



Załącznik nr 6
do zapytania ofertowego

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA NA USŁUGI WSPARCIA, UTRZYMANIA I ROZWOJU SYSTEMU ENOVA365

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, utrzymania lub rozwoju systemu do momentu wykonania zlecenia przez Wykonawcę.
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. Dowodem dokonania odbioru jest odpowiedni protokół odbioru.
Protokół odbioru	dokument przedstawiony przez Wykonawcę i podpisany przez Zamawiającego, potwierdzający prawidłowość i zakres wykonania konkretnych usług.
Roboczogodzina	jednostka miary pracochłonności, wyrażająca normę ilościową pracy wykonanej przez jednego pracownika Wykonawcy w czasie jednej godziny roboczej.
System enova365	posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365 producenta Soneta Sp. z o.o., w skład którego wchodzi następujące moduły: 1) Księga Handlowa (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 10 (w tym multi: 0); 2) Kadry i Płace (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 7 (w tym multi: 0); 3) Księga Inwentarzowa (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 3 (w tym multi: 0);



	4) Podgląd (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 1 (w tym multi: 0); 5) Analizy MS Excel; 6) Jednostki Budżetowe; 7) Elektroniczne Wyciągi Bankowe; 8) Projekty (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 3 (w tym multi: 0); 9) Delegacje Służbowe (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 1 (w tym multi: 1); 10) Opis Analityczny (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 10 (w tym multi: 0); 11) Kadry i Płace (wersja złota) – liczba równoczesnych użytkowników: 7 (w tym multi: 0); 12) Workflow (wersja platynowa) – liczba równoczesnych użytkowników: 1 (w tym multi: 1); 13) DMS (wersja platynowa) – liczba równoczesnych użytkowników: 1 (w tym multi: 1); 14) Konfigurator Workflow i DMS; 15) Eksporty Dekretów List Płac; 16) Pulpit Pracownika – liczba użytkowników: do 100 kont; 17) Pulpit Kierownika – liczba użytkowników: 13 kont; 18) Workflow w Pulpitach – liczba użytkowników: do 100 kont. System obejmuje również indywidualne rozszerzenia funkcjonalne stworzone w ramach dotychczas świadczonych usług rozwoju systemu.
Usługa rozwoju systemu	wszelkie prace polegające na wprowadzeniu zmian w systemie, mające na celu usprawnienie działania i funkcjonalności systemu oraz jego dostosowanie do potrzeb Zamawiającego.
Usługa wsparcia i utrzymania systemu	wszelkie usługi związane z zapewnieniem prawidłowego działania systemu, w tym aktualizowanie oprogramowania, usuwanie błędów systemu, konsultacje i pomoc merytoryczna udzielana Zamawiającemu.
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.

Rozdział 2. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez okres 12 miesięcy usług wsparcia, utrzymania i rozwoju systemu enova365.



Usługi wsparcia i utrzymania systemu enova365

Usługi wsparcia i utrzymania systemu obejmują:

- 1) zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania systemu;
- 2) dostarczenie, 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), zdalnych oraz telefonicznych konsultacji eksploatacyjnych w zakresie funkcjonowania i korzystania z systemu, a także w zakresie niezbędnym do zarządzania nim i dostosowania do potrzeb Zamawiającego;
- 6) udzielanie instruktaży wdrożeniowych dla nowoprzyjętych pracowników NIW-CRSO.

Warunki świadczenia usług:

- 1) w ramach usługi Zamawiającemu przysługuje limit 120 roboczogodzin do wykorzystania w ciągu trwania umowy, z zastrzeżeniem pkt 2;
- 2) limit godzin, o którym mowa w pkt 1, rozliczany jest w formie stałego miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego, w ramach którego Zamawiającemu przysługuje 10 roboczogodzin usług świadczonych przez Wykonawcę;
- 3) niewykorzystane w danym miesiącu godziny powiększają limit godzin do wykorzystania w następnych miesiącach w ramach danego kwartału (godziny rozliczane będą w ramach trzymiesięcznego okresu rozliczeniowego);
- 4) usługi będą realizowane po dokonaniu zgłoszenia przez Zamawiającego;
- 5) zgłoszenia dokonywane są przez Zamawiającego poprzez portal serwisowy lub drogą elektroniczną na wskazany przez Wykonawcę adres e-mailowy, a w przypadku niedostępności tych środków – telefonicznie;
- 6) Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić przyjęcie zgłoszenia w terminie 1 roboczogodziny;
- 7) w przypadku braku potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia w terminie określonym w pkt 6, zgłoszenie uznaje się za potwierdzone w terminie wysłania zgłoszenia;
- 8) usługi będą świadczone przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, telefonicznie lub zdalnie poprzez dostęp terminalowy;
- 9) wszelkie koszty związane ze świadczeniem usług, w tym koszty dojazdu do siedziby Zamawiającego, zakwaterowania i wyżywienia osób świadczących usługi pokrywa w całości Wykonawca;
- 10) do korzystania z konsultacji uprawnieni są wszyscy pracownicy Zamawiającego;
- 11) Wykonawca zobowiązany jest świadczyć konsultacje w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00;
- 12) Wykonawca zobowiązany jest do rejestrowania i ewidencjonowania wszystkich konsultacji eksploatacyjnych zgłaszanych przez Zamawiającego, co najmniej w zakresie: tematu, terminu i wyniku konsultacji;
- 13) Wykonawca na każde żądanie Zamawiającego przekaże mu w formie elektronicznej zestawienia odbytych konsultacji, zawierających co najmniej wskazane powyżej dane;



- 14) Wykonawca gwarantuje maksymalny czas wykonania zlecenia (z zastrzeżeniem pkt 15):
 - 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;
- 15) niedochowanie terminów, o których mowa w pkt 14, 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;
- 16) w przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w pkt 15, Zamawiający i Wykonawca wspólnie ustalają nowy termin wykonania usługi;
- 17) potwierdzeniem odbioru usług będzie podpisanie przez Zamawiającego i Wykonawcę protokołu odbioru, w którym wskazana zostanie liczba roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danego miesiąca;
- 18) 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.

Usługi rozwoju systemu enova365

Usługi rozwoju systemu obejmują prowadzenie prac mających na celu podniesienie jakości i funkcjonalności systemu, w szczególności:

- 1) wprowadzanie do istniejących modułów systemu nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących funkcji wynikających z potrzeb Zamawiającego oraz stanowiących wynik prac realizowanych przez Wykonawcę;
- 2) opracowywanie nowych funkcjonalności lub dokonywanie wszelkich innych zmian w systemie w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, w tym wynikających ze zmian przepisów prawa;
- 3) dokonywanie zmian na potrzeby integracji z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego;
- 4) współpraca z Zamawiającym w zakresie prac prowadzonych nad rozwojem systemu.

Warunki świadczenia usług:

- 1) w ramach usługi Zamawiającemu przysługuje limit 170 roboczogodzin do wykorzystania w ciągu trwania umowy, z zastrzeżeniem pkt 2;
- 2) limit godzin, o którym mowa w pkt 1, rozliczany jest każdorazowo po wykonaniu zlecenia na podstawie liczby roboczogodzin faktycznie zrealizowanych przez Wykonawcę;
- 3) usługi rozwoju systemu będą zgłaszane w miarę potrzeb przez Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej;



- 4) wszelkie koszty związane ze świadczeniem usług, w tym koszty dojazdu do siedziby Zamawiającego, zakwaterowania i wyżywienia osób świadczących usługi pokrywa w całości Wykonawca;
- 5) procedura realizacji zadań w ramach usług wprowadzenia zmian usprawniających działanie systemu składa się z następujących etapów:
 - a) faza I – wycena:
 - faza I inicjowana jest przez Zamawiającego poprzez wysłanie zlecenia drogą elektroniczną do Wykonawcy – zlecenie musi zawierać opis zamówienia oraz proponowany termin realizacji zadania;
 - w przypadku wątpliwości co do zakresu planowanych prac, Strony dokonują ustaleń w trybie roboczym;
 - Wykonawca dokonuje wyceny zlecenia i przekazuje ją Zamawiającemu drogą elektroniczną;
 - wycena Wykonawcy musi zawierać szacunkową liczbę roboczogodzin niezbędną do realizacji zadania oraz termin realizacji zadania;
 - termin realizacji powinien być określony indywidualnie dla każdego zlecenia, z uwzględnieniem stopnia jego złożoności i czasochłonności;
 - Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy informacji o akceptacji lub odrzuceniu przedstawionej przez Wykonawcę wyceny;
 - Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez Wykonawcę usług, w tym prowadzenia w tej sprawie ewentualnych negocjacji z Wykonawcą;
 - Zamawiający ma prawo zrezygnować ze zlecenia realizacji fazy II;
 - Realizacja fazy I nie powoduje skutków finansowych dla Zamawiającego;
 - b) faza II – realizacja:
 - Wykonawca przystępuje do realizacji zlecenia po otrzymaniu od Zamawiającego akceptacji wyceny;
 - usługa rozwoju systemu musi być świadczona niezależnie od usług wsparcia i utrzymania systemu;
 - niezwłocznie po ukończeniu prac Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o gotowości do odbioru zlecenia;
 - c) faza III – odbiór:
 - Wykonawca zobowiązany jest – przed przedstawieniem Zamawiającemu prac do odbioru – do przeprowadzenia we własnym zakresie weryfikacji, czy przedmiot odbioru jest zgodny z postanowieniami zlecenia;
 - zakończenie zlecenia oznacza możliwość ujęcia zadania w protokole odbioru usługi rozwoju systemu;
 - po przedstawieniu przez Wykonawcę prac do odbioru, Zamawiający przystąpi do sprawdzenia, czy przedmiot odbioru jest zgodny z wymaganiami danego zlecenia;
 - Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania prac dowolną metodą, a w szczególności ma prawo do przeprowadzenia testów dostarczonych do odbioru prac za pomocą samodzielnie zdefiniowanych scenariuszy testowych;



- w przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy przekazanym do weryfikacji przedmiotem prac a założeniami przyjętymi w zleceniu, Zamawiający sporządza i przekazuje Wykonawcy protokół rozbieżności wraz z wyszczególnieniem rozbieżności uniemożliwiających odbiór, w terminie do 5 dni roboczych od dnia przekazania prac do odbioru;
- w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego niezgodności prac podlegających odbiorowi ze zleceniem, Wykonawca poprawi przedmiot odbioru w terminie wskazanym przez Zamawiającego, jednak nie później niż w ciągu 5 dni roboczych (w takim przypadku procedurę odbioru prac opisaną powyżej powtarza się);
- dniem spełnienia określonego świadczenia będzie zgłoszenie przez Wykonawcę danego zlecenia do odbioru pod warunkiem, że zlecenie zostanie zaakceptowane przy pierwszym odbiorze. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zgłoszonym do odbioru zleceniu, termin uważa się za niedotrzymany, a terminem wykonania będzie podpisanie stosownego protokołu odbioru bez zastrzeżeń przez Zamawiającego;
- potwierdzeniem odbioru usług będzie podpisanie przez Zamawiającego i Wykonawcę protokołu odbioru, w którym wskazana zostanie liczba roboczogodzin zrealizowanych przez Wykonawcę w ramach danego zlecenia;
- przyjmuje się, że rozliczenia dokonywane będą z dokładnością:
 - o dla wizyt osobistych w siedzibie NIW-CRSO – pierwsza godzina pełna i każde kolejne rozpoczęte 0,5 godziny;
 - o dla prac realizowanych zdalnie – każde rozpoczęte 15 minut.

Rozdział 3. Wymagania względem realizacji przedmiotu zamówienia:

Przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) wykonywania zamówienia z należytą starannością wymaganą od profesjonalisty, w sposób zapewniający pełną sprawność techniczną wszystkich rozwiązań dostarczonych w ramach realizowanego zamówienia;
- 2) przekazywania pisemnie Zamawiającemu informacje o wszelkich przeszkodach pojawiających się w trakcie realizacji zadania, a które mogłyby wpłynąć na terminowe wywiązanie się ze zobowiązań umownych;
- 3) komunikowania się z pracownikami Zamawiającego w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego, tj. od 8:00 do 16:00;
- 4) 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.



Narodowy Instytut Wolności
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego

Rozdział 4. Termin realizacji zamówienia:

Przedmiot zamówienia realizowany będzie przez okres 12 miesięcy od dnia 1 marca 2025 r.