*Załącznik nr 1 do ogłoszenia*

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

1. **Opis przedmiotu zamówienia:** świadczenie usługi serwisowej oprogramowania do zarządzania przedsiębiorstwem – ENOVA przez autoryzowanego dystrybutora i serwisanta licencji
ww. oprogramowania.
2. Przedmiotem zamówienia jest obsługa serwisowa systemu Enova, wdrożonego w siedzibie Zamawiającego, tj. Pogotowie Ratunkowe we Wrocławiu, przy ul. Ziębickiej 34-38.
3. Wdrożony program ENOVA obejmuje moduły:
4. w wersji pakiet platynowy:
5. Kadry i Płace – 6
6. Księgowość – 8
7. Księga Inwentarzowa – 2
8. Podgląd – 2
9. DMS – 3
10. w wersji pakiet złoty:
11. Handel – 11 (w tym 2x Enova multi 365)
12. Serwis – 4
13. CRM – 1
14. Wypożyczalnia – 3 (w tym 2x Enova multi 365)
15. Pulpit Enova 365 (pracownika - 1000, kierownika-50)
16. Dedykowany dodatek czas pracy MS Excel
17. Dedykowany dodatek Enova.Obrotowka
18. Dedykowany dodatek Logowanie serwisowe
19. Dedykowany dodatek Soneta.Banki
20. Dedykowany dodatek Soneta.CzasPracy
21. Dedykowany dodatek kolektory kodów kreskowych
22. Dedykowany dodatek Soneta. Zebra
23. Dedykowany dodatek Soneta.HarmZadan
24. Wykonawca będzie świadczył usługę polegającą na serwisowaniu ww. programu, w szczególności polegającą na:
25. konsultacjach w siedzibie Zamawiającego w zakresie obsługi programu – pomoc w obsłudze programu, szkolenia z nowych funkcjonalności, wyjaśnianie i rozwiązywanie z pracownikami napotkanych problemów,
26. szkoleń w zakresie tworzenia wydruków, administrowania systemem Enova oraz jego konfiguracją,
27. prac konfiguracyjnych programu związanych z usprawnianiem i dodawaniem nowych funkcjonalności, tworzenie raportów oraz wydruków - w terminie 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia zadania (e-mail),
28. pracach optymalizujących oprogramowanie Enova – mających na celu minimalne wykorzystanie zasobów sprzętowych Zamawiającego (min. optymalizacja bazy danych programu),
29. obsłudze zgłoszeń usterek, błędów, awarii i stanów krytycznych związanych
z funkcjonowaniem systemu enova/ enova365,
30. instalacja/ reinstalacja/ przenoszenie baz danych programów przy udziale uprawnionych pracowników Pogotowia,
31. analizie używanych zasobów sprzętowych oraz udziale w tworzeniu/ propozycjach konfiguracji zasobów sprzętowych niezbędnych do stabilnej i płynnej pracy systemu,
32. interwencji w przypadku awarii programu Enova:
	* czas reakcji nie dłuższy, niż 1 h w przypadku awarii uniemożliwiającej pracę
	w programie,
	* czas reakcji nie dłuższy, niż 24 h w przypadku awarii utrudniającej pracę w programie,
33. bezpłatnych konsultacji telefonicznych dotyczących rozwiązywania bieżących problemów
w użytkowaniu systemu Enova - w dniach: od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00
do 17.00, w wymiarze do 3 godzin dziennie (faktyczny czas rozmów),
34. wizyt serwisowych w siedzibie Zamawiającego wg potrzeb, jednak nie mniej, niż dziesięć wizyt w miesiącu (min. 5 godziny podczas jednej wizyty), tj. 50 h/m-c,
35. Zamawiający na bieżąco, z wyprzedzeniem będzie ustalał harmonogram wizyt na kolejny tydzień ze szczegółowym określeniem potrzeb (min. który z pracowników wykonawcy).
36. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszony problem (nie dotyczy awarii) przez Zamawiającego
nie może być dłuższy, niż 24 godziny od zgłoszonego problemu.
37. Wszelkie koszty związane z dojazdem Wykonawcy do siedziby Zamawiającego oraz jego Podstacji i Oddziałów w celu realizacji obsługi informatycznej Zamawiającego winny być wkalkulowane
w zaproponowane wynagrodzenie miesięczne i nie będą stanowić podstaw do dodatkowych rozliczeń pomiędzy stronami.
38. Raz w miesiącu wykonawca dokona szczegółowej analizy konfiguracji programu oraz struktury bazy danych (zbędne wydruki, raporty itp.).
39. **Termin realizacji zamówienia:** od dnia podpisania umowy przez kolejne 12 miesięcy.