OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia: Świadczenie usług wsparcia techniczno-merytorycznego dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania enova365 w maksymalnym wymiarze 24 roboczogodzin w okresie obowiązywania umowy.

I. Zamawiający
Instytut Strat Wojennych im. Jana Karskiego
ul. Rejtana 17,
02-516 Warszawa

II. Termin wykonania zamówienia

Usługa będzie świadczona od dnia podpisania umowy do dnia 31 grudnia 2027 roku lub do wyczerpania limitu 24 roboczogodzin.

III. Opis przedmiotu zamówienia:

Świadczenie usług wsparcia techniczno-merytorycznego w maksymalnym wymiarze 24 roboczogodzin w okresie obowiązywania umowy, dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania enova365 działającego w środowisku MS Azure na jednym serwerze zawierającym: serwer MS SQL, serwer terminalowy (na potrzeby dostępu zdalnego) oraz serwer Enova365 (w szczególności dla modułów: pulpity pracownika i kierownika w wersji przeglądarkowej oraz kadry, płace, delegacje PWS, księga inwentarzowa w wersji okienkowej/ desktopowej) w obszarze:

1. konsultacji w zakresie obsługi sytemu enova365 (telefoniczne, mailowe, osobiste, zdalne za pomocą Internetu) w godzinach pracy ISW tj. 8.00-17.00
2. administracji systemem enova365 i jego poszczególnymi składnikami związanej z ustawieniami odpowiednich parametrów działania oprogramowania
3. instalacji uaktualnień oprogramowania
4. dodatkowej parametryzacji ustawień systemu związanej ze zmianami wewnętrznymi / organizacyjnymi Instytutu lub w związku ze zmianą przepisów
5. modyfikacji wydruków w programie oraz dodawania nowych funkcjonalności w zależności od potrzeb i możliwości oprogramowania
6. szkolenia pracowników w zakresie użytkowania systemu enova365
7. instalacji i konfiguracji modułu drukarki Zebra
8. odnowienia gwarancji aktualizacji terminowej na system enova365 posiadanych licencji z terminem gwarancji 26.10.2027

9. kontroli współpracy z oprogramowaniem zewnętrznym (program Płatnik, homebanking)
10. tworzenia kopii zapasowych programu
11. reagowania w gwarantowanym czasie

Według kategorii problemów:

I. Kategoria 1 - Błąd krytyczny – nastąpiło przerwanie pracy Systemu enova365, przejawiające się całkowitym brakiem możliwości korzystania z funkcjonalności; operator nie ma możliwości zastosowania środków zastępczych w celu obejścia błędu. Czas reakcji nie może przekroczyć 3 godzin – rozwiązanie końcowe nie może trwać dłużej jak 24 godziny

II. Kategoria 2 - Błąd ważny – istnieją poważne problemy z funkcjonowaniem Systemu enova365. System funkcjonuje w bardzo ograniczonym zakresie. Czas reakcji nie może przekroczyć 12 godzin - rozwiązanie końcowe nie może trwać dłużej jak 3 dni robocze.

III. Kategoria 3 - Usterka – ograniczona jest możliwość prowadzenia mniej ważnych funkcji, które nie są kluczowe dla normalnego funkcjonowania Systemu enova365. Czas reakcji nie może przekroczyć 24 godzin - rozwiązanie końcowe lub obejście problemu nie może trwać dłużej jak 5 dni roboczych.

W przypadku zgłoszenia poza godzinami pracy Zamawiającego, czas rozwiązania końcowego lub obejścia problemu liczony jest zegarowo poczynając od początku pierwszego następnego dnia pracy Instytutu. Czas przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu skutecznego rozwiązania końcowego lub obejścia problemu.

Usługa nie wymaga od Wykonawcy zakupu/utrzymania środowiska Azure, ani zakupu odnowienia gwarancji aktualizacji terminowej Systemu enova365 posiadanych licencji z terminem gwarancji do 26.10.2027, zakupy te leżą po stronie Instytutu.