

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest:

Udzielenie gwarancji Producenta na posiadany przez Zamawiającego, tj. Województwo Warmińsko-Mazurskie system enova365 oraz świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego oprogramowania enova365.

2. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 1) Dokument zawierający poświadczenie producenta oprogramowania lub właściciela praw autorskich, potwierdzający objęcie gwarancją posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365 należy dostarczyć w terminie do 7 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.
- 2) Udzielenie gwarancji na posiadany przez Zamawiającego system enova365 oraz świadczenie usług serwisu gwarancyjnego obejmuje okres: od dnia 01.01.2025 r. do dnia 31.12.2025 r., lub w przypadku zawarcia umowy po 01.01.2025 r. od dnia jej zawarcia do dnia 31.12.2025 r.
- 3) 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. Wszelkie prace serwisu gwarancyjnego powinny być wykonywane w sposób gwarantujący nienaruszalność praw osób trzecich w tym praw autorskich i praw pokrewnych.

3. ZAKRES:

- 1) Udzielenie gwarancji na posiadany 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

Gwarancja umożliwić ma:

- pobieranie przez Zamawiającego nowych wersji oprogramowania udostępnianych na stronie internetowej Producenta;
- zobowiązanie producenta oprogramowania do prowadzenia działalności zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami polskiego prawa, w zakresie udokumentowanych funkcji oprogramowania;
- zobowiązanie producenta oprogramowania do usuwania błędów zgłaszanych przez Zamawiającego, na zasadach określonych w *Warunkach Gwarancji na oprogramowanie enova365*;

- dostęp do informacji dotyczących oprogramowania udostępnianych poprzez stronę internetową Producenta oraz serwis telefoniczny. W ramach serwisu telefonicznego udzielane będą informacje dotyczące standardowych funkcjonalności oprogramowania.
- 2) Świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego oprogramowania enova365 obejmuje:
- obsługę zgłoszeń: usterek, błędów, awarii i stanów krytycznych związanych z funkcjonowaniem systemu enova365. Dokonywanie zgłoszeń następować będzie poprzez Portal zgłoszeń Wykonawcy. W przypadku niedostępności portalu – drogą mailową.
 - doradztwo odnośnie możliwości implementacji rozwiązań pojawiających się w nowych wersjach enova365 (nie obejmuje wdrażania nowych funkcjonalności).
 - informacja w zakresie dostępnej funkcjonalności (nie obejmuje szkoleń).

4. DEDYKOWANY PORTAL ZGŁOSZEŃ

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

- a) 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.
- b) po dokonaniu zgłoszenia, na adres poczty elektronicznej zgłaszającego automatycznie przysyłać potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia gwarancyjnego wraz z nadanym numerem zgłoszenia,
- c) 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.

