonawcy – rozwiązanie końcowe nie może trwać dłużej jak 1 dzień roboczy.
- b. Dla Kategorii 2 - czas reakcji nie może przekroczyć 12 godzin - rozwiązanie końcowe nie może trwać dłużej jak 3 dni robocze.
- c. Dla Kategorii 3 - czas reakcji nie może przekroczyć 24 godzin - rozwiązanie końcowe lub Obejście problemu nie może trwać dłużej jak 5 dni roboczych.

W przypadku Zgłoszenia poza godzinami pracy Zamawiającego, czas Rozwiązania końcowego lub Obejścia problemu liczony jest zegarowo poczynając od początku pierwszego następnego dnia pracy Agencji. Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu skutecznego Rozwiązania końcowego lub Obejścia (dotyczy Kategoria problemu 1). W przypadku problemu kategorii 2 i 3 czas liczony jest do momentu skutecznego Rozwiązania końcowego.

3.7. Świadczenie Usług

- a. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności systemu enova 365 z obowiązującym stanem prawnym oraz ulepszenia funkcjonalności Systemu w terminie do 7 dni, licząc od dnia zaakceptowania przez Zamawiającego przedłożonego opisu zmian w aktualnej wersji oprogramowania. Opis ten winien być przedłożony w terminie nie dłuższym niż do 10 dni od udostępnienia przez producenta nowych wersji systemu enova 365 związanych ze zmianami prawnymi lub funkcjonalnymi.
- b. Wykonawca po zaktualizowaniu systemu enova 365 i zdiagnozowaniu błędu w jednym z wymienionych modułów dodatkowych z punktu 3 ust. 2), zobowiązuje się do przywrócenia ich do poprawnego działania w terminie nie dłuższym niż do 2 dni, licząc od dnia Zgłoszenia.
- c. Wykonawca musi rozpocząć pracę w terminie do 1 dnia roboczego od Zgłoszenia w celu zmiany lub usprawnienia funkcjonalności systemu enova 365.
- d. Czas reakcji Wykonawcy na Zgłoszenia i czas skutecznego rozwiązania końcowego lub Obejścia problemu musi być zgodny z punktem 5 (według kategorii Problemu).
- e. Opieka Wykonawcy będzie prowadzona we wszystkie dni robocze w czasie pracy agencji tj. w godzinach: 8.00-17.00 , natomiast w okresie stabilizacji powdrożeniowej Opieka Wykonawcy będzie wydłużona i realizowana w godzinach 7:00-19.00 z 60 minutowym czasem reakcji.
- f. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - Sprawowania bieżącej opieki nad użytkownikami systemu enova 365 polegającej na bezpośrednim udzieleniu informacji potrzebnej do rozwiązania zgłoszonego przez Zamawiającego Problemu, w formie pisemnej, za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznej oraz za programu TeamViewer lub Skype, a także w razie takiej potrzeby, na bezpośrednim i osobistym rozwiązaniu Problemu przez pracowników Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego.

- Udzielania niezbędnych wyjaśnień dotyczących obsługi systemu operatorom w celu poprawnej eksploatacji systemu enova 365.
 - Przeprowadzenia szkoleń w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
 - g. W godziny pracy konsultantów nie będzie wliczony czas dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego.
 - h. Czas usług świadczenia wsparcia techniczno-merytorycznego w ramach danego miesiąca jest zaokrąglany do pełnej godziny na korzyść Zamawiającego.
 - i. Wykonawca musi prowadzić regularną i szczegółową ewidencję wykorzystanych godzin konsultantów z uwzględnieniem poniższych informacji (zgodnie ze wzorem protokołu odbioru usługi stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy).
 - j. Wykonawca musi dostarczać Zamawiającemu ewidencję przeprowadzonych usług świadczenia wsparcia techniczno-merytorycznego oraz listę zmian wprowadzonych w systemie w cyklu miesięcznym, w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych po zakończeniu miesiąca, którego ewidencja dotyczy.
 - k. Użytkownik systemu enova 365 może skierować do osoby właściwej za nadzór nad umową ze strony Zamawiającego, skargę na Wykonawcę w przypadku nienależytego i/lub nieterminowego przeprowadzania konsultacji.
 - l. Przed każdą ingerencją w system, która może skutkować uszkodzeniem bazy lub utratą danych wykonawca zobowiązuje się do wykonania kopii zapasowej bazy danych.
- 3.8. Procedura rozliczania czasu pracy.
- a. Prace będą wykonywane w zakresie wynikającym z potrzeb Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany prowadzić szczegółową ewidencję wykonanych dla Zamawiającego czynności i czasu, jaki każda z czynności zajęła.
 - b. Roboczegodziny pracy Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego będą każdorazowo potwierdzane przez Zamawiającego na protokole odbioru usługi. Godziny pracy poza siedzibą Zamawiającego będą przekazywane Zamawiającemu przez Wykonawcę.
 - c. Saldo roboczegodzin będzie weryfikowane po zakończeniu każdego miesiąca przez Strony oraz potwierdzane pisemnym miesięcznym protokołem rozliczenia godzin, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy.
- 3.9. Aktualizacja dokumentacji
- a. Wykonawca musi dostarczyć w formie elektronicznej aktualną dokumentację oraz dokumenty potwierdzające aktualizację systemu, w terminie nie dłuższym niż do 14 dni licząc od dnia zaktualizowania systemu enova 365.
 - b. Wykonawca musi dostarczyć w formie elektronicznej aktualną dokumentację oraz dokumenty potwierdzające zmianę lub usprawnienie funkcjonalności systemu enova 365, w terminie nie dłuższym niż do 14 dni licząc od dnia dokonania zmiany lub usprawnienia funkcjonalności systemu enova 365 wraz z jej opisem.
- 3.10. Koordynacja
- a. Zamawiający w dniu podpisania umowy wyznaczy ze strony Zamawiającego osobę odpowiedzialną za nadzór nad realizacją zamówienia przez Wykonawcę, która odpowiedzialna będzie za:
 - Współpracę z Koordynatorem Wykonawcy;
 - Kontrolę i Nadzór nad realizacją usług objętych umową;
 - Przekazywanie Koordynatorowi Wykonawcy informacji istotnych z punktu widzenia realizacji usług objętych umową.

- b. Wykonawca w dniu podpisania umowy wyznaczy Koordynatora Wykonawcy odpowiedzialnego za nadzór nad realizacją przedmiotu zamówienia po stronie Wykonawcy. Koordynator Wykonawcy będzie odpowiedzialny za:
- Kontrolę i nadzór nad realizacją usług objętych umową;
 - Przekazywanie Zamawiającemu dokumentacji usług przewidzianych umową;
 - Konsultowanie, prognozowanie Koordynatorowi Zamawiającego czasochłonności wykonania poszczególnych czynności;
- 3.11. Odbiór prac
- a. Potwierdzanie realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w punkcie 2 ust 1), następuje przez podpisanie „Protokołu ze zrealizowania przedmiotu Umowy za dany okres rozliczeniowy” stanowiącego Załącznik nr 4 do Umowy. Załącznikiem do protokołu są złożone przez Wykonawcę raporty z wykonanych usług. Raport ten uwzględnia w szczególności przedmiot zamówienia opisany w Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy oraz obowiązki Wykonawcy określone w Umowie i czas wykonania.
- b. Zamawiający ma prawo zgłosić uwagi do raportów w terminie 5 dni roboczych od dnia przedstawienia przez Wykonawcę raportów z wykonanych usług, o których mowa w pkt. 1) W przypadku nieuwzględnienia zgłoszonych przez Zamawiającego uwag, Wykonawca w terminie 3 dni roboczych zobowiązany jest przedstawić uzasadnienie swojego stanowiska na piśmie. Wszelkie kwestie sporne w zakresie zgłoszonych i nieuwzględnionych uwag powinny zostać wzajemnie wyjaśnione przez Koordynatora Wykonawcy w terminie 3 dni roboczych licząc od dnia złożenia na piśmie stanowiska Wykonawcy.