

Opis przedmiotu zamówienia

§ 1

[Słownik pojęć]

1. **Incydent o Priorytecie Krytycznym** – oznacza zgłoszenie związane z całkowitą niemożliwością korzystania z Systemu lub jego modułu;
2. **Incydent o Priorytecie Zwykłym** – oznacza zgłoszenie związane z częściową niemożliwością korzystania z Systemu. Występuje konieczność wykonywania dodatkowych działań wnoszących obciążenie dla użytkownika i utrudniające lub spowalniające realizację zadań; skuteczność działania Systemu jest znacznie obniżona, co ma znaczący wpływ na działalność firmy;
3. **Incydent o Priorytecie Niskim** – oznacza zgłoszenie dotyczące problemu w działaniu Systemu innego niż: Incydent o Priorytecie Krytycznym lub Incydent o Priorytecie Zwykłym, nie utrudniającego korzystania z Systemu; Skuteczność działania Systemu jest wyraźnie obniżona, ale większość działań biznesowych przebiega nieprzerwanie;
4. **Incydent** – oznacza w zależności od kontekstu: Incydent o Priorytecie Krytycznym, Incydent o Priorytecie Zwykłym, Incydent o Priorytecie Niskim albo wszystkie te pojęcia, albo niektóre z nich;
5. **Bieżące Utrzymanie** – usługa polegająca na usuwaniu skutków zgłoszonych Incydentów;
6. **Zgłoszenie** – powiadomienie Wykonawcy o zdarzeniu, nie będącym częścią normalnego działania Systemu, które powoduje lub może spowodować przerwanie pracy Systemu lub obniżenie jej jakości, w tym Zgłoszenie dotyczące Awarii lub Błędu. Zgłoszenie jest przekazywane pocztą elektroniczną.
7. **Czas rozwiązania** – dotyczy Rozwiązania końcowego lub skutecznego Obejścia i liczony jest zegarowo, od momentu Zgłoszenia w przypadku Zgłoszenia w godzinach pracy Centrum Łukasiewicz. W przypadku Zgłoszenia poza godzinami pracy Zamawiającego liczony jest zegarowo poczynając od początku pierwszego następnego Dnia pracy jednostki (od godz. 8.15). Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu skutecznego Rozwiązania końcowego/Obejścia.
8. **Rozwiązanie końcowe Incydentu** - oznacza jego usunięcie i przywrócenie prawidłowego działania Systemu i jego funkcjonalności poprzez dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub innej aktualizacji Systemu Enova365.
9. **Obejście** – oznacza rozwiązanie Incydentu, które może być realizowane poprzez zmianę parametrów Systemu Enova365, rekomendację modyfikacji procesu przetwarzania danych, przyjętą przez Centrum rekomendację modyfikacji sprzętowo-programowej, przyjętą przez Centrum rekomendację modyfikacji infrastruktury wykorzystywanej przez System Enova365, lub inne, przyjęte przez Centrum rekomendacje, prowadzące do zmiany kategorii Incydentu na niższy bądź do zamknięcia Incydentu. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku dostarczenia Rozwiązania końcowego Incydentu.
10. **Kierownik Projektu** – wyznaczony przez Wykonawcę koordynator, zarządzający wszystkimi pracami wykonywanymi po stronie Wykonawcy, będący w stałym kontakcie z wyznaczonym przez Zamawiającego koordynatorem, odpowiedzialny za realizację Umowy.
11. **Awaria/Błąd** – oznacza zdarzenie w którym System nie wykonuje wymaganej funkcji w określonym zakresie.
12. **Integracja Systemu** – proces umożliwiający wymianę danych między Systemami informatycznymi.

13. **System** – system informatyczny enova365 opracowany przez firmę Soneta Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wadowickiej 8A, 30-432 Kraków. Jest to system klasy ERP służący do zarządzania, automatyzacji oraz cyfryzacji procesów instytucji. System oparty jest o kilka uzupełniających się wzajemnie modułów m.in. finanse, kadry, płace;
14. **Centrum/CŁ** – Centrum Łukasiewicz z siedzibą w Warszawie;
15. **Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2

[Przedmiot zamówienia]

Zamówienie podstawowe:

1. Przedłużenie gwarancji producenta Systemu enova365 o okres 24 miesięcy od dnia 11 lipca 2024r. do 11 lipca 2026 r. z zastrzeżeniem możliwości wypowiedzenia umowy, o której mowa w § 15 ust. 7 Umowy.
2. Usługa Bieżącego Utrzymania oprogramowania Systemu enova365 od dnia podpisania umowy przez okres dwudziestu czterech miesięcy, z zastrzeżeniem możliwości wypowiedzenia umowy, o której mowa w § 15 ust. 7 Umowy.
3. Usługi wsparcia techniczno-merytorycznego Systemu enova365 oraz budowy nowych funkcjonalności w ramach Systemu, od dnia 11 lipca 2024r. przez okres dwudziestu czterech miesięcy w liczbie nieprzekraczającej 400 roboczogodzin, z zastrzeżeniem § 6 ust. 19 poniżej oraz § 15 ust. 7 Umowy.
4. Usługi wsparcia integracyjnego polegającej na przygotowywaniu, uruchomianiu i utrzymywaniu interfejsów (metod) umożliwiających wymianę danych z systemami Zamawiającego (np. Workflow, CRM), w liczbie nieprzekraczającej 400 roboczogodzin, z zastrzeżeniem § 6 ust. 19 poniżej oraz § 15 ust. 7 Umowy.
5. Rozszerzenie funkcjonalności pulpitu pracownika o dostęp do modułu pracy hybrydowej w ramach Systemu enova365 (praca hybrydowa w pulpitych dla 100 osób).
6. Zakup licencji modułu pracy hybrydowej (platynowy) Systemu enova365 – 2 szt.

Prawo opcji:

W przypadku konieczności zwiększenia liczby posiadanych przez Zamawiającego licencji na korzystanie z Systemu enova365, Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji, polegającego na zakupie 15 dodatkowych licencji Pulpitu Kierownika oprogramowania Systemu enova365 na czas nieograniczony.

§ 3

[Opis przedmiotu zamówienia]

Posiadany przez Centrum Łukasiewicz System enova365 wraz z dodatkowymi funkcjonalnościami, o których mowa w § 2 ust. 3, jest użytkowany na podstawie licencji, udzielonej na czas nieokreślony, która została potwierdzona Certyfikatem Rejestracji Oprogramowania. System enova365 ma możliwości przekazywania danych do programu Płatnik zgodnie z wymogami określonymi na stronie www.zus.pl, importu danych z Platformy Elektronicznego Fakturowania i Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD) za pomocą dodatku EDI (Elektroniczna Wymiana Danych) lub innych rozwiązań Systemowych oraz eksportu wyciągów bankowych generowanych z bankowości elektronicznej BGK24.

Centrum Łukasiewicz ma prawo do użytkowania Systemu enova365 na podstawie odrębnej Umowy Licencji. Centrum Łukasiewicz posiada wersję jednofirmową, która jest zainstalowana na serwerze jednego z Instytutów Sieci Badawczej, w posiadaniu Centrum są:

- Licencje programu do modułów w wersji platynowej:

- enova365 Kadry i Płace wersja platynowa – 4 szt.
 - enova365 Księga Handlowa wersja platynowa – 6 szt.
 - enova365 Księga Inwentarzowa wersja platynowa – 3 szt.
 - enova365 Księga Inwentarzowa wersja platynowa, multi, z możliwością przeprowadzenia mobilnej inwentaryzacji za pomocą kolektora danych – 1 szt.
 - enova365 Delegacje Służbowe wersja platynowa – 3 szt.
 - enova365 Projekty – 1 szt.
 - Pulpit Pracownika - 100 szt.
 - Pulpit kierownika - 22 szt.
- licencje dodatków do modułów w wersji platynowej:
 - enova365 Elektroniczne Wyciągi Bankowe, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Drukarki Etykiet Zebra, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Harmonogram Zadań, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Rozrachunki Funduszy Pożyczkowych, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Czas Pracy, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Analizy MS Excel, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Jednostki Budżetowe, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Wirtualne Wyciągi Bankowe, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Importy Księgowe, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Eksporty Księgowe, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 EDI, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 Integrator, dodatkowe – 1 szt.
 - enova365 E-mail, dodatkowe – 1 szt.

1. **Usługa Bieżącego Utrzymania oprogramowania Systemu (w tym Pulpitu Pracownika):**

W ramach postanowień Umowy, Wykonawca zapewnia Centrum usługi wsparcia w zakresie Bieżącego Utrzymania zgodnie z § 4 i § 5.

- #### 2. **Usługa wsparcia techniczno-merytorycznego Systemu enova365.** Świadczenie dodatkowych usług wsparcia techniczno-merytorycznego obejmuje:
- a. zmiany funkcjonalności Systemu enova365 lub wdrożenie dodatkowych funkcjonalności wraz z przekazaniem praw autorskich do wytworzonych na rzecz Centrum konfiguracji;
 - b. implementowanie nowych funkcjonalności Systemu enova365 lub modułów dodatkowych i rozwiązań wraz z przekazaniem praw autorskich do wytworzonych na rzecz Centrum konfiguracji;
 - c. szkolenia dla użytkowników z Systemu enova365 z nowej funkcjonalności, zgłaszane poprzez Koordynatora Zamawiającego;
 - d. szkolenia dla nowych użytkowników z Systemu enova365;
 - e. bieżące dostosowywanie Systemu do zmieniających się potrzeb, w tym w szczególności rachunkowości budżetowej oraz Krajowego Systemu e- Faktur.

Usługa wsparcia techniczno-merytorycznego obejmuje również:

- stałą telefoniczną pomoc w godzinach pracy Centrum, tj. w godzinach od 8:15 do 16:15 w Dni robocze;
konsultacje techniczno-merytoryczne drogą telefoniczną, poprzez System zgłoszeń, poprzez pocztę e- mail oraz Microsoft Teams dla użytkowników Systemu enova365 – obsługa bieżących zgłoszeń;

3. **Usługa wsparcia integracyjnego** polegająca na przygotowywaniu, uruchamianiu i utrzymywaniu interfejsów (usługa sieciowa REST) umożliwiających wymianę danych z Systemami Zamawiającego (np. Workflow, CRM), w szczególności w zakresie poniżej wymienionych danych:

a. pracownik, zleceniobiorca-umowa zlecenie/o dzieło, kontraktor/Wykonawca:

pracownik (etat)	zleceniobiorca umowa- zlecenie/o dzieło (UZ)	Kontraktor/Wykonawca
imię	imię	imię
nazwisko	nazwisko	nazwisko
nazwisko rodowe	nazwisko rodowe	nazwisko rodowe
data zatrudnienia	rozpoczęcie współpracy	rozpoczęcia współpracy
stanowisko	rola/obowiązki	zakres świadczonych usług
data urodzenia	data urodzenia	data urodzenia
miejsce urodzenia	miejsce urodzenia	miejsce urodzenia
obywatelstwo	obywatelstwo	obywatelstwo
nr PESEL	nr PESEL	nr PESEL
nr NIP***	nr NIP	nr NIP
adres zameldowania	adres zameldowania	adres siedziby
adres zamieszkania	adres zamieszkania	adres zamieszkania
adres do korespondencji	adres do korespondencji	adres do korespondencji
nr konta bankowego	nr konta bankowego	nr konta bankowego
wykształcenie	wykształcenie	wykształcenie
historia zatrudnienia	historia zatrudnienia	historia zatrudnienia
kwalfikacje	kwalfikacje	kwalfikacje
uprawnienia	uprawnienia	uprawnienia
certyfikaty	certyfikaty	certyfikaty
zdjęcie	Zdjęcie	zdjęcie
systemowe ID	systemowe ID	systemowe ID
stopień	stopień	stopień
niepełnosprawności	niepełnosprawności	niepełnosprawności
informacja o zajęciach komorniczych lub alimentacyjnych	informacja o zajęciach komorniczych lub alimentacyjnych	informacja o zajęciach komorniczych lub alimentacyjnych
Godzina rozpoczęcia i zakończenia pracy.	Godzina rozpoczęcia i zakończenia pracy.	Godzina rozpoczęcia i zakończenia pracy.
Adres świadczenia pracy zdalnej.	Adres świadczenia pracy zdalnej.	Adres świadczenia pracy zdalnej.

b. Dzieci pracownika etatowego, na umowie zlecenia i inne osoby na utrzymaniu.

rodzina pracownika etatowego (dzieci i współmałżonek)	v	rodzina zleceniobiorcy na umowie zlecenia (dzieci i współmałżonek)	v
imię	v	Imię	v
nazwisko	v	nazwisko	v
data urodzenia	v	data urodzenia	v
nr PESEL	v	nr PESEL	v
informacje o pozostaniu dziecka we wspólnym gospodarstwie	v	informacje o pozostaniu dziecka we wspólnym gospodarstwie	v
stopień niepełnosprawności	v	stopień niepełnosprawności	v

c. ZFŚS dla pracownika etatowego, dzieci pracownika, dzieci po zmarłym pracowniku, emerycie lub renciście, współmałżonek pracownika, emeryt/rencista, uprawniony, obywatel państwa objętego konfliktem zbrojnym lub kryzysem humanitarnym

pracownik etatowy/ Obywatel państwa objętego kryzysem zbrojnym lub humanitarnym	v	rodzina pracownika etatowego (dzieci, małżonek, małżonka)	v	emeryt /rencista	v
imię	v	Imię	v	imię	v
nazwisko	v	nazwisko	v	nazwisko	v
data urodzenia	v	data urodzenia	v	data urodzenia	v
numer emerytury/renty	n/d	numer emerytury/renty	n/d	numer emerytury/renty	n/d
adres zamieszkania	v	adres zamieszkania	v	adres zamieszkania	v
stopień niepełnosprawności	v	stopień niepełnosprawności	v	stopień niepełnosprawności	n/d
nr konta bankowego	v	nr konta bankowego	n/d	nr konta bankowego	n/d

d. System „Płatnik”

pracownik etatowy	v	rodzina pracownika etatowego (dzieci, małżonek, małżonka, wstępni, wnukowie, dziecko obce dla którego ustanowiono opiekę lub dziecko obce w ramach rodziny zastępczej lub rodzinnego domu dziecka)	v	zleceniobiorca - umowa zlecenie	v	rodzina zleceniobiorcy (dzieci, małżonek, małżonka, wstępni, wnukowie, dziecko obce dla którego ustanowiono opiekę lub dziecko obce w ramach rodziny zastępczej lub rodzinnego domu dziecka)	v
imię	v	Imię	v	imię	v	imię	v
nazwisko	v	Nazwisko	v	nazwisko	v	nazwisko	v
data urodzenia	v	data urodzenia	v	data urodzenia	v	data urodzenia	v
stopień niepełnosprawności	v	stopień niepełnosprawności	v	stopień niepełnosprawności	v	stopień niepełnosprawności	v
nazwisko rodowe	v	nazwisko rodowe	v	nazwisko rodowe	v	nazwisko rodowe	v
status emeryta/rencisty	v	status emeryta/rencisty	n/d	status emeryta/rencisty	v	status emeryta/rencisty	n/d
data powstania/ustania obowiązku ubezpieczeń	v	data powstania/ustania obowiązku ubezpieczeń	v	data powstania/ustania obowiązku ubezpieczeń	v	data powstania/ustania obowiązku ubezpieczeń	v
obywatelstwo	v	Obywatelstwo	v	obywatelstwo	v	obywatelstwo	v
nr PESEL	v	nr PESEL	v	nr PESEL	v	nr PESEL	v
nr NIP	v	nr NIP	v	nr NIP	v	nr NIP	v
podstawa prawna rozwiązania stosunku pracy	v	podstawa prawna rozwiązania	n/d	podstawa prawna rozwiązania umowy	v	podstawa prawna rozwiązania umowy	n/d
adres zameldowania	v	adres zameldowania	v	adres zameldowania	v	adres zameldowania	v
adres zamieszkania	v	adres zamieszkania	v	adres zamieszkania	v	adres zamieszkania	v
adres do korespondencji	v	adres do korespondencji	v	adres do korespondencji	v	adres do korespondencji	v

e. Członkowie Kolegium Doradców

Członek Kolegium Doradców	v
Imię/imiona	v
nazwisko	v
data urodzenia	v
obywatelstwo	v
nr PESEL	v
nr NIP	v
adres zameldowania	v
adres zamieszkania	v
nr rachunku płatniczego	v
nr emerytury/renty	n/d
stopień niepełnosprawności	v

f. Laureaci konkursów

Laureat konkursów	v
imię/imiona	v
nazwisko	v
nr rachunku płatniczego	v
data otrzymania nagrody	v

g. Dane „inne”:

	v
nr rejestracyjny samochodu służbowego	v
nr rejestracyjny samochodu prywatnego wykorzystywanego do celów służbowych	v
nr karty kredytowej	v
przysługujące oraz wykorzystane ilości oraz typy urlopów,	v
informacje o nieobecności w pracy oraz jej rodzaju,	v

h. Dane „inne” - Informacje księgowe, zgodnie z wymaganiami Krajowego Systemu eFaktur KSeF

Informacje księgowe, zgodnie z wymaganiami Krajowego Systemu eFaktur KSeF	✓
data wystawienia,	✓
kolejny numer nadany w ramach jednej lub więcej serii, który w sposób jednoznaczny identyfikuje fakturę,	✓
data dokonania lub zakończenia dostawy towarów lub wykonania usługi bądź datę otrzymania zapłaty, o ile taka data jest określona i różni się od daty wystawienia faktury,	✓
nazwa (rodzaj) towaru lub usługi,	✓
kwoty wszelkich opustów lub obniżek cen, w tym w formie rabatu z tytułu wcześniejszej zapłaty, o ile nie zostały one uwzględnione w cenie jednostkowej netto,	✓
wartość dostarczonych towarów lub wykonanych usług, objętych transakcją, bez kwoty podatku (netto),	✓
stawka podatku,	✓
suma wartości sprzedaży netto, z podziałem na sprzedaż objętą poszczególnymi stawkami podatku i sprzedaż zwolnioną od podatku,	✓
kwota podatku od sumy wartości sprzedaży netto, z podziałem na kwoty dotyczące poszczególnych stawek podatku,	✓ ✓
kwota należności ogółem.	✓
Tryb zakupu PZP	✓
Informacje o powiązanych umowach wnioskach, będących podstawą dla dokumentów księgowych takich jak nr, nazwa, data	✓
Cel	✓
Projekt	✓
Źródło finansowania	✓
Sposób płatności	✓
miara i ilość (liczbę) dostarczonych towarów lub zakres wykonanych usług,	
cena jednostkową toru lub usługi bez kwoty podatku (netto),	✓

- i. Inne dane wprowadzone do Systemu, które nie zostały wymienione w lit. a-h. Usługa wsparcia integracyjnego obejmuje również:

- udzielanie Zamawiającemu lub bezpośrednio innym jego dostawcom informacji, dokumentacji i wsparcia potrzebnych do Integracji Systemu enova365 objętego Umową z urządzeniami lub oprogramowaniem Zamawiającego dostarczanych przez poddostawców Zamawiającego
- zapewnienie wsparcia przy stosowaniu zaimplementowanych w Systemie enova365 usług sieciowych (WebService) oraz ogólnych metod pobierania i aktualizacji danych występujących w Systemie enova365

4. Dostęp do modułu pracy hybrydowej polegający na rozszerzeniu funkcjonalności pulpitu pracownika o dostęp do modułu pracy hybrydowej w ramach Systemu enova365 (praca hybrydowa w pulpitych dla 100 osób).
5. Zakup licencji modułu pracy hybrydowej (platynowy) Systemu enova365 – 2 szt.

§ 4

[Czas dostarczenia Rozwiązania końcowego lub Obejścia według kategorii Incydentów]

1. Rozwiązanie końcowe Incydentu lub Obejście dostarczane będzie w Systemie produkcyjnym w następujących terminach:
 - a. **Incydent o Priorytecie Krytycznym** – 1 Dzień roboczy
 - b. **Incydent o Priorytecie Zwykłym** – 2 Dni robocze
 - c. **Incydent o Priorytecie Niskim** – 3 Dni robocze
2. Termin dostarczenia Rozwiązania końcowego Incydentu lub Obejścia jest liczony od chwili dokonania zgłoszenia w Systemie typu helpdesk udostępnionym Centrum przez Wykonawcę. Jako dzień roboczy w rozumieniu niniejszych zapisów rozumie się okres jaki upłynął od godziny przekazania zgłoszenia do odpowiedniej godziny następnego dnia pracy Zamawiającego. Rozumie się przez to, że jeżeli zgłoszenie dotyczące Incydentu o Priorytecie Krytycznym przekazano np. w piątek o godz. 14.00, to dzień roboczy na rozwiązanie końcowe lub obejście problemu upłynie w poniedziałek o godz. 14.00 (o ile poniedziałek będzie dniem pracy Zamawiającego). Do czasu dostarczenia Rozwiązania końcowego Incydentu lub Obejścia wlicza się czas dostarczenia dodatkowych poprawek, w przypadku gdy dostarczone Rozwiązanie końcowe Incydentu lub Obejście nie okaże się skuteczne.

§ 5

[Świadczenie Usług Bieżącego Utrzymania]

Wymagania i zakres usługi wymienionej w § 3 ust. 1:

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności Systemu enova365 z obowiązującym stanem prawnym nie później niż do dnia wejścia w życie przepisów.
2. Wykonawca zobowiązuje się do podnoszenia wersji Systemu w terminie do 7 Dni roboczych, licząc od dnia zaakceptowania przez Zamawiającego przedłożonego opisu zmian w aktualnej wersji oprogramowania udostępnionej przez Producenta oprogramowania. Opis ten winien być przedłożony przez Wykonawcę w terminie nie dłuższym niż do 10 Dni roboczych od wejścia w życie nowych funkcjonalności.

3. Usługa podmienienia wersji obejmuje również testy związane z podniesieniem wersji do aktualnej (testy związane z podniesieniem wersji oraz podniesienie wersji powinno zostać wykonane w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, oraz wdrożone do środowiska produkcyjnego po uprzedniej akceptacji Zamawiającego).
4. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia **Kierownika Projektu** koordynującego wszystkie prace po stronie Wykonawcy oraz odpowiedzialnego za realizację Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do zatrudnienia na podstawie umowy o pracę **Konsultanta** wykonującego czynności doradcze oraz odpowiedzialnego za realizację Umowy.
6. Wymienione w ust. 4 i 5 osoby ze strony Wykonawcy należy traktować jako minimalne wymagania Zamawiającego i nie wyczerpują one całości personelu niezbędnego do rzetelnego wypełnienia obowiązków, zgodnie z § 5 ust. 1 Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do archiwizowania i udostępniania Zamawiającemu historii zmian w Systemie – również wynikających z aktualizacji Systemu.
8. Wykonawca zobowiązuje się do aktualizacji środowiska testowego z środowiskiem produkcyjnym przynajmniej raz w miesiącu pod warunkiem zgłoszenia potrzeby aktualizacji przez Zamawiającego oraz po każdej wprowadzonej zmianie.
9. W ramach Bieżącego Utrzymania pulpitu pracowniczego Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 9.1. Zapewnienia prawidłowego funkcjonowania pulpitu pracowniczego u Zamawiającego, tj.:
 - a. zapewnienia ciągłego, prawidłowego, zgodnego z wymaganiami i dokumentacją działania pulpitu pracowniczego;
 - b. zapewnienia przekazywania danych z pulpitu pracowniczego do Systemu kadrowo-płacowego enova365 oraz przekazywania danych z Systemu kadrowo-płacowego enova365 do pulpitu pracowniczego;
 - c. zapewnienia zgodności funkcjonalności pulpitu pracowniczego ze zmieniającym się otoczeniem prawnym, rozumianej jako zapewnienie zgodności funkcjonalności pulpitu pracowniczego z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, wewnętrznymi regulacjami oraz zmianami organizacyjnymi;
 - d. usuwania przez Wykonawcę problemów (Awarii/Błędów) w terminie określonym w tabeli kategorii problemów określonych w § 4 i § 5.
 - 9.2. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności pulpitu pracowniczego z kolejnymi nowymi wersjami użytkowanego Systemu enova365 najpóźniej w dniu instalacji nowej wersji enova365 u Zamawiającego.
 - a. Wykonawca udostępniać będzie w trybie 24h na dobę, 7 Dni w tygodniu, 365 Dni w roku System zgłoszeń typu helpdesk, w którym osoby upoważnione i przedstawiciele Centrum będą mogli dokonywać Zgłoszeń, monitorować ich wykonanie, przeglądać Zgłoszenia wprowadzone w okresie trwania Umowy. Referencyjnym modelem współpracy w zakresie obsługi incydentów jest zbiór dobrych praktyk ITIL;
 - b. usuwanie Incydentów Systemu enova365 poprzez dostarczenie Rozwiązania Końcowego Incydentu lub Obejścia w terminach określonych w § 4 według kategorii Incydentu – niezależnie od liczby zgłoszonych w okresie rozliczeniowym Incydentów;
 - c. opieka Wykonawcy będzie prowadzona we wszystkie Dni robocze u Zamawiającego w czasie pracy jednostki;
 - d. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - sprawowania bieżącej opieki nad użytkownikami Systemu enova365 polegającej na bezpośrednim, niezwłocznym udzieleniu informacji techniczno-merytorycznych dot. Systemu enova365 za pomocą telefonu aplikacji Microsoft Teams lub poczty elektronicznej;
 - udzielania niezbędnych wyjaśnień dotyczących obsługi Systemu

- użytkownikom w celu poprawnej eksploatacji Systemu enova365.
- e. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania i przedłożenia Zamawiającemu zestawienia wykonanych prac, w cyklu miesięcznym, w ciągu 5 (pięciu) Dni roboczych po zakończeniu miesiąca, którego ewidencja dotyczy. Zestawienie może być dokumentem wygenerowanym z Systemu enova365 (System zgłoszeń). Zestawienie zawierać musi:
 - numer kolejny;
 - osoba dokonująca Zgłoszenia;
 - data i godzina Zgłoszenia;
 - data i godzina wdrożenia Rozwiązania końcowego lub Obejścia Incydentu oraz potwierdzenie czy Rozwiązanie końcowe Problemu lub Obejście Incydentu nastąpiło w wymaganym Umową terminie.
 - f. Zestawienie z czynności dotyczącej serwisu oprogramowania Systemu enova365 powinno zostać zaakceptowane przez Koordynatorów Stron;
 - g. Użytkownik Systemu enova365 może skierować do Koordynatora Zamawiającego skargę na Wykonawcę w przypadku nienależytej realizacji usług.
 - h. Zakres usługi wymienionej w § 3 ust.1 realizowany jest na podstawie ryczałtowej opłaty, wysokość opłaty nie zależy od liczby wprowadzonych zmian prawnych, wdrożonych paczek producenta Systemu udostępnionych w okresie świadczenia Usługi, liczby Zgłoszeń Incydentów.
 - i. Zamawiający zobowiązuje się potwierdzać w terminie 5 Dni roboczych poprawność wykonanego zlecenia. Jeżeli nie prześle informacji o akceptacji zlecenia lub o jego odrzuceniu, przyjmuje się, że Zamawiający zaakceptował zlecenie bez zastrzeżeń.

§ 6

[Świadczenie usług wsparcia]

1. Prace wskazane w § 3 ust.2 oraz § 3 ust.3 będą realizowane na zlecenie Koordynatora Zamawiającego przekazane przez system zgłoszeń typu helpdesk Wykonawcy -
System zgłoszeń dostępny pod adresem:... . Złożenie zlecenia emailem, telefonicznie oraz poprzez aplikację Microsoft Teams jest dopuszczalne pod warunkiem jego równoczesnego zamieszczenia w systemie zgłoszeń Helpdesk Wykonawcy. Użytkownicy nie są upoważnieni do dokonywania w imieniu Zamawiającego zleceń (ewentualne zlecenie dokonane przez Użytkownika, dla swojej skuteczności powinno zostać potwierdzone przez Koordynatora Zamawiającego). Strony ustalą termin zakończenia realizacji każdego zlecenia, który będzie wiążący dla Wykonawcy. Wykonawca zobowiązuje się do zakończenia realizacji zlecenia w tym terminie. Okres realizacji zlecenia nie może być dłuższy niż 15 Dni roboczych od dnia wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego w zakresie § 3 ust. 2 lit. b oraz § 3 ust.3. Dla § 3 ust. 2 lit. a, c i d nie może być dłuższy niż 5 Dni. Dla § 3 ust. 2 lit. e termin realizacji zamówienia nie powinien być dłuższy niż 3 Dni robocze. W przypadkach zleceń programistycznych, Zamawiający może wyrazić zgodę na dłuższy termin wykonania zlecenia. W takiej sytuacji Strony są związane tym dłuższym terminem, a Wykonawca odpowiada za zwłokę tylko w razie naruszenia ustalonego dłuższego terminu.
2. W terminie nie dłuższym niż 3 Dni robocze od dnia skierowania zlecenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu propozycję wykonania zlecenia. Propozycja powinna zawierać co najmniej:

- a) proponowany zakres prac,
 - b) wycenę (w roboczogodzinach) pracochłonności,
 - c) termin realizacji.
3. W terminie nie dłuższym niż 3 Dni roboczych od dnia otrzymania propozycji Zamawiający ją akceptuje lub zgłosi uwagi do Wykonawcy.
 4. W przypadku zgłoszenia uwag, o których mowa w ust. 3 Wykonawca zobowiązany jest do ponownego przedstawienia propozycji wykonania z uwzględnieniem uwag Zamawiającego. Do ponownego przedstawienia propozycji stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 2 – 4.
 5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość do rezygnacji z realizacji danego zlecenia przed akceptacją propozycji wykonania zlecenia.
 6. Brak akceptacji przez Zamawiającego propozycji oznacza rezygnację Zamawiającego z realizacji danego zlecenia.
 7. Wykonawca przystąpi do realizacji zlecenia po otrzymaniu od Zamawiającego zaakceptowanej propozycji.
 8. Najpóźniej w ostatnim Dniu terminu wykonania danego zlecenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w formie pisemnej wyniki z wykonania prac oraz dokumentację zlecenia.
 9. Zamawiający w ciągu 5 Dni roboczych od dnia otrzymania tych dokumentów, akceptuje wyniki przedstawionych prac albo odrzuca je i informuje Wykonawcę o przyczynach odrzucenia. Jeśli Zamawiający w terminie 5 Dni roboczych nie prześle informacji o akceptacji zlecenia lub o jego odrzuceniu, przyjmuje się, że Zamawiający zaakceptował zlecenie bez zastrzeżeń.
 10. W przypadku sporządzenia protokołu rozbieżności przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia przyczyn odrzucenia prac, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2 lit. b powyżej.
 11. Po usunięciu przyczyn odrzucenia prac Wykonawca przedstawia Zamawiającemu ponownie zlecenie do odbioru. Do ponownego przedstawienia protokołu oraz odbioru stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 8-11.
 12. Odbiór zlecenia nastąpi poprzez jego zaakceptowanie przez Zamawiającego. Na tej podstawie Wykonawca przygotowuje miesięczne zestawienie zaakceptowanych zleceń, który stanowi zestawienie zbiorcze przyjętych i zaakceptowanych wykonanych zleceń w danym miesiącu.
 13. Za formę pisemną uznaje się również przekazanie na adresy mailowe Zamawiającego lub Wykonawcy, dokumentów w wersji elektronicznej utworzonych za pomocą powszechnie dostępnego edytora tekstu.
 14. Realizacja zlecenia na warunkach innych niż potwierdzone przez Zamawiającego w propozycji wymaga ponownego przedstawienia propozycji przez Wykonawcę i akceptacji zmian przez Zamawiającego.
 15. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia regularnej i szczegółowej ewidencji czasu realizacji zleceń z uwzględnieniem poniższych informacji:
 - numer kolejny;
 - imię i nazwisko Konsultanta;
 - imię i nazwisko osoby (Koordynatora Systemu enova365), która dokonała zlecenia;
 - rodzaj wykonanej usługi;

- podjęte czynności/specyfikacja;
- ustalony przez strony termin zakończenia realizacji zlecenia;
- data i godzina zakończenia realizacji usługi;
- czas wykonywania usługi (ilość roboczogodzin).

Wykonawca zobowiązuje się dostarczać Zamawiającemu ewidencję przeprowadzonych prac z zakresu realizacji czynności, o których mowa w § 3 ust.2 oraz § 3 ust.3 w cyklu miesięcznym, w ciągu 5 (pięciu) Dni roboczych po zakończeniu miesiąca, którego ewidencja dotyczy.

16. Użytkownik Systemu enova365 może skierować do Koordynatora Zamawiającego skargę na Wykonawcę w przypadku nienależytej realizacji usług.
17. Wykonanie prac wskazanych w §3 ust. 2 oraz §3 ust. 3 zleczonych przez Zamawiającego, nie przekroczy, w przypadku § 3 ust. 2 łącznej liczby 400 roboczogodzin a w przypadku § 3 ust. 3 łącznej liczby 400 roboczogodzin, w okresie obowiązywania Umowy. 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 i na żądanie przedstawiać ją niezwłocznie Zamawiającemu.
18. Zamawiający zobowiązuje się do wykorzystania łącznie minimum 60 godzin na wykonanie prac, o których mowa w § 3 ust. 2 oraz łącznie minimum 60 godzin na wykonanie prac, o których mowa w § 3 ust. 3, w okresie obowiązywania Umowy. Wykonawcy nie przysługują roszczenia w tym odszkodowawcze z tytułu niewykorzystania liczby roboczogodzin wskazanej w punkcie powyżej.
19. Godziny pracy będą przekazywane Zamawiającemu przez Wykonawcę po zakończeniu każdego miesiąca świadczenia usług. Liczba godzin zrealizowanych z tytułu usług wymienionych w § 3 ust. 2 oraz w § 3 ust. 3 będzie przekazywana w postaci przesłanego przez Wykonawcę, a zaakceptowanego przez Zamawiającego zestawienia zrealizowanych prac.
20. Saldo godzin będzie weryfikowane po zakończeniu każdego miesiąca przez Strony oraz potwierdzane pisemnym miesięcznym protokołem rozliczenia godzin.

§ 7

[Przekazanie Zamawiającemu dokumentacji oraz jej aktualizowanie]

1. Przekazanie Zamawiającemu dokumentacji oraz jej aktualizowanie oznacza w zakresie posiadanych modułów Systemu:
 - a. przygotowywanie i przekazywanie Zamawiającemu do akceptacji dokumentacji przed wdrożeniem modyfikacji poszczególnych modułów Systemu tj. opisu funkcjonalnego planowanych zmian, przed rozpoczęciem ich testowania;
 - b. przygotowywanie i przekazywanie Zamawiającemu dokumentacji powdrożeniowej poszczególnych modyfikacji Systemu, tj. dokumentacji opracowanej przez Wykonawcę, zawierającej opis modyfikacji dokonanych w ramach prac programistycznych oraz wprowadzonych w związku ze zmianami otoczenia prawnego, tj. ze zmianami przepisów prawa powszechnie obowiązującego, ze zmianami wewnętrznych regulacji oraz ze zmianami organizacyjnymi. Dokumentacja musi zostać przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej w terminie nie dłuższym niż do 14 dni licząc od dnia dokonania zmiany lub usprawnienia funkcjonalności Systemu enova365 lub dodatkowych funkcjonalności;
 - c. w ramach dokumentacji, o której mowa w lit. a i b Wykonawca przekaże Zamawiającemu opis zawierający wszelkie relacje i powiązania poszczególnych

modułów w strukturze (tabele, listy pól w tabelach, relacje,) i będzie on aktualizowany podczas wgrzania nowych wersji modułów. Wykonawca prześle Zamawiającemu kody źródłowe do opracowanych i wdrożonych nowych funkcjonalności;

d.przekazana przez Wykonawcę dokumentacja musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego.

§ 8

[Udostępnianie środowiska i baz danych]

Zamawiający przewiduje udostępnienie Wykonawcy zanonimizowanej bazy danych w celach testowych wraz z kopią struktury środowiska produkcyjnego. Zmiany w Systemie będą wprowadzane przez Administratorów Zamawiającego po przesłaniu skryptu zawierającego wprowadzaną zmianę przez Wykonawcę.

