



Miejskie Centrum Usług Socjalnych
we Wrocławiu

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Usługa wsparcia technicznego i utrzymania
systemu enova365**

54-131 Wrocław, ul. Mączna 3 tel. sekretariat: 71 376 99 00,
fax: 71 376 99 05 www.mcus.pl email: mcus@mcus.pl NIP: 894-26-
86-361 REGON: 932684540

1. Słownik Pojęć:

- 1) **Zamawiający** - Miejskie Centrum Usług Socjalnych we Wrocławiu;
- 2) **System enova 365, System** - oprogramowanie enova365, którego autorem jest Soneta sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. J. Kustronia 44A, 30-432 Kraków (KRS: 0000109244, NIP: 6792705304, REGON: 35638167300000);
- 3) **problem** - oznacza problem z pracą w Systemie wynikający z prawdopodobnego błędu w kodzie oprogramowania, dodatkowego rozszerzenia funkcjonalnego lub błędu w konfiguracji Systemu; terminem tym określa się także zapotrzebowanie na dodatkowe prace polegające na rozwoju działającego Systemu (prace planowe - patrz ust. 3, pkt. 1, lit. d Opisu Przedmiotu Zamówienia);
- 4) **zgłoszenie** - powiadomienie Wykonawcy o problemie występującym w Systemie enova 365; zgłoszenie jest realizowane pocztą elektroniczną lub telefonicznie;
- 5) **czas reakcji** - czas, jaki upłynął pomiędzy dokonaniem zgłoszenia przez Zamawiającego a przystąpieniem przez Wykonawcę do rozwiązania zgłoszonego problemu. W chwili przystąpienia do prac mających na celu rozwiązanie problemu, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej; czas reakcji liczony jest w godzinach zegarowych z zastrzeżeniem, że jeśli do zgłoszenia doszło po godzinie 15:30, liczony jest od godziny 7:30 następnego dnia roboczego;
- 6) **czas rozwiązania problemu** - czas jaki upłynął od momentu zgłoszenia problemu przez Zamawiającego do momentu końcowego rozwiązania problemu lub, w przypadku gdy końcowe rozwiązanie problemu wymagać będzie dużych nakładów pracy, do momentu obejścia problemu; czas rozwiązania problemu liczony jest w godzinach zegarowych z zastrzeżeniem, że jeśli do zgłoszenia doszło po godzinie 15:30, liczony jest od godziny 7:30 następnego dnia roboczego;
- 7) **rozwiązanie końcowe problemu** - usunięcie problemu poprzez zmianę parametrów konfiguracji systemu, dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub aktualizacji Systemu enova 365 lub poprzez zakończenie prac związanych z implementacją dodatkowych funkcjonalności systemu (prace planowe);
- 8) **obejście problemu** - tymczasowe 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 Wykonawcy od obowiązku dostarczenia rozwiązania końcowego;
- 9) **dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. Przedmiot zamówienia

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

- 1) usługi świadczenia wsparcia techniczno-merytorycznego Systemu enova 365 wraz z dodatkowymi rozszerzeniami funkcjonalnymi, w tym, w szczególności:
 - a. sprawowanie bieżącej opieki nad użytkownikami systemu enova 365 polegającej na bezpośrednim udzieleniu informacji potrzebnej do rozwiązania zgłoszonego przez Zamawiającego Problemu oraz podjęciu działań niezbędnych do jego rozwiązania.
 - b. stałą telefoniczną pomoc w godzinach pracy Zamawiającego tj. w godzinach 7:30 do 15:30
 - c. konsultacje techniczno-merytoryczne dla użytkowników Systemu drogą telefoniczną (przy wsparciu oprogramowania do zdalnego pulpitu, np. TeamViewer, Anydesk) oraz za pośrednictwem poczty e-mail;
 - d. dokonywanie zmian funkcjonalności systemu enova 365 w związku z wadliwą pracą Systemu;
 - e. opracowywanie i implementowanie nowych funkcjonalności systemu enova 365 na wniosek Zamawiającego;
 - f. przeprowadzanie szkoleń dla nowych użytkowników systemu enova 365 oraz szkoleń z nowych modułów lub z nowej funkcjonalności systemu enova 365;
 - g. serwis oprogramowania enova 365 - usuwanie awarii i błędów w systemie enova 365, w tym także w dodatkowych modułach i funkcjonalnościach;
 - h. bieżące dostosowywanie systemu do zmieniających się potrzeb, w tym sprawozdawczości;
 - i. informowania na bieżąco Zamawiającego o wszelkich zmianach i aktualizacjach Systemu wynikających, między innymi, ze zmian w przepisach prawa, w tym, w szczególności, o zakresie tych aktualizacji oraz dacie ich wydania przez autora
 - j. wsparcie dla komórki IT Zamawiającego w zakresie administrowania Systemem oraz bazami danych, w tym także w zakresie optymalizacji pracy Systemu.
- 2) udzielenie wsparcia dla rozszerzeń funkcjonalnych Systemu enova 365 stworzonych przez innego zewnętrznego operatora systemu
- 3) dopuszcza się możliwość zastosowania przez Wykonawcę własnych rozszerzeń w miejsce rozszerzeń wymienionych w punkcie 2 z zastrzeżeniem, że będą one miały te same funkcjonalności i nie będą powodowały błędów w funkcjonowaniu Systemu.

3. Kategorie problemów oraz terminy ich rozwiązania

- 1) W celu ustalenia priorytetów w rozwiązywaniu problemów, przyjmuje się ich poniższą kategoryzację:

- a. **błąd krytyczny** - błąd powodujący całkowity brak możliwości korzystania z Systemu lub brak możliwości korzystania z kluczowej dla funkcjonowania procesów biznesowych Zamawiającego funkcji Systemu;
- b. **błąd ważny** - błąd powodujący ograniczone funkcjonowanie Systemu lub ograniczoną możliwość korzystania z kluczowej dla funkcjonowania procesów biznesowych Zamawiającego funkcji Systemu;
- c. **usterka** - błąd powodujący ograniczoną możliwość korzystania funkcji Systemu, które nie są kluczowe dla funkcjonowania procesów biznesowych Zamawiającego, lub błąd, który użytkownik może obejść stosując tymczasowe rozwiązanie bez konieczności pilnej interwencji Wykonawcy;
- d. **prace planowe** - prace polegające na rozwoju działającego Systemu (implementacja przez Wykonawcę dodatkowych, niestandardowych funkcjonalności Systemu na wniosek Zamawiającego).

2) Czasy reakcji i czasy rozwiązania problemów przez Wykonawcę według kategorii problemów:

Kategoria problemu	Czas reakcji	Czas rozwiązania problemu
Błąd krytyczny	Do 0,5 godziny	Maksymalnie do 8 godzin
Błąd ważny	Do 2 godzin	Maksymalnie do 24 godzin
Usterka	Do 8 godzin	Maksymalnie do 2 dni robocze
Prace planowe	Do 24 godzin	W terminie ustalonym pomiędzy stronami

4. Szczegółowy opis procesu obsługi zgłoszeń i usuwania problemów

- 1) Obsługa zgłoszeń odbywać będzie się poprzez dedykowany adres mailowy Wykonawcy. W wyjątkowych sytuacjach, np. w przypadku pilnych błędów krytycznych, zgłoszenia mogą być dokonywane telefonicznie na dedykowany numer telefonu Wykonawcy.
- 2) Przedstawiciel Zamawiającego, zgłaszając problem, każdorazowo deklaruje jego kategorię (błąd krytyczny, błąd ważny, usterka, prace planowe) oraz opisuje jego szczegóły.
- 3) Zamawiający, po podpisaniu umowy przekaże Wykonawcy listę użytkowników, którzy będą uprawnieni do zgłaszania problemów z Systemem.
- 4) Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca zgłasza Zamawiającemu przystąpienie do usunięcia problemu w terminie zgodnym z czasem reakcji dla odpowiedniej kategorii problemu. Przystąpienie do usunięcia problemu powinno być wysłane na adres mailowy, z którego otrzymano zgłoszenie lub, w przypadku zgłoszenia telefonicznego, na adres mailowy podany przez zgłaszającego problem.

- 5) W trakcie rozwiązywania problemu Wykonawca będzie udzielał Zamawiającemu informacji o etapie, na jakim znajdują się prace na każde wezwanie Zamawiającego.
- 6) Z chwilą usunięcia problemu Wykonawca poinformuje Zamawiającego o końcowym rozwiązaniu problemu na adres mailowy, z którego dokonano zgłoszenia lub, w przypadku zgłoszenia telefonicznego, na adres mailowy podany przez zgłaszającego problem.

5. Rozliczanie czasu pracy Wykonawcy

- 1) Prace będą wykonywane w zakresie wynikającym z potrzeb Zamawiającego i rozliczane na podstawie pełnych roboczogodzin jakie Wykonawca poświęcił na rozwiązanie problemu. W przypadku wystąpienia niepełnych roboczogodzin dla poszczególnych zgłoszeń, Wykonawca zaokrągli ich ilość w dół, na korzyść Zamawiającego.
- 2) Wykonawca jest zobowiązany prowadzić szczegółową i rzetelną ewidencję wykonanych dla Zamawiającego czynności i czasu, jaki każda z czynności zajęła.
- 3) W przypadku prac prowadzonych w siedzibie Zamawiającego, roboczogodziny będą każdorazowo potwierdzane przez przedstawiciela Zamawiającego na protokole odbioru usługi. Godziny pracy wykonane poza siedzibą Zamawiającego, będą rozliczane na podstawie zestawienia przygotowanego przez Wykonawcę po wykonaniu prac. Zestawienie takie Wykonawca zobowiązuje się przelać do Zamawiającego wraz ze zgłoszeniem końcowego rozwiązania problemu lub ze zgłoszeniem zakończenia prac nad problemem.
- 4) Niezależnie od przesłanego zestawienia, o którym mowa w punkcie 3, Wykonawca na koniec każdego miesiąca, wraz z fakturą przedstawi Zamawiającemu szczegółowy wykaz wykonanych prac wraz z wykorzystanymi na nie roboczogodzinami. W przypadku, gdy w danym okresie rozliczeniowym dojdzie do przekroczenia ryczałtowego pakietu roboczogodzin, wykaz ten, po akceptacji Zamawiającego, będzie podstawą do wypłaty wynagrodzenia Wykonawcy za dodatkowe roboczogodziny.
- 5) W przypadku prac prowadzonych w siedzibie Zamawiającego, w godziny pracy Wykonawcy nie będzie wliczany czas dojazdu do Zamawiającego.
- 6) W przypadku prac planowych, Wykonawca, przed przystąpieniem do ich realizacji, zobowiązuje się do podania szacunkowej ilości roboczogodzin, jakie poświęci na ich wykonanie. Zamawiający, na podstawie szacunkowej ilości roboczogodzin, podejmie decyzję o zleceniu prac planowych Wykonawcy.

6. Wykaz i typ licencji posiadanych przez Zamawiającego wraz z ilością stanowisk /na dzień ogłoszenia postępowania na świadczenie usługi wsparcia technicznego/

Typ licencji: standardowa
Termin gwarancji: 20-03-2024
Rodzaj licencji: standardowa

Moduł	Pakiet	Liczba stanowisk enova365 standard
Kadry Płace	Złoty	8
Księga Handlowa	Złoty	10
Środki trwałe	Złoty	1
Handel	Złoty	4
Standard dodatkowe	Złoty	5
Elektroniczne Wyciągi Bankowe	-	bez limitu
Jednostki Budżetowe	-	bez limitu
Pulpit Pracownika	-	Do 1000
Pulpit Kierownika		28

7. Przewidywana ilość roboczogodzin w trakcie trwania umowy

Zamawiający planuje zawarcie umowy z ryczałtowymi pakietami godzin miesięcznych do wykorzystania w trakcie trwania umowy.

Numer miesiąca trwania umowy	Ilość roboczogodzin
1	20
2	20
3	20
4	20
5	20
6	20
7	20
8	20
9	20
10	20
11	20
12	20

Po przekroczeniu pakietu roboczogodzin w danym miesiącu dodatkowe roboczogodziny będą rozliczane według stawki podanej przez Wykonawcę w ofercie.