



Załącznik nr 5
do zapytania ofertowego

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
NA DOSTAWĘ I WDROŻENIE WYBRANYCH MODUŁÓW SYSTEMU ENOVA365
WRAZ ZE ŚWIADCZENIEM PRZEZ OKRES 12 MIESIĘCY
USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO UŻYTKOWANIU SYSTEMU
ORAZ USŁUG WPROWADZANIA ZMIAN USPRAWIAJĄCYCH
DZIAŁANIE SYSTEMU**

Rozdział 1. Definicje i skróty

Aktualizacja systemu	dokonywanie zmian w systemie w związku ze zmieniającym się otoczeniem prawnym lub związane z wprowadzeniem przez producenta oprogramowania modyfikacji funkcjonalności już istniejących w systemie bądź dostarczeniem nowych.
Błąd systemu	dysfunkcja systemu, która powoduje, że system działa niezgodnie z dokumentacją systemową.
Czas wykonania zlecenia	czas, jaki upłynął od pierwszego kontaktu z Wykonawcą w sprawie zgłoszenia zlecenia w ramach usług wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu do momentu wykonania zlecenia przez Wykonawcę.
Dokumentacja	wszelkie dokumenty sporządzone przez Wykonawcę lub wspólnie przez Strony Umowy, przekazywane zgodnie z Umową Zamawiającemu, w szczególności: harmonogram realizacji zadania, dokumentacja użytkowa, instrukcje.
Dostawa licencji	świadczenie Wykonawcy polegające na dostarczeniu licencji do Systemu.
Dzień instruktażu	jeden dzień instruktażu obejmuje 6 godzin zegarowych przeznaczonych w danym dniu roboczym na przeprowadzenie instruktażu z zakresu użytkowania systemu.
Etap	wyodrębnione w Umowie poszczególne części realizacji zamówienia.
Harmonogram	dokument opracowany przez Wykonawcę i zatwierdzony przez Zamawiającego, zawierający m.in. szczegółowy harmonogram realizacji prac w poszczególnych etapach; określenie produktów i usług do realizacji w danym etapie wraz z wymaganiami; terminy przekazania poszczególnych produktów i usług do odbioru; terminy odbioru produktów i usług. Harmonogram prac jest określany w ramach etapu I.
Instruktaż	proces mający na celu pozyskanie wiedzy i umiejętności w zakresie obsługi systemu.
Konsultacje	usługa polegająca na zapewnieniu wsparcia w zakresie bieżących prac w systemie oraz przy wdrażaniu nowych funkcjonalności.



	Konsultacje mają głównie na celu pomoc w doborze optymalnych i korzystnych dla Zamawiającego rozwiązań w systemie.
NIW-CRSO	Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego.
Odbiór	potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania zamówienia w zakresie wykonania poszczególnych etapów. Dowodem dokonania odbioru jest odpowiedni protokół odbioru.
Protokół odbioru	dokument przedstawiony przez Wykonawcę i podpisany przez Zamawiającego, potwierdzający prawidłowość i zakres wykonania konkretnych usług.
Roboczegodzina	jednostka miary pracochłonności, wyrażająca normę ilościową pracy wykonanej przez jednego pracownika Wykonawcy w czasie jednej godziny roboczej.
System enova365	zakupione przez Zamawiającego oprogramowanie enova365 producenta Soneta Sp. z o.o.
Moduły systemu enova365	do modułów systemu enova365 zalicza się następujące moduły: 1) Kadry i Płace; 2) Workflow; 3) DMS; 4) Konfigurator Workflow i DMS; 5) Eksporty Dekretów List Płac; 6) Pulpit Pracownika; 7) Pulpit Kierownika; 8) Workflow w Pulpitach.
Usługa wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu	wszelkie prace polegające na wprowadzeniu zmian w systemie, mające na celu usprawnienie działania i funkcjonalności systemu oraz jego dostosowanie do potrzeb Zamawiającego, realizowane przez Wykonawcę według zakresu opisanego w Umowie.
Usługa wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu	wszelkie usługi związane z zapewnieniem prawidłowego działania systemu, w tym aktualizowanie oprogramowania, usuwanie błędów systemu, konsultacje i pomoc merytoryczna udzielana Zamawiającemu, realizowane przez Wykonawcę według zakresu opisanego w Umowie.
Użytkownik systemu (użytkownik)	pracownik Zamawiającego posiadający dostęp do modułów systemu (funkcji, widoków, pól lub wydzielonych grup / podzbiorów danych) w zakresie niezbędnym do wykonywania przez niego jego obowiązków służbowych.
Wdrożenie	świadczenia Wykonawcy mające na celu wdrożenie systemu, polegające w szczególności na: instalacji programowania, skonfigurowania oprogramowania do potrzeb Zamawiającego, zapoznaniu użytkowników z systemem.



Rozdział 2. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie wybranych modułów systemu enova365 wraz ze świadczeniem przez okres 12 miesięcy usług wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu oraz usług wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu.

System dostarczony w ramach niniejszego zamówienia powinien być oryginalnym oprogramowaniem enova365, którego producentem jest firma Soneta Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie. Wykonawca musi być autoryzowanym partnerem ww. producenta.

W ramach realizacji niniejszego zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) dostawy licencji, instalacji oraz skonfigurowania do potrzeb Zamawiającego niżej wymienionego oprogramowania:
 - a) licencja enova365 Kadry i Płace (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 7 (w tym multi: 0);
 - b) licencja enova365 WorkFlow (wersja platynowa) – liczba równoczesnych użytkowników: 1 (w tym multi: 1);
 - c) licencja enova365 DMS (wersja platynowa) – liczba równoczesnych użytkowników: 1 (w tym multi: 1);
 - d) licencja enova365 Konfigurator WorkFlow i DMS;
 - e) licencja enova365 Eksporty Dekretów List Płac;
 - f) licencja enova365 Pulpit Pracownika – liczba użytkowników: do 100 kont;
 - g) licencja enova365 Pulpit Kierownika – liczba użytkowników: 11;
 - h) licencja enova365 WorkFlow w Pulpitach – liczba użytkowników: do 100 kont;
- 2) zapewnienia aktualizacji terminowej ww. oprogramowania co najmniej na okres trwania umowy;
- 3) przeprowadzenia migracji danych z obecnie wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu do obsługi kadrowo-płacowej;
- 4) przeprowadzenia instruktażów z zakresu obsługi systemu dla użytkowników;
- 5) wdrożenia dodatkowych funkcjonalności do oprogramowania, o którym mowa w pkt 1 – dodatkowe wymagania funkcjonalne względem systemu zostały określone przez Zamawiającego w Rozdziale 4 niniejszego zapytania ofertowego;
- 6) świadczenia usług wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu przez okres 12 miesięcy;
- 7) świadczenia usług wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu przez okres 12 miesięcy.



Rozdział 3. Wymagania względem systemu i realizacji przedmiotu zamówienia:

Dodatkowe funkcjonalności, jakie powinny zostać wprowadzone do oprogramowania, zostały szczegółowo określone w **Rozdziale 4** Opisu Przedmiotu Zamówienia.

Przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) przekazywania pisemnie Zamawiającemu informacje o wszelkich przeszkodach pojawiających się w trakcie realizacji zadania, a które mogłyby wpłynąć na terminowe wywiązanie się ze zobowiązań umownych;
- 2) komunikowania się z pracownikami Zamawiającego w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego, tj. od 8:00 do 16:00;
- 3) utrzymania niezmienności składu zespołu przeznaczonego do realizacji umowy – w przypadku konieczności dokonania zmiany składu zespołu nowe osoby nie mogą mieć kwalifikacji niższych niż ich poprzednicy; jednocześnie Zamawiający zastrzega sobie prawo do wnioskowania do Wykonawcy o zmianę członka zespołu.

Rozdział 4. Etapy realizacji zamówienia:

Przedmiot zamówienia realizowany będzie w następujących etapach:

Etap I – Spotkania konsultacyjne

Spotkania konsultacyjne będą odbywać się w formie stacjonarnej w siedzibie Zamawiającego lub w formie zdalnej, przy czym ostateczną decyzję o formie konsultacji podejmie Zamawiający. W ramach etapu Wykonawca przeprowadzi analizę przedwdrożeniową m.in. w oparciu o następujące informacje:

- 1) analiza działalności Zamawiającego w zakresie objętym wymaganiami systemu;
- 2) analiza danych i ich struktur w obecnie wykorzystywanym systemie;
- 3) analiza procesów, procedur, czynności i operacji działających na tych danych.

Analiza zostanie zakończona spisaniem ustaleń i potrzeb, które zostaną uzgodnione przez Strony w drodze przeprowadzonych konsultacji, m.in. w zakresie następujących informacji:

- 1) propozycji sposobu realizacji przedmiotu zamówienia;
- 2) harmonogramu realizacji poszczególnych etapów zamówienia;
- 3) listy pracowników Wykonawcy odpowiedzialnych za wykonanie poszczególnych etapów i całego zamówienia, zawierającej dane teled adresowe osób biorących udział w wykonaniu zamówienia ze strony Wykonawcy;



- 4) sposobu komunikacji osób zaangażowanych w wykonanie zamówienia;
- 5) planu migracji danych z obecnie wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu informatycznych do systemu enova365, zawierającego w szczególności szczegółowe uzgodnienia dotyczące zakresu i sposobu przeniesienia danych (migracji lub wprowadzenia ręcznego) oraz harmonogramu migracji, przy jednoczesnym uwzględnieniu wymagań w zakresie migracji danych;
- 6) listy niezbędnego oprogramowania (wraz z jego wersjami) wymaganego do poprawnej pracy systemu.

Potwierdzeniem odbioru etapu I będzie podpisanie przez obie Strony protokołu z ustaleń i potrzeb. Do protokołu odbioru dołączony zostanie wykaz roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danego etapu, który będzie stanowił podstawę do dokonania wyceny usługi.

Etap II – Dostawa oprogramowania i licencji

Wykonawca **dostarczy nośniki z oprogramowaniem wraz z licencjami enova365** pozwalającymi zainstalować i skonfigurować dostarczone oprogramowanie na wszystkich stanowiskach komputerowych wskazanych przez Zamawiającego, służących pracownikom NIW-CRSO. W ramach realizacji etapu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumenty licencyjne. Licencje muszą być nieograniczone czasowo i terytorialnie oraz muszą być przenoszalne (niezwiązane ze sprzętem).

Ponadto Wykonawca dostarczy Zamawiającemu niezbędną dokumentację systemu, m.in. w postaci: instrukcji obsługi dla użytkowników (wersja elektroniczna z możliwością wydruku, sporządzona w języku polskim, pozwalająca na samodzielną naukę obsługi systemu przez użytkowników).

Potwierdzeniem odbioru etapu II będzie podpisanie przez obie Strony protokołu odbioru oprogramowania wraz z dokumentami licencyjnymi z oryginalnymi nośnikami, z których będzie instalowane oprogramowanie gotowe. Usługa zostanie wyceniona na podstawie wartości dostarczonych licencji do oprogramowania.

Etap III – Instalacja systemu

Instalacja systemu na serwerze oraz wszystkich stanowiskach komputerowych wskazanych przez Zamawiającego zostanie przeprowadzona przez Wykonawcę pod nadzorem Zamawiającego.

Potwierdzeniem odbioru etapu III będzie podpisanie przez obie Strony protokołu odbioru potwierdzającego poprawny przebieg procesu instalacji systemu. Do protokołu odbioru dołączony zostanie wykaz roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danego etapu, który będzie stanowił podstawę do dokonania wyceny usługi.



Etap IV – Migracja danych

Usługa migracji danych obejmuje przeniesienie wszystkich danych kadrowych i płacowych (łącznie z historią) z obecnie wykorzystywanego przez Zamawiającego systemu Sage Kadry i Płace One Payroll.

Migracja danych zostanie przeprowadzona przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego pod nadzorem wyznaczonych pracowników Zamawiającego. W przypadku, gdy nie będzie to możliwe, Wykonawca zobowiązany będzie do zabezpieczenia pozyskanych od Zamawiającego migrowanych danych w sposób uniemożliwiający wejście w ich posiadanie przez osoby nieupoważnione do ich przetwarzania. Po wykonaniu migracji wszelkie dane pozyskane w toku migracji przez Wykonawcę muszą zostać usunięte ze wszystkich nośników Wykonawcy w sposób uniemożliwiający ich odzyskanie. Jeżeli wystąpi konieczność przekazania Wykonawcy danych do migracji poza siedzibę Zamawiającego, przekazanie będzie się odbywać protokolarnie na rzecz upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy, a prace związane z obróbką pozyskanych danych odbywać się będą jedynie w siedzibie Wykonawcy. Wykonawca nie jest upoważniony do przekazywania danych z migracji innym podmiotom.

Zamawiający posiada wsparcie techniczne do aktualnie używanego oprogramowania firmy Sage (w terminie do 31.12.2020 r.), natomiast nie przewiduje zawierania odrębnych umów na zapewnienie pomocy w migracji danych do nowego systemu. Szczegółowy zakres migracji danych zostanie doprecyzowany w ramach etapu I.

Potwierdzeniem odbioru etapu IV będzie podpisanie przez obie Strony protokołu odbioru potwierdzającego poprawny przebieg procesu migracji danych. Do protokołu odbioru dołączony zostanie wykaz roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danego etapu, który będzie stanowił podstawę do dokonania wyceny usługi.

Etap V – Konfiguracja systemu

Konfiguracja oraz parametryzacja standardowych funkcji systemu zostanie przeprowadzona przez Wykonawcę pod nadzorem Zamawiającego.

Potwierdzeniem odbioru etapu III będzie podpisanie przez obie Strony protokołu odbioru potwierdzającego poprawny przebieg procesu konfiguracji systemu. Do protokołu odbioru dołączony zostanie wykaz roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danego etapu, który będzie stanowił podstawę do dokonania wyceny usługi.



Etap VI – Przeprowadzenie instruktażu z użytkowania systemu oraz testowanie systemu

Instruktaż (szkolenie) dla użytkowników z zakresu obsługi systemu odbędzie się w formie kursu praktycznego, przy czym:

- 1) instruktaż powinien obejmować następującą liczbę dni dla poszczególnych obszarów:
 - a) obszar kadrowy – 4 dni;
 - b) obszar placowy – 6 dni;
 - c) Pulpit Pracownika i Kierownika – 2 dni;Jeden dzień instruktażu obejmuje 6 godzin kursu;
- 2) w instruktażach weźmie udział łącznie maksymalnie 20 pracowników NIW-CRSO;
- 3) każdy pracownik może uczestniczyć w instruktażu z więcej niż jednego modułu;
- 4) Zamawiający przedstawi Wykonawcy listę osób skierowanych na instruktaż 7 dni przed rozpoczęciem pierwszego instruktażu;
- 5) instruktaże zostaną przeprowadzone stacjonarnie w siedzibie Zamawiającego lub w trybie zdalnym on-line;
- 6) instruktaże będą realizowane w grupach do 10 osób w pomieszczeniach i na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym;
- 7) instruktaże te mają osiągnąć następujące cele:
 - a) użytkownicy będą znać słownictwo, terminy i pojęcia używane w dostarczonym systemie;
 - b) użytkownicy systemu będą w stanie samodzielnie obsługiwać system;
- 8) Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, że wykładowcy, którzy będą przeprowadzać instruktaże, posiadać będą należyte doświadczenie i odpowiednią wiedzę merytoryczną w zakresie objętym przedmiotem instruktażu;
- 9) przeprowadzenie instruktażu zostanie potwierdzone listą obecności uczestników instruktażu, przygotowaną i przekazaną Zamawiającemu przez Wykonawcę po przeprowadzeniu każdego z instruktaży;
- 10) wszelkie koszty związane z przeprowadzeniem instruktaży, w tym koszty dojazdu do siedziby Zamawiającego, zakwaterowania i wyżywienia wykładowców przeprowadzających instruktaże pokrywa w całości Wykonawca.

Etap przeprowadzenia instruktaży w zakresie obsługi systemu będzie jednocześnie etapem **testowania systemu** przez Zamawiającego. Wszystkie błędy w zainstalowanych i działających modułach będą zgłaszane na zasadach określonych w Umowie, przy czym:

- 1) za błąd na etapie testowania uznaje się:
 - a) nie spełnienie któregoś z wymagań zawartych w niniejszym dokumencie;
 - b) nieprawidłowe działanie którejkolwiek funkcji opisanej w niniejszym dokumencie;
 - c) działanie systemu niezgodnie z przedstawioną dokumentacją;
 - d) wystąpienie zdarzenia uniemożliwiającego poprawne wykonanie funkcji systemu;
- 2) w razie potrzeby, na wniosek Zamawiającego, Wykonawca ma zapewnić obecność specjalistów w celu omówienia i rozwiązania przyczyn problemów;
- 3) w razie niewywiązania się Wykonawcy z usunięcia zgłoszonych błędów i rozwiązania zgłoszonych problemów Zamawiający będzie miał prawo naliczać kary umowne.



Potwierdzeniem odbioru etapu VI będzie podpisanie przez obie Strony protokołu odbioru potwierdzającego przeprowadzenie:

- 1) wszystkich instruktaży;
- 2) testowania systemu, potwierdzającego poprawną pracę dostarczonego i zainstalowanego oprogramowania, przy czym przez poprawną pracę systemu rozumie się spełnienie wszystkich wymagań w zakresie standardowych funkcjonalności.

Do protokołu odbioru dołączony zostanie wykaz roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danego etapu, który będzie stanowił podstawę do dokonania wyceny usługi.

Etap VII – Wdrożenie niestandardowych funkcjonalności systemu

Wdrożenie niestandardowych funkcjonalności systemu polegać będzie na wprowadzeniu odpowiednich modyfikacji systemu, mających na celu dostosowanie go do potrzeb Zamawiającego, które zostały określone poniżej:

- 1) funkcjonalność codziennego alertu przypominającego (z miesięcznym wyprzedzeniem) o zbliżającym się terminie:
 - a) końca umów o pracę na czas określony;
 - b) końca ważności badań lekarskich;
 - c) końca ważności szkoleń BHP;
 - d) końca dodatku specjalnego/służbowego i innych na czas określony;
 - e) zmiany wymiaru urlopu wypoczynkowego;
 - f) zmiany okresu wypowiedzenia umowy o pracę;
 - g) nabycia uprawnień do nagrody jubileuszowej;
- 2) możliwość wydruku listy osób uprawnionych do: dodatkowego wynagrodzenia rocznego / nagrody rocznej, nagrody jubileuszowej;
- 3) obsługa planowania wydatków na wynagrodzenia z uwzględnieniem - wynagrodzeń, wypłat obligatoryjnych (nagrody jubileuszowe, odprawy), fundusze nagród;
- 4) możliwość utworzenia raportu prognozy kosztów wynagrodzeń w układzie rocznym w podziale na miesiące, w oparciu o wykonanie bieżące oraz prognozowane;
- 5) tworzenie list płac głównych dla pracowników korzystając z danych wprowadzonych do modułu kadrowego, uzupełnionych o dane płacowe, z uwzględnieniem rodzaju finansowania;
- 6) możliwość kontroli bilansowania list płac w ramach danej listy płac dla każdego pracownika w ramach każdego źródła finansowania (brutto - potrącenia - do wypłaty =0). Rozbiciu na źródła podlegają również potrącenia dobrowolne;
- 7) przygotowanie mechanizmu wysyłki do systemu Sage 50c pliku z dekreacją list płac według standardu wymaganego przez ww. system;
- 8) wydruk na liście płac źródła finansowania.

Warunki świadczenia usługi:

- 1) usługi na wprowadzenie dodatkowych funkcjonalności będą zgłaszane w kolejności ustalonej przez Zamawiającego;



- 2) zgłoszenia będą dokonywane za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- 3) Wykonawca przystępuje do realizacji usługi po otrzymaniu od Zamawiającego zamówienia;
- 4) zakończenie zadania oznacza możliwość ujęcia zadania w protokole odbioru usług.

Rozliczenie usługi będzie następowało każdorazowo po odbiorze przez Zamawiającego poszczególnych niestandardowych funkcjonalności. Potwierdzeniem odbioru usług będzie podpisanie przez obie Strony protokołu odbioru, do którego dołączony zostanie wykaz roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danej usługi. Wykaz ten będzie stanowił podstawę do dokonania wyceny usługi.

Etap VIII A – Usługi wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu

Usługa wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu obejmuje:

- 1) zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania systemu;
- 2) dostarczanie, instalację i wdrażanie aktualizacji oprogramowania oraz publikowanych poprawek systemu;
- 3) wsparcie użytkowników przy bieżącej pracy z oprogramowaniem;
- 4) obsługę zgłoszeń problemów i incydentów związanych z funkcjonowaniem oprogramowania – naprawa błędów systemu;
- 5) udzielanie stacjonarnych (w siedzibie Zamawiającego) konsultacji eksploatacyjnych w zakresie funkcjonowania i korzystania z systemu, a także w zakresie niezbędnym do zarządzania nim i dostosowania do potrzeb Zamawiającego;
- 6) udzielanie telefonicznych konsultacji eksploatacyjnych w zakresie funkcjonowania i korzystania z systemu, a także w zakresie niezbędnym do zarządzania nim i dostosowania do potrzeb Zamawiającego, przy czym:
 - a) do korzystania z konsultacji telefonicznych uprawnieni są wszyscy pracownicy Zamawiającego;
 - b) Wykonawca zobowiązany jest świadczyć konsultacje w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00, pod numerem telefonu wskazanym w Umowie;
 - c) Wykonawca zobowiązany jest do rejestrowania i ewidencjonowania wszystkich konsultacji eksploatacyjnych zgłaszanych przez Zamawiającego, co najmniej w zakresie: tematu konsultacji, terminu konsultacji oraz wyniku konsultacji;
 - d) Wykonawca na każde żądanie Zamawiającego przekaże mu w formie elektronicznej zestawienia odbytych konsultacji, zawierających co najmniej wskazane powyżej dane.

Warunki świadczenia usługi:

- 1) w ramach usługi Zamawiającemu przysługuje limit 50 godzin do wykorzystania w ciągu trwania Umowy, z zastrzeżeniem pkt 2;
- 2) limit godzin, o którym mowa w pkt 1, rozliczany jest w formie miesięcznego wynagrodzenia;
- 3) usługi będą realizowane po dokonaniu zgłoszenia przez Zamawiającego;
- 4) usługi będą świadczone przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie poprzez dostęp terminalowy;



- 5) wszelkie koszty związane ze świadczeniem usług, w tym koszty dojazdu do siedziby Zamawiającego, zakwaterowania i wyżywienia osób świadczących usługi pokrywa w całości Wykonawca;
- 6) Wykonawca przyjmuje zgłoszenia oraz świadczy usługi w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze, przez co rozumie się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy;
- 7) zgłoszenia dokonywane są przez Zamawiającego poprzez portal serwisowy lub drogą elektroniczną na adres e-mail, a w przypadku niedostępności tych środków telefonicznie;
- 8) Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić poprzez portal serwisowy, a w przypadku jego niedostępności drogą e-mail na adres pracownika, który wysłał zgłoszenie, przyjęcie zgłoszenia w terminie 1 roboczogodziny;
- 9) w przypadku braku potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia w terminach określonych w pkt 8, zgłoszenie uznaje się za potwierdzone w terminie wysłania zgłoszenia.
- 10) Wykonawca gwarantuje maksymalny czas wykonania zlecenia (z zastrzeżeniem pkt 11):
 - a) do 12 godzin od momentu dokonania zgłoszenia – w przypadku możliwości zdalnego wykonania usługi;
 - b) do 24 godzin od momentu dokonania zgłoszenia – w przypadku konieczności dojazdu do siedziby Zamawiającego;
- 11) niedochowanie terminów, o których mowa w pkt 10, może wystąpić w przypadku wystąpienia okoliczności, za które winę ponosi Zamawiający, siły wyższej oraz gdy zlecenie z uwagi na swą złożoność wymaga dłuższego czasu realizacji, pod warunkiem wcześniejszego zgłoszenia Zamawiającemu takiej okoliczności na piśmie i jej akceptacji przez Zamawiającego;
- 12) w przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w pkt 11, Strony Umowy ustalają nowy termin wykonania usługi.

Rozliczenie usług będzie następowało w okresach miesięcznych. Potwierdzeniem odbioru usług będzie podpisanie przez obie Strony protokołu odbioru, do którego dołączony zostanie wykaz roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danej usługi. Wykaz ten będzie stanowił podstawę do dokonania wyceny usługi.

Etap VIII B – Usługi wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu

Usługa wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu obejmuje:

- 1) prowadzenie prac mających na celu podniesienie jakości i funkcjonalności systemu, w szczególności:
 - a) wprowadzanie do istniejących modułów systemu nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących funkcji wynikających z potrzeb Zamawiającego;
 - b) opracowywanie nowych funkcjonalności lub dokonywanie wszelkich innych zmian w systemie w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, w tym wynikających ze zmian przepisów prawa;
 - c) dokonywaniu zmian na potrzeby integracji z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego;



- d) wprowadzanie do istniejących modułów systemu nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących funkcji stanowiących wynik prac realizowanych przez Wykonawcę;
 - e) współpraca z Zamawiającym w zakresie prac prowadzonych nad rozwojem systemu;
- 2) w ramach usługi Zamawiającemu przysługuje limit 50 godzin do wykorzystania w ciągu trwania Umowy.

Opisane w niniejszym etapie usługi wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu nie obejmują dodatkowych funkcjonalności systemu, które to powinny zostać wdrożone wyłącznie w ramach etapu VII.

Warunki świadczenia usługi:

- 1) usprawnienia działania systemu będą zgłaszane w miarę potrzeb Zamawiającego;
- 2) usprawnienia działania systemu będą zgłaszane za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- 3) wszelkie koszty związane ze świadczeniem usług, w tym koszty dojazdu do siedziby Zamawiającego, zakwaterowania i wyżywienia osób świadczących usługi pokrywa w całości Wykonawca;
- 4) procedura realizacji zadań w ramach usług wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu składa się z następujących etapów:
 - a) faza I – wycena:
 - faza I inicjowana jest przez Zamawiającego poprzez wysłanie zlecenia do Wykonawcy – zlecenie musi zawierać opis zamówienia oraz proponowany termin realizacji zadania;
 - w przypadku wątpliwości co do zakresu planowanych prac Strona dokonują ustaleń w trybie roboczym;
 - wycena Wykonawcy musi zawierać szacunkową liczbę roboczogodzin niezbędną do realizacji zadania oraz termin realizacji zadania;
 - Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy informacji o akceptacji lub odrzuceniu przedstawionego przez Wykonawcę wyniku fazy I;
 - Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez Wykonawcę usług, który został przedstawiony przez Wykonawcę, w tym prowadzenia w tej sprawie ewentualnych negocjacji z Wykonawcą;
 - Zamawiający ma prawo zrezygnować z realizacji fazy II;
 - realizacja fazy I nie powoduje skutków finansowych dla Zamawiającego;
 - b) faza II – realizacja:
 - faza II inicjowana jest przez Zamawiającego po akceptacji fazy I;
 - Wykonawca przystępuje do realizacji usługi po otrzymaniu od Zamawiającego zamówienia fazy II;
 - zakończenie zadania oznacza możliwość ujęcia zadania w protokole odbioru usług wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu;
 - usługa wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu musi być świadczona niezależnie od usługi wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu.



Rozliczenie usługi będzie następować każdorazowo po odbiorze przez Zamawiającego poszczególnych zmian usprawniających działanie systemu. Potwierdzeniem odbioru usług będzie podpisanie przez obie Strony protokołu odbioru fazy II, do którego dołączony zostanie wykaz roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danej usługi. Wykaz ten będzie stanowił podstawę do dokonania wyceny usługi.

Rozdział 5. Termin realizacji zamówienia:

Przedmiot zamówienia realizowany będzie w etapach i terminach określonych w Harmonogramie sporządzonym przez Wykonawcę i zaakceptowanym przez Zamawiającego. Harmonogram musi uwzględniać wymagania Zamawiającego. Tworząc Harmonogram Wykonawca musi uwzględnić czas odbioru każdego etapu przez Zamawiającego oraz ewentualne ryzyko nieodebrania etapu przez Zamawiającego. Ostatni dzień odbiorów poszczególnych etapów nie może wypaść w dzień ustawowo wolny od pracy.

Maksymalne terminy wykonania przedmiotu zamówienia zostały przedstawione w poniższej tabeli:

Etap	Termin realizacji
I - IV	do 28.12.2020 r.
V - VI	do 10.02.2021 r.
VII	do 30.04.2021 r.
VIII A i B	od 01.01.2021 r do 31.12.2021 r.

Rozdział 6. Dane statystyczne:

Poniżej przedstawiono dane statystyczne, które mogą być przydatne przy wykonaniu wyceny:

- 1) liczba osób zatrudnionych na podstawie umów o pracę – około 60 osób;
- 2) liczba osób zatrudnionych na podstawie umów cywilnoprawnych – około 600 osób.

Rozdział 7. Sposób wyceny zamówienia:

Wycena zamówienia powinna zostać dokonana w następujący sposób:

- 1) etapy: I, III, IV, V i VII zostaną wycenione na podstawie liczby roboczogodzin, jaką Wykonawca przewiduje w związku z realizacją zamówienia, z uwzględnieniem ceny jednostkowej za godzinę świadczenia usługi wycenionej przez Wykonawcę;



- 2) etapy: VI oraz VIII A i B zostaną wycenione na podstawie liczby roboczogodzin, jaką Zamawiający przewiduje w związku z realizacją zamówienia, z uwzględnieniem ceny jednostkowej za godzinę świadczenia usługi wycenionej przez Wykonawcę, przy czym:
 - a) etap VI – obejmuje 72 roboczogodziny;
 - b) etap VIII A – usługi wsparcia technicznego w użytkowaniu systemu – obejmuje 50 roboczogodzin;
 - c) etap VIII B – usługi wprowadzania zmian usprawniających działanie systemu – obejmuje 50 roboczogodzin;
- 3) usługi zostaną finalnie rozliczone na podstawie wykazu roboczogodzin faktycznie zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach powyższych etapów;
- 4) w sytuacji, gdy etap I, III, IV, V i/lub VII zostanie zrealizowany poniżej limitu roboczogodzin, który został wskazany dla danego etapu w ofercie Wykonawcy, niewykorzystane roboczogodziny mogą zostać wykorzystane w etapach VIII A i VIII B, przy zachowaniu warunku nieprzekroczenia łącznej wartości Umowy;
- 5) przy rozliczaniu usług w ramach etapów I, III – VIII B przyjmuje się, że rozliczenia dokonywane będą z dokładnością:
 - a) dla wizyt osobistych w siedzibie NIW-CRSO – pierwsza godzina pełna i każde kolejne rozpoczęte 0,5 godziny;
 - b) dla prac realizowanych zdalnie – każde rozpoczęte 15 minut.
- 5) etap II zostanie wyceniony na podstawie wartości licencji do oprogramowania, przy czym w wycenie należy uwzględnić kwotę odnowienia gwarancji (aktualizacji) do licencji na kolejne 12 miesięcy.