Załącznik nr 1 do SIWZ

ZP.272.1.68.2019

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem umowy jest przedłużenie gwarancji na posiadany przez Zamawiającego, tj. Województwa Warmińsko Mazurskiego system enova365, zgodnie ze szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej umowy i świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego oprogramowania enova365 oraz dostarczenie dokumentu zawierającego poświadczenie producenta oprogramowania lub właściciela praw autorskich, potwierdzający objęcie gwarancją posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365.

1. **WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA**
2. Termin wykonania zamówienia: od dnia zawarcia umowy do dnia 31.12.2020 r.
3. Dokument zawierający poświadczenie producenta oprogramowania lub właściciela praw autorskich, potwierdzający objęcie gwarancją posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365 należy dostarczyć w terminie 7 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.
4. Świadczenie usług serwisu gwarancyjnego w okresie: od dnia 01.01.2020 r. do dnia 31.12.2020 r., lub   
   w przypadku zawarcia umowy po 01.01.2020 r. od dnia jej zawarcia do dnia 31.12.2020 r.
5. Wszelkie prace serwisu gwarancyjnego powinny być wykonywane w sposób gwarantujący nienaruszalność praw osób trzecich w tym praw autorskich i praw pokrewnych.
6. **ZAKRES:**
7. Przedłużenie gwarancji na posiadany przez Zamawiającego system enova365, obejmuje wariant Platynowy, licencja dostępowa – 175 stanowisk, typ licencji: serwerowa, rodzaj licencji: wielofirmowa, limit baz danych: 5, w ramach następujących modułów:

* Płace
* Księga
* Środki trwałe
* Handel
* CRM
* Projekty
* Workflow
* DMS
* Delegacje
* Pulpit pracownika – 200 stanowisk
* Pulpit kierownika – 1 stanowisko
* Pulpit workflow – 200 stanowisk

Gwarancja umożliwić ma:

* pobieranie przez Zamawiającego nowych wersji oprogramowania udostępnianych na stronie internetowej Producenta;
* zobowiązanie producenta oprogramowania do usuwania wszelkich błędów zgłaszanych przez Zamawiającego;
* dostęp do informacji dotyczących oprogramowania udostępnianych poprzez stronę internetową oraz serwis telefoniczny. W ramach serwisu telefonicznego udzielane będą informacje dotyczące standardowych funkcjonalności oprogramowania.
  1. Świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego oprogramowania enova365 obejmuje obsługę zgłoszeń usterek, błędów, awarii i stanów krytycznych związanych z funkcjonowaniem systemu enova365. Dokonywanie zgłoszeń następować będzie w dedykowanym portalu zgłoszeń, drogą mailową lub telefonicznie.

W przypadku świadczenia usług serwisu gwarancyjnego oprogramowania enova365 poprzez dedykowany portal, musi on:

1. podczas dodawania nowego zgłoszenia uwzględniać pola umożliwiające wpisanie: kategorii zgłoszenia (gwarancyjne), kategorii dysfunkcji (usterka, błąd, awaria, stan krytyczny), tematu zgłoszenia, opisu problemu oraz dołączenia załączników.
2. po dokonaniu zgłoszenia, na adres poczty elektronicznej zgłaszającego automatycznie przesyłać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia gwarancyjnego wraz z nadanym numerem zgłoszenia,
3. posiadać funkcjonalność przeglądania wszystkich zgłoszeń. Rejestr zgłoszeń musi uwzględniać dane osób dokonujących zgłoszenia i je realizujących, numery i statusy, treść, datę i godzinę zgłoszenia, rejestr dokonywanych zmian.