**Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowych usług, których celem jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania oraz stała opieka, wsparcie techniczne i merytoryczne w użytkowaniu i rozwoju Programów Systemu Symfonia ERP:

1. Symfonia ERP Finanse i Księgowość (FKF-101512) wersja jednofirmowa, 3 stanowiska;
2. Symfonia ERP Handel (HMF-102652) wersja jednofirmowa, 3 stanowiska;
3. Symfonia ERP Środki Trwałe (STF-102043) wersja jednofirmowa, 2 stanowiska;
4. Symfonia Kadry i Płace (KIP-100423) wersja jednofirmowa, do 200 pracowników na l.p., 2 stanowiska;
5. Symfonia ERP ePracownik (EPR-100383) wersja jednofirmowa, do 150 użytkowników;
6. Symfonia Obieg Dokumentów (ODS-100283) - 60 stanowisk.

Przedmiot zamówienia obejmuje również wszelkie zmiany dokonane przez Zamawiającego w trakcie realizacji usług w zakresie licencji do wyżej wymienionych Programów, w szczególności zmiany wersji Programu, zwiększenia limitów środków trwałych lub ilości pracowników na liście płac, lub ilości stanowisk, jak również ewentualne zmiany dotyczące konfiguracji wykorzystywanych przez Zamawiającego Programów i ich modułów.

**Realizacja przedmiotu zamówienia**

Świadczenie usług będących przedmiotem zamówienia polegać będzie w szczególności na:

* instalacji uaktualnień Programów wskazanych powyżej w literach a)-f), zakupionych przez Zamawiającego, dostarczonych na podstawie odrębnych zamówień;
* udzielaniu konsultacji z zakresu eksploatacji Programów, rozumianych zarówno jako wizyty konsultanta w siedzibie Zamawiającego lub w innym miejscu wskazanym przez Zlecającego, jak również jako usługi świadczone zdalnie za pomocą modemu lub stałego łącza i usługi wskazanej przez Zleceniobiorcę (Microsoft Terminal Services, WebEx, TeamViewer);
* zapewnieniu dostępności specjalistów w podziale na specjalistów ds. programów kadrowych, księgowych i programu obiegu dokumentów, przeznaczonych do realizacji usług dla Zamawiającego pod telefonem stacjonarnym lub komórkowym, celem udzielenia konsultacji dotyczących eksploatacji Programów;
* utworzeniu Maintenance plan, obejmującego cykliczne wykonywanie odbudowy indeksów, reorganizacji indeksów i aktualizacji statystyk (ustawienia nie dotyczą programu Symfonia Obieg Dokumentów);
* ustawieniu Maintenance plan na wykonywanie kopii bezpieczeństwa baz danych (ustawienia nie dotyczą programu Symfonia Obieg Dokumentów);
* dokonywaniu modyfikacji lub zmian w integracji między poszczególnymi modułami na wniosek Zamawiającego;
* możliwości konsultacji w zakresie pracy systemu operacyjnego serwera;
* rekonfiguracji i modyfikacji ustawień programów, konfiguracja funkcjonalności, wynikających z bieżących potrzeb Zamawiającego w ramach standardowych funkcjonalności systemu Symfonia ERP np.. Sod – budżety;
* zapewnieniu szkoleń z funkcjonowania systemu -Symfonia ERP w ramach przewidzianego pakietu godzin;
* rozwiązywaniu bieżących problemów zgłaszanych przez użytkowników systemu - Symfonia ERP;
* świadczeniu dodatkowych usług związanych z eksploatacją systemu - Symfonia ERP.

W ramach świadczenia usługi i miesięcznego wynagrodzenia Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu dostęp do bezpłatnej infolinii jako systemu szybkiego reagowania.

**Warunki świadczenia usług:**

* 7 godzin miesięcznie w okresie obowiązywania umowy w odniesieniu do konsultacji zdalnych, telefonicznych i wizyt konsultanta (dodatkowo w ofercie zostanie wyceniona 1 godzina usługi ponad limit). Szacowana liczba godzin dodatkowych na 6 miesięcy świadczenia usługi - 4.
* Wykonawca, stosownie do wyboru Zamawiającego, przybędzie na konsultacje albo rozpocznie świadczenie usług zdalnie niezwłocznie, nie później jednak niż w trzecim dniu roboczym po zgłoszeniu pocztą elektroniczną (e-mail) lub telefonicznie problemu wymagającego takich konsultacji.
* Zgłoszenia Wykonawca przyjmować będzie w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8.30-16.30 pod wskazanymi przez Wykonawcę imiennymi adresami e-mail.
* Konsultacje telefoniczne specjalistów odbywać się będą w godzinach od 8.30 do 16.30 w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) pod wskazanymi przez Wykonawcę numerami telefonów.
* Zamawiający wyrazi zgodę i zapewni Wykonawcy dostęp do skonfigurowanych na jego serwerze Programów oraz tej części jego serwera, gdzie znajdują się bazy danych Programów, na prawach administratora systemu ściśle według zasad określonych przez Zamawiającego. W razie usług świadczonych zdalnie, Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do serwera wyłącznie w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonywania usług.
* W przypadku świadczenia usług zdalnie, administrator sieci LAN Zamawiającego każdorazowo i wyłącznie na potrzeby świadczenia usługi, włączy i wyłączy konto dostępowe na serwerze. Zamawiający zapewni bieżącą obserwację świadczenia usługi zdalnie od momentu zalogowania się konsultanta Zleceniobiorcy aż do jego wylogowania.
* Zamawiający oświadcza, że posiada warunki techniczne pozwalające na świadczenie usług zdalnie, w szczególności:
* łącze internetowe o dostępnej do wykorzystania, na czas trwania usługi realizowanej przez Wykonawcę przepustowości minimum 256 kb/s w obu kierunkach, aktywnego w czasie świadczenia usługi,
* skonfigurowane oprogramowanie Microsoft Terminal Services wraz z dostępną dla Wykonawcy licencją lub uruchomione rozwiązanie WebEx lub TeamViewer.

**Istotne postanowienie umowy:**

1. Okres obowiązywania umowy: 6 miesięcy z opcją dwukrotnego przedłużenia umowy o 12 miesięcy (tj. maksymalnie o 24 miesiące).
2. Zamawiający uprawniony jest do skorzystania z prawa opcji w zakresie przedłużenia dwukrotnie okresu świadczenia usługi na okres **12 miesięcy (maksymalnie o 24),** tj. maksymalnie **do dnia 30.04.2025 r.** **[okres opcjonalny]**.
3. O decyzji w przedmiocie skorzystania z prawa opcji, o którym mowa w ust. 2, Zamawiający poinformuje Wykonawcę każdorazowo najpóźniej w terminie 21 dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi w przedłużonym terminie, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Skorzystanie przez Zamawiającego z prawa opcji jest uzależnione od potrzeb Zamawiającego i nie wymaga aneksu do umowy.