# Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego

# Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup 270 godzin serwisu powdrożeniowego dotyczącego posiadanego systemu zarządzania ERP w zakresie modułów:

* Sage Symfonia Finanse i Księgowość ERP Extra,
* Sage Kadry i Płace One Payroll Extra,
* Sage Symfonia Handel ERP Extra,
* Sage Symfonia Środki Trwałe ERP Extra,
* Symfonia e-deklaracje ERP Extra.

**Cel Zakupu:** Realizacja zadań serwisowych zleconych przez Zamawiającego w zakresie systemu Symfonia ERP [Obsługa/Serwis/Konfiguracja/Wsparcie], w tym:

* Zarządzanie danymi pracowników,
* Wsparcie przy naliczaniu wynagrodzeń,
* Wsparcie księgowości,
* Wsparcie przy awariach systemu,
* Zapewnienie wymiany danych między modułami Symfonia ERP,
* Szkolenia pracowników Uczelni,
* Inne prace związanie z systemem Symfonia ERP.

## Wymagania wstępne:

* 1. Zakupione godzin serwisowe, które nie zostaną wykorzystane w roku 2018, mogą zostać wykorzystane w roku 2019.

## Wymagania dotyczące serwisu powdrożeniowego

* 1. Gotowość 24h [next business day].
  2. W przypadku awarii oprogramowania powodującej zatrzymanie systemu czas reakcji 3h, czas rozwiązania awarii/problemu wynosi 24h robocze.
  3. W przypadka konieczności rozwiązania problemu/awarii przez producenta oprogramowania – czas może zostać wydłużony (po uzgodnieniu przez obie strony).
  4. Jednostką rozliczeniową jest każde rozpoczęte 15 minut dla pracy zdalnej oraz każde rozpoczęte 60 minut dla pracy w siedzibie Zamawiającego.
  5. Prace będą realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie (decyzja należy do Zamawiającego).

Zamawiający zobowiązuje do pełnego, szybkiego udzielania odpowiedzi na pytania Wykonawcy. Brak takich odpowiedzi może spowodować wydłużenie realizacji.