

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest: zakup godzin serwisu powdrożeniowego w min. liczbie 312h, maks. 552h od dnia podpisania umowy przez okres 24 miesięcy, dotyczącego posiadanego systemu zarządzania Symfonia ERP w zakresie modułów:

- Symfonia Finanse i Księgowość ERP,
- Kadry i Płace One Payroll,
- Symfonia Handel ERP,
- Symfonia Środki Trwałe ERP,
- Symfonia e-deklaracje ERP,
- Symfonia ERP Business Intelligence.

2. 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 Sage Symfonia ERP,
- szkolenia pracowników Uczelni,
- inne prace związane z systemem Sage Symfonia ERP.

3. Zakres i wymagania serwisu powdrożeniowego:

- gotowość podejmowania działań w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 16.00,
- w przypadku awarii oprogramowania powodującej zatrzymanie systemu maksymalny czas reakcji 3h, czas rozwiązania awarii/problemu - 24h robocze.
- w przypadku konieczności rozwiązania problemu/awarii przez producenta oprogramowania czas może zostać wydłużony (po uzgodnieniu przez obie strony),
- jednostką rozliczeniową jest każde rozpoczęte 15 minut dla pracy zdalnej oraz każde rozpoczęte 60 minut dla pracy w siedzibie Zamawiającego,
- prace będą realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie (decyzja należy do Zamawiającego),
- instalacja płatnych i bezpłatnych uaktualnień Programu,
- serwis, konserwację oraz naprawę błędów baz danych Programu,
- udzielanie konsultacji (również telefonicznych oraz pomocy zdalnej) z zakresu funkcji Programu takich jak: sposób działania, możliwości zastosowań, kwestie techniczne związane z działaniem Programu,
- sugestie rozwoju systemu informatycznego u Zamawiającego,

- instalację i konserwację mechanizmów ochrony dostępu do danych,
- zapewnienie ciągłości i poprawności funkcjonowania Systemu,
- przegląd baz danych i funkcjonowania Systemu,
- wsparcie informatyczne w zakresie funkcjonowania Systemu jego obsługi i administracji,
- zapewnienie instruktażu dla nowo zatrudnionych pracowników Zamawiającego oraz administratora Zamawiającego, każdorazowo wskazanych przez Zamawiającego.

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

4. W zakresie ochrony danych osobowych Zamawiający wymaga od Oferenta:

1. Przetwarzania przez Dostawcę wyłącznie w celu zrealizowania przedmiotu zapytania. Powierzone do przetwarzania dane osobowe nie mogą być udostępniane innym podmiotom.
2. Przed rozpoczęciem przetwarzania danych zastosowania środków technicznych i organizacyjnych, które spełniają wymagania ustawy (art. 36 – 39a) oraz obowiązujących do niej aktów wykonawczych lub innych regulacji o charakterze wewnętrznym, o ile są zgodne z przepisami prawa powszechnego, w tym przedmiocie, obowiązujących u Dostawcy.
3. Podjęcia wszelkich kroków służących zachowaniu w poufności powierzonych danych osobowych przez pracowników mających dostęp do tych danych.
4. Przyjęcia odpowiedzialności za szkody, jakie powstaną wobec Abonenta lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z umową przetwarzania danych osobowych w tym za kary administracyjne nałożone przez UODO na Abonenta w związku z niewywiązaniem się przez podmiot, któremu powierzył dane osobowe (Dostawcy) z w/w obowiązków.
5. Udzielenia informacji na temat przetwarzania powierzonych danych osobowych, w tym na temat zastosowanych przy przetwarzaniu danych osobowych środków technicznych i organizacyjnych, w terminie 14 dni od otrzymania wniosku.
6. Dopuszczenia ze strony oferenta wyłącznie osób posiadających upoważnienie do przetwarzania danych osobowych, które złożyły jednocześnie oświadczenie dotyczące poufności danych osobowych.

