

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi opieki serwisowej nad oprogramowaniem Sage Symfonia ERP, poprzez wsparcie techniczne w użytkowaniu i rozwoju - zwane dalej „Usługami serwisowymi”, następujących modułów oprogramowania (zwanymi dalej „Modułami”):
 - 1) Handel – 7 stanowisk;
 - 2) FK (Finanse i Księgowość) – 8 stanowisk;
 - 3) Kadry i płace – 5 stanowisk;
 - 4) Środki trwałe – 1 stanowisko;
 - 5) E-deklaracje – 1 stanowisko.
2. Usługi serwisowe będą polegały na:
 - 1) instalacji uaktualnień Modułów (bez aktualizacji rozwiązań indywidualnych zakupionych w drodze odrębnej umowy);
 - 2) usuwaniu błędów i usterek w zakresie oprogramowania i rozwiązań indywidualnych;
 - 3) udzielaniu konsultacji z zakresu eksploatacji Modułów (kontakt z dedykowanym konsultantem);
 - 4) zapewnieniu dostępności specjalisty pod telefonem stacjonarnym lub komórkowym, celem udzielenia konsultacji dotyczących eksploatacji Modułów;
 - 5) świadczeniu usługi zdalnej pomocy, poprzez dostęp do komputerów firmowych Zamawiającego (pomoc rozliczana co 30 minut);
 - 6) doradztwie w zakresie: rozbudowy środków informatycznych, reinstalacji oprogramowania, dokonywania dodatkowych instalacji oprogramowania (tworzenie nowych stanowisk pracy);
 - 7) bieżącej optymalizacji konfiguracji i aktualizacji oprogramowania, uwzględniającej potrzeby Zamawiającego;
 - 8) świadczeniu na życzenie Zamawiającego dodatkowych usług związanych z eksploatacją Modułów.
3. Przedmiot zamówienia składa się z Usługi serwisowej realizowanej na każdorazowe zlecenie przez Zamawiającego w wymiarze maksymalnie do **193** godzin w okresie obowiązywania umowy, tj. przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy, w zależności od potrzeb Zamawiającego. Wykonawcy nie przysługuje roszczenie o zlecenie przez Zamawiającego w okresie realizacji przedmiotu umowy maksymalnej liczby godzin, o których mowa w zdaniu pierwszym.
4. Rozliczenie za Usługi serwisowe nastąpi w okresach miesięcznych na podstawie protokołów z wizyt zatwierdzonych przez Zamawiającego zawierających faktycznie zleconą przez Zamawiającego i zrealizowaną przez Wykonawcę liczbę godzin świadczenia Usługi serwisowej w danym miesiącu. Zamawiający zapłaci tylko za faktycznie zleconą przez Zamawiającego i zrealizowaną przez Wykonawcę liczbę godzin świadczenia Usługi serwisowej w danym miesiącu.

5. Wszelkie prace związane z rozbudową, modernizacją Modułów jak również wykonaniem rozwiązania indywidualnego na rzecz Zamawiającego zostaną sporządzone na podstawie odrębnej umowy.
6. Wykonawca przybędzie na konsultacje do siedziby Zamawiającego najpóźniej w trzecim dniu roboczym po zgłoszeniu pocztą elektroniczną (e-mail) problemu wymagającego ich przeprowadzenia w siedzibie Zamawiającego.
7. Wykonawca będzie przyjmować zgłoszenia w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 9.00 do 17.00 pod numerem telefonu lub adresem e-mail wskazanym w zawartej umowie.
8. Konsultacje telefoniczne specjalisty odbywać się będą w godzinach od 8.00 do 17.00 w dni robocze pod telefonem stacjonarnym lub komórkowym wskazanym w zawartej umowie. Konsultacje telefoniczne są nielimitowane w ramach wynagrodzenia określonego w umowie.
9. Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania zleceń Zamawiającego z priorytetem pierwszeństwa.
10. Wykonawca będzie zobowiązany do dostarczania uaktualnień Modułów w zakresie dostosowania ich do zmienionych przepisów prawa. Wyżej wymienionymi usługami są objęte wyłącznie aktualizacje Modułów dokonywane przez Wykonawcę w ramach jego działalności podstawowej i na potrzeby ogółu użytkowników. Wszelkie zmiany Modułów według indywidualnych potrzeb Zamawiającego mogą być dokonywane na podstawie odrębnie zawartych umów.
11. Zamawiający oczekuje również od Wykonawcy udzielania rabatów na ewentualne dodatkowe usługi nieobjęte niniejszym zamówieniem.
12. Umowa na realizację zamówienia zostanie zawarta na 12 miesięcy.