# UAP/ZO/4/2019 Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego

# Opis przedmiotu zamówienia

**1. Przedmiotem zamówienia jest**: zakup 20 godzin miesięcznie (łącznie 200h) na okres od dnia podpisania umowy do dnia 31.12.2019 r. serwisu powdrożeniowego dotyczącego posiadanego systemu zarządzania Sage Symfonia 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

**2. Cel Zakupu:**

Realizacja zadań serwisowych zleconych przez Zamawiającego w zakresie systemu Symfonia ERP [Obsługa/Serwis/Konfiguracja/Wsparcie].

## 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 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.
* Wsparcie przy awariach systemu
* Zapewnienie wymiany danych między modułami Sage Symfonia ERP
* Szkolenia pracowników Uczelni
* Inne prace związanie z systemem Sage Symfonia ERP

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

**4. Zamawiający wymaga od Oferenta zaplecza personalnego oraz technicznego w szczególności poprzez:**

1. Dysponowanie personelem i sprzętem technicznym pozwalającymi na prawidłowe wykonanie przedmiotu Umowy,

2. Świadczenie wsparcia technicznego podejmowanego w formie zdalnej przez wykwalifikowany personel.

**5. 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.