***Załącznik Nr 2***

***do Zapytania Ofertowego***

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Przedmiotem zamówienia jest** „Świadczenie usługi kompleksowej opieki serwisowej oraz wsparcia technicznego dla systemu Sage Symfonia ERP dla Polskiej Grupy SW Przedsiębiorstwo Państwowe”.

***Usługa będzie realizowana w siedzibie Zamawiającego oraz w jednostkach organizacyjnych usytuowanych na terenie całej Polski:***

* Siedziba IGB Mazovia, ul. Kocjana 3, 01-473 Warszawa
* Oddział w Gdańsku ul. Kurkowa 12, 80-803 Gdańsk.
* Oddział w Rzeszowie ul. ul. Hr. Wandy Tarnowskiej 4, 35-322 Rzeszów.
* Oddział w Wołowie ul. Cicha 8, 56-100 Wołów.
* Oddział we Włocławku ul. Jana Pawła II 15

Użytkownikami Systemu będą pracownicy komórek organizacyjnych Zamawiającego rozlokowanych na terenie całego kraju, dla których system Sage Symfonia ERP jest narzędziem usprawniającym wykonywanie przez nich obowiązków służbowych.

Na obsługę i poprawność działania systemu Sage Symfonia ERP składać się będą czynności serwisowo – konserwacyjne oraz nadzór nad konfiguracją i poprawnością funkcjonowania całości systemu. Obowiązki serwisowe dotyczyć będą utrzymania i nadzoru nad bazami danych, cykliczne wykonywanie testów wydajnościowych w celu zapewnienia optymalnego i poprawnego działania systemu Sage Symfonia ERP. Zapewnienie ciągłości
i niezawodności w zakresie wykonywanych kopii bezpieczeństwa systemu. Weryfikacji poprawności wymiany danych między poszczególnymi modułami. Nadzór nad obiegiem dokumentów między modułami. Dostosowanie rozwiązania do bieżących zmian
i aktualizacji modułów systemu Sage Symfonia ERP. Nadzorowanie bezpieczeństwa pracy systemu operacyjnego serwera. Aktualizacja, dostosowanie oraz rozwój aplikacji systemu Sage Symfonia ERP z uwzględnieniem bieżących wymogów funkcjonalnych. Zapewnienie szkolenia dla nowych użytkowników systemu Sage Symfonia ERP. Rozwiązywanie bieżących problemów zgłaszanych przez użytkowników systemu Sage Symfonia ERP.

1. **Definicje.**
2. „**Administrator**” – wyznaczony pracownik Zamawiającego posiadający dostęp do każdego modułu Systemu (funkcji, widoków, pól lub wydzielonych grup/podzbiorów danych) z najwyższymi uprawnieniami, wraz z możliwością nadawania uprawnień użytkownikom oraz parametryzacji funkcji rozliczalności użytkowników oraz obsługujący System w zakresie instalacji oprogramowania i konfiguracji sprzętu komputerowego.
3. „**Błąd**” – nieprawidłowe działanie Aplikacji spowodowane Błędem Krytycznym, Błędem Poważnym lub Błędem Niskiej Kategorii.
4. „**Błąd Krytyczny**” – stan Systemu, mający negatywny wpływ na prawidłowe funkcjonowanie Systemu, powodujący czasową lub trwałą przerwę w działaniu Systemu lub poszczególnych jego obszarów, uniemożliwiający jego eksploatację lub wykonywanie procesów obsługiwanych przez System, w szczególności brak możliwości ewidencji operacji gospodarczych, wygenerowania deklaracji (VAT, PIT, CIT, JPK\_VAT), listy płac, przelewu do banku, danych do systemu Płatnik i Urzędu Skarbowego, Bilansu, RZiS, sprawozdania budżetowego RB, rejestrów VAT, zestawienia obrotów i sald, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Systemu.
5. „**Błąd Niskiej Kategorii**” – stan Systemu mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub poszczególnych jego obszarów, niebędący Błędem Krytycznym lub Błędem Poważnym, powodujący pracę Systemu lub poszczególnych jego obszarów, niezgodną z Dokumentacją i jego konfiguracją, w tym również braki lub nieprawidłowości w Dokumentacji. Szereg Błędów Niskiej Kategorii występujących razem lub kolejno w zakresie odnoszącym się do funkcjonowania Systemu, jeżeli w ich wyniku powstaje powyższy negatywny skutek dla funkcjonowania Systemu, traktowany jest, jako wystąpienie Błędu Poważnego.
6. „**Błąd Poważny**” – stan Systemu mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub poszczególnych jego obszarów ograniczający w istotny sposób możliwość korzystania z Systemu lub poszczególnych jego obszarów, powodujący istotne utrudnienia lub spowolnienie w wykonywaniu czynności podejmowanych przez Użytkownika lub Administratora, który jednocześnie nie powoduje przerwy w działaniu Systemu, jednakże skutkuje lub może skutkować generowaniem nieprawidłowych danych.
7. „**Czas Naprawy**” – czas między zgłoszeniem Błędu, a momentem usunięcia nieprawidłowości w działaniu Systemu spowodowanych Błędem, tj. usunięciem lub Obejściem Błędu, zakończone potwierdzeniem usunięcia nieprawidłowości przez Zamawiającego. Do czasu naprawy nie wlicza się czasu oczekiwania na odpowiedź Zamawiającego. Czas naprawy zgłoszeń liczony jest w ramach Dni Roboczych.
8. „**Czas Reakcji**” – czas między zgłoszeniem Błędu a momentem potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia i usuwania Błędu przez służby techniczne Wykonawcy.
9. „**Dni Robocze**” - kolejne dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni wolnych zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 90), w godzinach określonych przez Zamawiającego.
10. „**Kierownik Projektu po stronie Wykonawcy**” – osoba reprezentująca Wykonawcę w ramach Projektu, posiadająca uprawnienia do podejmowania i komunikowania decyzji związanych z Projektem w imieniu Wykonawcy.
11. „**Kierownik Projektu po stronie Zamawiającego**” – osoba reprezentująca Zamawiającego w ramach Projektu, posiadająca uprawnienia do podejmowania i komunikowania decyzji związanych z Projektem w imieniu Zamawiającego.
12. „**Użytkownik**” – pracownik Zamawiającego mający dostęp do modułów (funkcji, widoków, pól lub grup danych) Systemu w zakresie niezbędnym do wykonywania obowiązków służbowych.
13. **Zakres serwisu.**

Serwis obejmować będzie:

* kompleksową opiekę serwisową oraz wsparcie techniczne systemu Sage Symfonia ERP dla Zamawiającego,
* bieżące wizyty kontrolne minimum 1 raz na 2 miesiące w każdym Oddziale Zamawiającego:
* Oddział w Gdańsku ul. Kurkowa 12, 80-803 Gdańsk.
* Oddział w Rzeszowie ul. ul. Hr. Wandy Tarnowskiej 4, 35-322 Rzeszów.
* Oddział w Wołowie ul. Cicha 8, 56-100 Wołów.
* Oddział w Koszalinie ul. Strefowa 15, 75-124 Koszalin.
* Oddział we Włocławku ul. Jana Pawła II 15
* minimum dwa razy w miesiącu świadczenie usług w siedzibie Zamawiającego, w terminie uzgodnionym przez Zamawiającego,
* w razie awarii podjęcie czynności serwisowych zgodnie ze złożoną ofertą,
* kontrola poprawności wykonywania kopii bezpieczeństwa,
* sporządzanie wszelkich analiz/raportów/zestawień niezbędnych do analizy bieżącej działalności na potrzeby Zamawiającego,
* kontrolę spójności danych,
* rekonstrukcję danych w razie awarii systemu w czasie pozwalającym na wykonywanie dalszej pracy,
* szkolenie personelu Zamawiającego w zakresie obsługi systemu Sage Symfonia ERP, sporządzanie instrukcji z print srceenami dla wybranych procesów,
* poprawianie błędów obsługi w obecności pracownika Zamawiającego tylko i wyłącznie po uprzednim uzyskaniu zgody Zamawiającego, dokonywanie zmian bez zgody Zamawiającego będzie skutkować naliczeniem kar zgodnie z umową, konieczność dokonania poprawek powinna zostać zgłoszona poprzez serwis zgłoszeń oraz do wyznaczonego pracownika Zamawiającego na wskazany adres e-mail,
* zdalną pomoc (serwis) przez Internet, telefon,
* obsługa serwisu przez minimum 7 wykwalifikowanych pracowników Wykonawcy, osobno dedykowane osoby do modułu FK i ŚT, osobno do modułu HR, osobno do modułu Handel,
* obsługa linii telefonicznej, adresu e-mail oraz dedykowanego systemu zgłoszeń przez stronę www online, z informacją o statusie zgłoszenia i osobie zajmującej się zgłoszeniem na potrzeby realizacji umowy,
* Wykonawca ma obowiązek przyjąć zgłoszenie telefoniczne od osób wyznaczonych przez Zamawiającego i określić je jako priorytetowe, zgłoszenie telefoniczne od pracowników Zamawiającego Wykonawca odnotuje w dedykowanym systemie zgłoszeń,
* obsługa linii telefonicznej w dniach i godzinach pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 18.00),
* zdalna obsługa użytkowników w dniach i godzinach pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 18.00),
* e-mailowa obsługa użytkowników w dniach i godzinach pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 18.00),
* wszystkie prace serwisowe Systemu Sage Symfonia ERP uniemożliwiające pracownikom Zamawiającego wykonywanie swoich obowiązków będą wykonywane po godzinach pracy Zamawiającego po uprzednim poinformowaniu Zamawiającego,
* zgłaszanie wszelkich nieprawidłowości i działań na szkodę Zamawiającego dokonanych przez pracowników Zamawiającego,
* bieżący nadzór nad poprawnością działania modułów Systemu Sage Symfonia ERP i w razie konieczności poprawa ich działania,
* modyfikacja dodatkowych rozwiązań zamówionych na potrzeby IGB MAZOVIA już funkcjonujących w systemie (w razie potrzeby Zamawiającego) oraz w przypadku zmiany przepisów prawa, a także implementacja nowych rozwiązań systemowych wynikających ze specyfiki działalności i potrzeb optymalizacji procesów oraz sprawozdawczości Zamawiającego, w tym konfiguracja raportów na potrzeby Zamawiającego,
* prowadzenie rejestru wprowadzanych zmian i modyfikacji w modułach wraz ze szczegółowym opisem tych zmian,
* powiadamiania producenta systemu Sage Symfonia ERP o błędach i wadach ukrytych systemu, w terminie 24 godzin od ich wykrycia,
* udzielanie informacji o uaktualnieniach, nowych wersjach (upgrade’u) i nowych modułach systemu Sage Symfonia ERP,
* wdrażanie uaktualniających wersji lub upgrade – zakupionych przez Zamawiającego programów systemu Sage Symfonia ERP,
* instalowanie nowo zakupionych modułów systemu Sage Symfonia ERP,
* instalowanie nowych wersji programów systemu Sage Symfonia ERP,
* konfigurowanie ustawień systemu i użytkowników w Sage Symfonia ERP pod potrzeby Zamawiającego,
* asysta przy zamykaniu i zatwierdzaniu roku oraz asysta przy imporcie bilansu otwarcia w module SYMFONIA FK,
* generowanie na wezwanie Zamawiającego aktualnej listy czynnych użytkowników systemu Sage Symfonia ERP ze wskazaniem danych modułów,
* instalacja i konfiguracja serwera SQL,
* tworzenie baz danych na serwerach SQL (w kontekście instalacji oprogramowania firm trzecich, jeśli dostarczona jest dokumentacja lub szkolenie),
* zarządzanie, monitorowanie i rozwiązywanie problemów technicznych lub programowych serwerów SQL,
* tworzenie dodatkowych stanowisk pracy w ramach posiadanej przez Zamawiającego licencji,
* zapewnieniu Gwarancji Podstawowej programu Sage Symfonia ERP
dla wszystkich stanowisk zgodnie z zaleceniami producenta,
* wsparciu technicznym w konfiguracji, użytkowaniu i rozwoju programu,
* wdrożeniu dodatkowo zakupionych przez Zamawiającego licencji systemu Sage Symfonia ERP,
* wsparciu technicznym w konfiguracji, użytkowaniu i rozwoju aktualnie wykorzystywanych raportów dodatkowych,
* asystowanie przy wprowadzeniu korekt list płac na podstawie zgłoszeń pracownika Działu Personalnego w systemie w ciągu 36 h, liczone od momentu przesłania informacji od wskazanych osób przez Zamawiającego, Wykonawca przesyła informację zwrotną o dokonaniu korekty, a Zamawiający ją zatwierdza.
* Zgłaszanie zapotrzebowania na bieżące przystosowanie funkcjonalności oprogramowania do aktualnych potrzeb użytkowników będzie się odbywało za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Wykonawcę. Zgłoszeń mogą dokonywać upoważnieni pracownicy Zamawiającego,
* modyfikacja i dostosowanie zestawień na potrzeby zarządu IGB Mazovia,
* dostosowanie deklaracji ZUS, GUS, US, PFRON zgodnie z wytycznymi Zamawiającego oraz zgodnie z aktualnymi przepisami,
* utworzenie „zbiorówki” list płac zgodnie z wytycznymi Zamawiającego,
* dostosowanie karty czasu pracy zgodnie z obowiązującą ustawą według wzoru Zamawiającego,
* nadzór nad prawidłowym importowaniem danych z systemów sprzedażowych Small Business, sklep internetowy oraz modułów systemu Sage Symfonia ERP.

Zamawiający wymaga, aby System był aktualizowany i modyfikowany na bieżąco, co do zgodności z obowiązującym powszechnie prawem.

W przypadku zmian w aktach prawa powszechnie obowiązującego, Wykonawca ma obowiązek dokonać aktualizacji/modyfikacji Systemu w terminie do 7 dni przed wejściem w życie nowych przepisów lub przepisów w zmienionym brzmieniu, a gdy *vacatio legis* jest krótszy niż 7 dni – w terminie 7 dni od ich wejścia w życie.

Serwis systemu Sage Symfonia ERP będzie realizowany na podstawie zgłoszenia otrzymanego od Zamawiającego lub samodzielnie przez Wykonawcę w przypadku ukazania się zmian prawnych lub technicznych, mających wpływ na poprawność działania systemu Sage Symfonia ERP.

Koszty dojazdów Wykonawcy do lokalizacji Zamawiającego pokrywa Wykonawca. Dojazdy nie stanowią czasu opieki i wsparcia.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość dodania nowych stanowisk z systemem Sage Symfonia ERP oraz lokalizacji w każdym okresie obowiązywania umowy nie powodując zmiany wartości umowy.

**Szczegółowy opis poszczególnych zakresów serwisu systemu Sage Symfonia ERP:**

1. **Użytkownicy serwisu – max 200 osób.**

Użytkownikami będą pracownicy komórek organizacyjnych Zamawiającego rozlokowanych na terenie całego kraju, dla których system Sage Symfonia ERP jest narzędziem usprawniającym wykonywanie przez nich obowiązków służbowych.

Przewidywana liczba użytkowników w podziale na obszary funkcjonalne:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Obszar funkcjonalny** | **Liczba stanowisk** | **numer licencji** |
| **1.** | Subskrypcja Sage Gwarancja Podstawowa + e-Przelewy na rok | 1 | EPF-105708 |
| **3.** | Sage Gwarancja Premium Kadry i Płace Extra One Payroll no limit | 20 | KIP-101042 |
| **4.** | Sage Gwarancja Premium Finanse i Księgowość Extra | 55 | FKF-100816 |
| **5.** | Sage Gwarancja Premium Handel Extra | 49 | HMF-100353 |
| **6.** | WEB API Finanse i Księgowość | 1 | WAF-100125 |
| **7.** | Sage Gwarancja Premium e-Box KiP | 1 | EDF-100302, EDX-101365,EPF-100411 |
| **8.** | Sage Gwarancja Podstawowa e-Deklaracje | 1 | EDX-105102 |
| **9.** | Sage Gwarancja Podstawowa Business Intelligence | 1 | FBI-100356 |
| **10.** | Sage Gwarancja Premium Zarządzanie Produkcją | 5 | HMI-100061, PZF-100153 |
| **11.** | Sage Gwarancja Podstawowa Analizy Finansowe ERP | 3 | AFP150-103157 |
| **12.** | Sage Gwarancja Premium Środki Trwałe Extra | 19 | STF-100627 |
| **13.** | Subskrypcja Sage Gwarancja Podstawowa + e-Deklaracje na rok | 1 | EDX-111760 |
| **14.** | Subskrypcja Sage Gwarancja Podstawowa + Środki Trwałe Extra na rok | 1 | STF-101907 |
| **15.** | Sage Gwarancja Premium Środki Trwałe Extra | 6 | STF-102148 |

Dodatkowymi użytkownikami będą Administratorzy zajmujący się obsługą systemu Sage Symfonia ERP w zakresie instalacji oprogramowania niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania systemu Sage Symfonia ERP oraz będą nadawać uprawnienia Użytkownikom systemu Sage Symfonia ERP.

1. **Aktualizacja systemu Sage Symfonia ERP.**
2. Szkolenie ze zmian Administratorów.
3. Wdrażanie nowych funkcjonalności systemu Sage Symfonia ERP i dostosowania go do wymagań Zamawiającego. Wymaga się od Wykonawcy, aby w szczególności:
4. pełnił aktywną i wiodącą rolę we wdrożeniu zmian i aktualizacji,
5. uczestniczył w testach akceptacyjnych zmian systemu Sage Symfonia ERP.
6. Zamawiający wymaga by system Sage Symfonia ERP był obsługiwany w minimum 2 środowiskach pracy:
7. Środowisku Produkcyjnym
8. Środowisku Testowo-Szkoleniowym.
9. Realizacja usługi będzie polegała na aktualizowaniu systemu Sage Symfonia ERP w związku z wprowadzeniem przez Wykonawcę nowej wersji systemu Sage Symfonia ERP w przypadku modyfikacji/poprawki lub w związku ze zmianą obowiązujących przepisów prawa w celu dostosowania systemu Sage Symfonia ERP do aktualnie obowiązujących przepisów prawa.
10. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji przeprowadzonych aktualizacji (zmiany w dokumentacji mogą być dostarczane w postaci suplementu w wersji elektronicznej z zastrzeżeniem, że w przypadku wdrożenia kolejnej wersji oprogramowania zmiany te zostaną zamieszczone w kompletnej dokumentacji) zawierającej co najmniej:
	1. numer kolejny/nr wersji;
	2. oznaczenie, czy jest to aktualizacja Systemu wynikająca ze zamiany przepisów prawa;
	3. nazwa modułu, którego dotyczy aktualizacja;
	4. wskazanie dokumentacji systemu Sage Symfonia ERP zaktualizowanej w związku z aktualizacją;
	5. imiona i nazwiska osób ze strony Wykonawcy, z którymi można się kontaktować w celu omówienia szczegółów związanych z wprowadzoną aktualizacją.
11. Dopiero po przetestowaniu nowej wersji można zainstalować ją w środowisku produkcyjnym.

## **Wymagania związane z realizacją zamówienia.**

1. Produkty (w tym dokumentacja) i usługi dostarczone w ramach realizacji Umowy będą poddane przez Zamawiającego procedurze akceptacji. Do akceptacji przedmiotu umowy niezbędne jest dostarczenie wszystkich dokumentów oraz spełnienie warunków akceptacji przedmiotu umowy.
2. Dokumenty wytworzone przez Wykonawcę i przedstawiane do odbioru powinny być wersjonowane i dostarczone w postaci elektronicznej nieedytowalnej. W przypadku dokumentów dostarczanych w postaci papierowej, każdy dokument powinien być podpisany przez przedstawiciela Wykonawcy.
3. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca przedstawi sposób przygotowania dokumentów przedłożonych do akceptacji oraz sugerowane metody ich weryfikacji. W przypadku, gdy dokument nie będzie zaakceptowany przez Zamawiającego Wykonawca przyjmie uwagi i poprawi dokument zgodnie z jego wytycznymi.
4. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że Wykonawca oddelegował do realizacji przedmiotu zamówienia pracowników, których kwalifikacje nie są zgodne z wymaganiami Zamawiającego, Zamawiający zgłosi taki fakt Wykonawcy pisemnie. W takim przypadku Wykonawca ma obowiązek niezwłocznego dokonania zmian w obsadzie kadrowej realizującej przedmiot Umowy.

### Szkolenia pracowników, w tym nowozatrudnionych.

1. Zamawiający udostępni do celów prowadzenia szkoleń platformę sprzętową.
2. Wykonawca pod nadzorem przedstawicieli Zamawiającego ma obowiązek zainstalować i skonfigurować środowisko Testowo-szkoleniowe.
3. Zamawiający nie dopuszcza prowadzenia szkoleń na środowisku Produkcyjnym Systemu.
4. Podręczniki szkoleniowe dla Administratorów oraz użytkowników będą sprawdzane pod względem kompletności, poprawności, aktualności oraz szczegółowości.
5. Szkolenia Administratorów będą prowadzone niezależnie od szkoleń dla użytkowników Systemu.
6. W szkoleniu Administratorów mogą uczestniczyć dodatkowe osoby wskazane przez Zamawiającego.
7. Szkolenia Administratorów muszą być przeprowadzone jako zajęcia teoretyczne i praktyczne.
8. Wykonawca przekaże, nie później niż 2 dni robocze przed datą rozpoczęcia szkolenia, podręczniki Administratora. Dodatkowo Wykonawca przekaże podręcznik instalacji i konfiguracji Systemu na serwerach. Podręczniki zostaną przekazane w formie elektronicznej i papierowej.
9. Szkolenia Administratorów muszą obejmować zagadnienia przydatne w codziennej pracy,
a w szczególności:
	1. tworzenie konta użytkownika i grup użytkowników wraz z nadawaniem uprawnień do zasobów modułu/Systemu użytkownikowi i/lub grupom użytkowników;
	2. szkolenie omawiające najważniejsze funkcje każdego dostarczonego przez Wykonawcę modułu;
	3. szkolenie ze środowiska bazodanowego w zakresie możliwości zadawania zapytań do bazy danych oraz przekazanie informacji, w jaki sposób dane z formularzy wpisywane są do bazy danych;
	4. szkolenie z pomocy użytkownikom w zakresie najczęściej występujących problemów z Systemem;
	5. zaawansowane funkcje modułu/Systemu dostępne dla Administratorów;
	6. wykonywanie i odtwarzanie kopii bezpieczeństwa Systemu;
	7. instalacji i konfiguracji modułu/Systemu na serwerach;
	8. szkolenie z instalacji i konfiguracji środowiska bazodanowego oraz baz(y) danych;
	9. szkolenie z konfiguracji parametrów Systemu umożliwiających wydajniejszą pracę Systemu.
10. W razie braku możliwości oddelegowania przez Zamawiającego na szkolenia Administratorów, zostaną one wykonane w pozostałych etapach lub w trakcie eksploatacji Systemu.
11. Na potrzeby szkoleń Zamawiający zapewni pomieszczenia w siedzibie Zamawiającego.
12. W szkoleniu dla Użytkowników Systemu weźmie udział nie więcej niż 200 pracowników Zamawiającego (liczba pracowników jest zsumowana dla wszystkich modułów Systemu). Dodatkowo w każdym szkoleniu mogą uczestniczyć Administratorzy.
13. Tematyka szkoleń Użytkowników Systemu musi obejmować zagadnienia:
	1. słownictwa, terminów i pojęć używanych w dostarczonym module/Systemie;
	2. obsługi Systemu w zakresie niezbędnym do korzystania z Systemu w codziennych obowiązkach danego pracownika, w tym wykorzystania kombinacji klawiszy skrótów umożliwiających efektywniejsze wykorzystanie Systemu;
	3. korzystania z systemu wbudowanej pomocy w celu samodzielnego rozwiązywania problemów.
14. Szkolenia Użytkowników Systemu będą przeprowadzone jako zajęcia teoretyczne oraz praktyczne. Wykonawca określi ilość oraz zakres szkoleń niezbędną do pozyskania wiedzy niezbędnej do obsługi Systemu. Wymagana jest akceptacja zakresu oraz ilości zaproponowanych przez Wykonawcę szkoleń przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.
15. Szkolenia Użytkowników Systemu muszą zakończyć się przynajmniej 2 dni przed rozpoczęciem testowania Systemu.
16. Zamawiający przedstawi Wykonawcy listę osób skierowanych na szkolenia Użytkowników Systemu na 3 Dni Robocze przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia. Jeżeli lista nie będzie zawierała osób w liczbie określonej w pkt. 12, oznacza to, że pozostali pracownicy będą szkoleni w późniejszych etapach. Niewykonanie szkoleń z powyższego powodu nie będzie wstrzymywało odebrania przedmiotu umowy.
17. Wykonawca przekaże nie później niż na 2 dni robocze przed datą szkolenia podręczniki użytkownika dla poszczególnych modułów wraz z planem poszczególnych szkoleń dla każdego modułu. Plan szkolenia podlega akceptacji Zamawiającego. Podręczniki zostaną przekazane w formie elektronicznej.
18. Szkolenie Użytkowników Systemu będzie się odbywać na danych rzeczywistych zmigrowanych z obecnie wykorzystanych systemów.
19. Wszystkie podręczniki będą zawierały opis wersji Systemu przeznaczonej do uruchomienia na środowisku Produkcyjnym.
20. Koszt materiałów szkoleniowych ponosi Wykonawca.
21. Maksymalny rozmiar grupy biorącej udział w jednym szkoleniu nie może przekroczyć 15 osób.
22. Na zakończenie każdego ze szkoleń Wykonawca przygotuje i przeprowadzi testy praktyczne dla użytkowników Systemu. Testy podlegać będą akceptacji przez Zamawiającego. Do udziału w testach końcowych dopuszczeni będą pracownicy, których frekwencja na szkoleniach wyniosła co najmniej 80%. Przeszkoleni Użytkownicy Systemu muszą umieć samodzielnie realizować wszystkie wymagania funkcjonalne w poszczególnych modułach, bez pomocy kogokolwiek z zewnątrz.
23. Nieumiejętność pracy w module/Systemie przeszkolonego użytkownika może mieć wpływ na wynik odbioru szkoleń. Warunkiem akceptacji zadania jest wykonanie testów z wynikiem pozytywnym przez co najmniej 60% użytkowników będących uczestnikami szkolenia. W przypadku konieczności powtórnego przeszkolenia pracownika, Wykonawca przeprowadzi szkolenie na własny koszt.
24. Po każdym szkoleniu zostanie sporządzony protokół z zakresem szkolenia, wykazem i podpisami uczestników i osób przeprowadzających szkolenie. Protokoły należy przekazać w ciągu 7 dni od wizyty do wyznaczonego pracownika Zamawiającego.

### Stała pomoc dla użytkowników

1. Dla celów realizacji usługi Wykonawca wyznaczy linię telefoniczną, adres e-mail oraz adres strony internetowej dedykowanej do obsługi zgłoszeń serwisowych.
2. Zamawiający dopuszcza kontakt serwisowy poprzez formularz elektroniczny udostępniony przez Wykonawcę za pomocą dedykowanego portalu Wykonawcy obsługującego Zgłoszenia Serwisowe. W takim przypadku za ,,Zgłoszenie Błędu” oraz potwierdzenie naprawy można będzie uznać wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu. Zamawiający otrzyma potwierdzenie poza systemem Wykonawcy, że jego zgłoszenie zostało przyjęte wraz z datą, godziną rejestracji oraz treścią tego zgłoszenia. Portal Wykonawcy musi powiadamiać Zamawiającego o zakończeniu realizacji zgłoszenia.
3. Wykonawca powiadomi pisemnie Zamawiającego o udostępnionym numerze telefonicznym, adresie e‑mail oraz adresie strony internetowej dedykowanej do obsługi zgłoszeń serwisowych w ciągu 7 dni od daty podpisania Umowy. Wykonawca będzie każdorazowo powiadamiał pisemnie Zamawiającego o zmianie numeru telefonicznego i/lub adresu e-mail i/lub strony internetowej, najpóźniej na 14 (czternaście) dni przed zmianą.
4. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji konsultacji, zawierającej co najmniej:
	1. numer kolejny konsultacji telefonicznej;
	2. datę i godzinę rozpoczęcia konsultacji;
	3. nazwę modułu, którego dotyczy problem;
	4. imię i nazwisko osoby zgłaszającej problem;
	5. opis zgłoszonego problemu;
	6. imię i nazwisko osoby udzielającej konsultacji;
	7. opis rozwiązania;
	8. datę i godzinę ostatecznego zakończenia rozwiązywania problemu.

### Usuwanie Błędów/Awarii

1. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia usług związanych z usuwaniem błędów/awarii w systemie Sage Symfonia ERP, według przedstawionych parametrów czasowych zgodnie ze złożoną ofertą.

Przy czym czas reakcji i naprawy liczony będzie w godzinach pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 18.00), co oznacza, że poza godzinami pracy Zamawiającego bieg czasu reakcji i naprawy będzie wstrzymany.

1. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji zgłoszonych Błędów zawierającej co najmniej:
	1. numer kolejny zgłoszenia w danym okresie rozliczeniowym;
	2. datę wpisu;
	3. datę wpływu do Wykonawcy pisemnego zlecenia;
	4. numer zlecenia;
	5. kategorię problemu;
	6. datę zlecenia;
	7. treść merytoryczną zlecenia;
	8. datę wykonania zlecenia;
	9. opis sposobu wykonania zlecenia;
	10. ewentualne uwagi.
2. Zamawiający może zgłaszać nieprawidłowe działanie Systemu na specjalnie do tego celu udostępnionym portalu Wykonawcy lub poczty elektronicznej na formularzu zgłoszenia opracowanym przez Wykonawcę i zaakceptowanym przez Zamawiającego albo telefonicznie.
3. Zgłoszenie telefoniczne musi być potwierdzone w formie pisemnej (np. pocztą elektroniczną) przez Zamawiającego.

### Dodatkowe wymagania które zostały wykonane dla systemu

1. **Symfonia Handel**
	1. **Rozbudowane mapowania analitycznych kont księgowych** na potrzeby synchronizacji dokumentów sprzedaży i magazynowych w jednostce budżetowej o rozbudowanej strukturze.
	2. **Automatyczna synchronizacja słownika zleceń z modułu Finanse i Księgowość** do wyboru wymiarów analitycznych dla nagłówka dokumentu sprzedaży i dokumentu magazynowego obsługujących zlecenia produkcyjne i budowlane wraz z blokadą możliwości zatwierdzenia wybranego typu dokumentu bez uzupełnienia wymiaru.
	3. **Modyfikacja szablonów wydruków dokumentów sprzedaży** zgodnie ze specyfikacją klienta.
	4. **Import danych dokumentów magazynowych** na podstawie szablonu pliku w formacie .xls.
	5. **Import danych kartotek towarowych** na podstawie szablonu pliku w formacie .xls.
	6. **Rozbudowa polityki uprawnień oprogramowania w zakresie blokowania możliwości wystawiania dokumentów MM** pomiędzy wybranymi magazynami dla wybranych użytkowników.
	7. **Rozbudowa polityki uprawnień oprogramowania w zakresie ograniczenia obsługi wystawiania wybranych typów dokumentów sprzedaży** tylko dla wskazanych działów sprzedaży.
	8. **Rozbudowa polityki uprawnień oprogramowania w zakresie ograniczenia obsługi wystawiania wybranych typów dokumentów zakupu** dla wskazanych działów zakupu.
	9. **Proces automatycznego usuwania znaków specjalnych w trakcie zakładania kontrahenta ­-** dodatkowa procedura do oprogramowania.
	10. **Rozbudowa polityki uprawnień oprogramowania w zakresie blokowania tworzenia kartoteki kontrahenta z NIP**, który istnieje już w kartotece kontrahentów.

**Symfonia Finanse i Księgowość**

1. **Automatyczna synchronizacja słownika zleceń budowlanych i produkcyjnych z modułu Finanse i Księgowość do modułu Handel** – rozwiązanie systemowe przygotowane na potrzeby wskazywania numerów zleceń w wymiarach analitycznych nagłówka dokumentu sprzedaży.

**Rozwiązania do Small Business**

1. **Automatyzacja wymiany danych między Small Business a Sage Symfonia Finanse i Księgowość** - Automatyzacja wymiany danych między Small Business a Sage Symfonia Finanse i Księgowość - rozbudowany mechanizm automatycznej wymiany danych między stacjami klienckimi Small Business a Sage Symfonia Finanse i Księgowość ERP.

W skład rozwiązania wchodzą trzy mechanizmy:

* + 1. Mechanizm eksportu danych z aplikacji SB.
		2. Mechanizm wczytywania danych do bazy danych.
		3. Moduł do FK umożliwiający wczytywanie dokumentów z bazy danych do programu FK.