

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
(zwany dalej: „OPZ”)
NA ŚWIADCZENIE USŁUG WSPARCIA, UTRZYMANIA I ROZWOJU SYSTEMU ENOVA 365

1. Informacje ogólne.

- 1.1. Zamawiający w Opisie Przedmiotu Zamówienia stosować będzie przedstawione poniżej pojęcia – słownik pojęć:

2. Termin	Definicja
UPKDP	Urząd Państwowej Komisji do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15
Producent	Firma Soneta Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wadowickiej 8A, 30-432 Kraków
System enova 365	System informatyczny opracowany i dostarczany przez Producenta
System	System enova 365 wraz z dodatkowymi modułami i modyfikacjami Systemu enova 365 stworzonymi na potrzeby Zamawiającego i nowymi modułami, które w granicach możliwości Systemu enova 365 oraz zakresu licencji na ten system zostaną stworzone
Dostawa licencji	Świadczenie Wykonawcy polegające na dostarczeniu licencji do Systemu
NBE	System Bankowości Elektronicznej Narodowego Banku Polski (NBP) wspomagający obsługę rachunków bankowych na podstawie ustawy o NBP oraz ustawy o finansach publicznych
EZD RP	System elektronicznego zarządzania dokumentacją rejestr państwowy – system informatyczny stworzony przez NASK - eksploatowany u Zamawiającego w zakresie cyfrowego obiegu, archiwizacji i udostępniania dokumentów
TREZOR	Informatyczny System Obsługujący Budżet Państwa wprowadzony przez Ministerstwo Finansów. System

	służy do planowania, wykonywania i sprawozdawczości budżetu.
KSeF	Krajowy System e-Faktur – platforma stworzona przez Ministerstwo Finansów do wystawiania, przesyłania, otrzymywania, generowania i przechowywania faktur ustrukturyzowanych w jednym centralnym rejestrze państwowym.
CRU	Centralny Rejestr Umów to system informatyczny, który ma na celu gromadzenie i udostępnianie informacji o umowach zawartych przez Zamawiającego (jednostki sektora finansów publicznych)
Elementy Autorskie	Wszelkie utwory w rozumieniu przepisów ustawy z 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2025, poz. 24},, które powstaną w ramach umowy. Znanymi na dzień zawarcia umowy, lecz nie wyłącznymi Elementami Autorskimi są: Dokumentacja, oraz Oprogramowanie Dedykowane, w tym wszelkie modyfikacje Elementów Autorskich
Oprogramowanie Dedykowane (autorstwa Wykonawcy)	Wszelkie modyfikacje i rozszerzenia Oprogramowania Standardowego wykonane przez Wykonawcę, lecz nie będące Oprogramowaniem Standardowym
Oprogramowanie Standardowe	Wszelkie oprogramowanie stworzone przez podmioty inne niż Wykonawca (w tym System}, niezbędne do zagwarantowania prawidłowego funkcjonowania środowiska Systemu, które musi być zapewnione przez Zamawiającego.
Dokumentacja	Wszelka dokumentacja dotycząca Systemu lub jakichkolwiek innych prac Wykonawcy, która jest w posiadaniu Zamawiającego lub powstanie w ramach realizacji Umowy
Infrastruktura	Infrastruktura informatyczna Zamawiającego (w tym sprzęt i oprogramowanie), na której działa System
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
Użytkownik	Pracownik Zamawiającego mający dostęp do wybranych modułów (funkcji, widoków, pól lub wydzielonych grup danych) Systemu w zakresie niezbędnym do wykonywania obowiązków służbowych
Personel Kluczowy	Personel Kluczowy – osoby wymienione w Załączniku nr 2 do Umowy przewidziane do realizacji Umowy po stronie Wykonawcy, posiadające określone kwalifikacje i doświadczenie oraz pełniące określone role
Błąd	Nieprawidłowe działanie Systemu, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości
Błąd Krytyczny	Błąd, którego efektem jest uniemożliwienie pracy w Systemie, 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 sporządzenia, wygenerowania i wysłania plików JPK, deklaracji podatkowych (VAT, PIT, CIT), wystawienie faktur sprzedaży, terminowego naliczenia wynagrodzeń i wygenerowania listy płac, przelewu do banku, danych do systemu Płatnik i Urzędu Skarbowego, dekretacji dokumentów księgowych, sprawozdań finansowych, sprawozdania budżetowego, zamknięcia ksiąg rachunkowych, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkowników nie wynikający z błędów po stronie użytkownika (np. błędne dane logowania), niedostępność krytycznych funkcji Systemu
Błąd Poważny	Błąd mający wpływ na poprawne działanie Systemu lub poszczególnych jego obszarów lub jakość danych, powodujący utrudnienia lub spowolnienie w pracy Użytkowników lub Administratora, jednak nie blokujący realizacji kluczowych procesów Zamawiającego (np. niepoprawne wydruki, sporadyczne problemy z dostępem do danych, błędy funkcji pomocniczych, np. błędy

	powodujące chwilowe obniżenie jakości pracy w Systemie, chwilowe utrudnienia z dostępem do danych czy błędy na wydrukach podczas generowania danych
Błędy Niskiej Kategorii	Błędy nie mające istotnego wpływu na prawidłowe funkcjonowanie Systemu lub poszczególnych jego obszarów, prawidłową realizację procesów Zamawiającego zgodną z Dokumentacją i konfiguracją Systemu, w tym również nie powodujących braków lub nieprawidłowości, ani nie mających wpływu na poprawność danych, np.: nieprawidłowe wyświetlanie etykiet, błędy w interfejsie, problemy z formatowaniem raportów. Możliwe jest całkowite obejście problemu lub jego zignorowanie bez wpływu na działalność Użytkownika. Szereg Błędów Niskiej Kategorii występujących razem lub kolejno w zakresie odnoszącym się do funkcjonowania Systemu, jeżeli w ich wyniku powstaje powyższy negatywny skutek dla funkcjonowanie Systemu, traktowany jest jako wystąpienie Błędu Poważnego
Obejście Błędu	Rozwiązanie Błędu, które może być realizowane poprzez zmianę parametrów Systemu, rekomendację modyfikacji procesu przetwarzania danych, rekomendację modyfikacji sprzętowo-programowej, rekomendację modyfikacji infrastruktury wykorzystywanej przez System, lub inne rekomendacje, prowadzące do zmiany kategorii Błędu na niższą uniemożliwiającego pracę Systemu na Błąd, który nie powoduje wstrzymania pracy Systemu, bądź do zamknięcia Błędu. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku dostarczenia Rozwiązania Końcowego.
Rozwiązanie Końcowe/Naprawa	Trwałe usunięcie Błędu poprzez dostarczenie i wdrożenie poprawki, pakietu poprawek lub innej aktualizacji Systemu, które usuwają zaistniały Błąd, skutkujący przywróceniem pełnej sprawności Systemu po wystąpieniu Błędu, w tym Błędu Krytycznego, w tym również zakończenie innych działań naprawczych wraz ze zaktualizowaną dokumentacją.
Czas Naprawy	Czas liczony w Godzinach Roboczych od momentu Zgłoszenia do jego Rozwiązania Końcowego lub Obejścia Błędu. Do Czasu Naprawy nie wlicza się Czasu Reakcji i realizacji zadań nie leżących po stronie Wykonawcy, a

	niezbędnych do usunięcia Błędu (w szczególności prac koniecznych do wykonania po stronie Producenta Systemu enova365).
Czas Niedostępności Systemu	Czas będący sumą okresów obejmujących Godziny Robocze, w których w Systemie występują Błędy Krytyczne w miesiącu kalendarzowym. Czas Niedostępności Systemu liczony jest od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Błędu Krytycznego do chwili Obejścia Błędu. Do Czasu Niedostępności Systemu nie wlicza się czasu realizacji zadań nieleżących po stronie Wykonawcy bądź Producenta Systemu enova365, a niezbędnych do usunięcia Błędu.
Czas Reakcji	Czas (liczony w Godzinach Roboczych), jaki upłynął pomiędzy dokonaniem Zgłoszenia przez Zamawiającego, a przystąpieniem przez Wykonawcę do rozwiązania zgłoszonego problemu lub błędu. Wykonawca w chwili przystąpienia do rozwiązania problemu zobowiązany jest przekazać o tym informację Zamawiającemu z użyciem Systemu Zgłoszeniowego.
Czas Obejścia	Czas liczony Godzinami Roboczymi od momentu potwierdzenia przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia o Błędzie do momentu udostępnienia Zamawiającemu Obejścia. Do Czasu Obejścia nie wlicza się czasu reakcji i realizacji zadań nie leżących po stronie Wykonawcy, a niezbędnych do dostarczenia obejścia (w szczególności prac koniecznych do wykonania po stronie Producenta Systemu enova365).
Dni Robocze	Dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1920).
Godziny Robocze	Godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze
Odbiór	Potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania zamówienia/zobowiązań wynikających z umowy w zakresie Usługi Utrzymania, Usługi Konsultacji i Rozwoju. Dowodem dokonania Odbioru jest odpowiedni Protokół Odbioru . Wzory Protokołów Odbioru zawiera Załącznik nr 4 do Umowy.

Portal Pracownika	Element Systemu dostępny dla pracowników Zamawiającego za pomocą przeglądarki www wspierający samoobsługę pracowniczą.
Usługa Utrzymania	Usługa świadczona przez Wykonawcę w Dni Robocze, obejmująca aktualizację Systemu, likwidację wszystkich Błędów, a także dokonywanie niezbędnych modyfikacji Systemu w celu dostosowania do aktualnie obowiązującego prawa, zgodnie z pkt 2 OPZ
Usługa Konsultacji i Rozwoju	Opisane Umową prace umożliwiające modyfikację i rozbudowę Systemu, zgodnie z pkt 3 OPZ. Usługa polegająca na zapewnieniu wsparcia w zakresie bieżących prac w systemie oraz przy wdrażaniu nowych funkcjonalności. Konsultacje mają głównie na celu pomoc w doborze optymalnych i korzystnych dla Zamawiającego rozwiązań w systemie.
Zlecenie	Dokument określający warunki wykonania prac zleczonych przez Zamawiającego Wykonawcy w ramach Usług Rozwoju
Szkolenie	proces mający na celu pozyskanie wiedzy i umiejętności w zakresie ustalonym w zamówieniu biegu faktur
Wada	Brak działania lub błędne działanie Systemu niezgodne z założeniami, specyfikacją techniczną, projektem opisanymi w dokumentacji, za które odpowiada Producent Systemu enova365 firma Soneta Sp. z o.o.
Wada Prawna	Wada prawna Systemu w szczególności ograniczająca lub mogąca ograniczać możliwość korzystania z Systemu przez Zamawiającego w zakresie wskazanym w umowie

2. Przedmiot zamówienia

2.1. Zamówienie obejmuje:

- 2.1.1. świadczenie Usługi Utrzymania, Usługi Wsparcia i Usługi Konsultacji wraz z Rozwojem Systemu, szczegółowo opisane w niniejszym OPZ w okresie 12 miesięcy od podpisania umowy jednak nie wcześniej niż od 1 lipca 2026 r.;
- 2.2. Zamawiający wymaga, aby System był aktualizowany i modyfikowany na bieżąco, co do zgodności z obowiązującym powszechnie prawem oraz wewnętrznymi aktami prawnymi i regulaminami.
- 2.3. 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 do 7 dni od ich wejścia w życie.

- 2.4. W przypadku zmian w aktach prawa i regulaminach wewnętrznie obowiązujących, Zamawiający udostępni Wykonawcy treść zmienionego aktu prawnego lub regulaminu. W takim wypadku Wykonawca ma obowiązek dokonać aktualizacji/modyfikacji Systemu w terminie do 7 dni od otrzymania treści aktu prawnego lub regulaminu.
- 2.5. Wykonawca Systemu jest zobowiązany na bieżąco tworzyć i aktualizować dokumentację Systemu tak, aby aktualna jej wersja była dostępna na bieżąco dla Zamawiającego po wprowadzeniu przez Wykonawcę zmian w Systemie.
- 2.6. System obejmuje następujące obszary:
- 1) Finanse i księgowość,
 - 2) Kadry i płace,
 - 3) Majątek trwały,
 - 4) Portal Pracownika wraz z obiegiem (workflow) wniosków urlopowych.
- 2.7. Zamawiający użytkuje System w oparciu o licencję serwerową standardową z następującymi modułami i pakietami:

Moduł	Pakiet	Liczba stanowisk enova 365 standard	W tym enova 365 multi
Kadry i Płace	Platynowy	4	
Księga Handlowa	Platynowy	4	
Księga Inwentarzowa	Platynowy	3	
Handel	Platynowy	3	
Workflow	Platynowy	2	2
Document Management System (DMS)	Platynowy	1	1
Konfigurator Workflow i DMS			
Podgląd	Platynowy	1	
Pulpit Pracownika		100	
Pulpit Kierownika		11	
Workflow w Pulpitach		100	
Analizy MS Excel	-	bez limitu	
Elektroniczne Wyciągi Bankowe	-	bez limitu	
Pracownicy Eksportowi	-	bez limitu	
Czas pracy (import z XML)	-	bez limitu	
Jednostki budżetowe	-	bez limitu	
Soneta Pracownicy Koszty Projektów		bez limitu	
Wirtualne Rachunki Bankowe		bez limitu	
Pracownicy Uczelni		bez limitu	
Soneta Rozrachunki Funduszy Pożyczkowych		bez limitu	
EDI		bez limitu	
Drukarki etykiet Zebra		bez limitu	
Harmonogram Zadań		bez limitu	
enova365 E-mail		bez limitu	
enova365 Integrator		bez limitu	
Soneta WebApi		bez limitu	

- 2.8. Pliki (dll) modyfikacji wytworzone w ramach wdrożenia oraz rozwoju aplikacji, dostosowujące funkcjonalności Systemu do potrzeb Zamawiającego.

3. Usługa Wsparcia i Utrzymania.

- 3.1. Wykonawca zapewni realizację Usługi Wsparcia i Utrzymania środowiska produkcyjnego w szczególności poprzez:
- 1) zapewnienie ciągłego, poprawnego, zgodnego z Dokumentacją, działania Systemu,
 - 2) zapewnienia bieżącego i prawidłowego działania szablonów księgowiń dla wszystkich operacji księgowych występujących u Zamawiającego (automatyczna dekretacja pozycji zdarzeń gospodarczych) zgodnie z obowiązującymi państwowymi jednostkami budżetowymi przepisami oraz przyjętą u Zamawiającego korespondencją kont księgowych zgodnie z przyjętym planem kont.
 - 3) przyjmowanie, rejestrowanie oraz usuwanie wszelkich nieprawidłowości w działaniu Systemu, w tym napraw Błędów zgodnie z procedurą opisaną w pkt 3.3. OPZ,
 - 4) stały audyt nad Systemem w zakresie jego zgodności z obowiązującymi przepisami prawa oraz przygotowanie nowych wersji Systemu w przypadku zmiany lub wprowadzenia nowych przepisów prawa dotyczących dostarczonej funkcjonalności,
 - 5) zapewnienie gwarancji i aktualizacji Systemu enova 365 poprzez prawo dostępu do nowych wersji Systemu, zawierających nową funkcjonalność oraz dostosowanie do istniejących zmian w przepisach, udostępnianych przez Producenta do posiadanych przez Zamawiającego licencji Systemu o numerze SN: 776000001 Platynowy z terminem wygaśnięcia gwarancji na program enova365 9.07.2026 r., bez dodatkowych opłat licencyjnych Wykonawcy z tego tytułu,
 - 6) wsparcie i konsultacje dla użytkowników systemu,
 - 7) pomoc w diagnostyce problemów (nieprawidłowości) związanych z działaniem Systemu,
 - 8) prowadzenie zdalnego serwisu utrzymaniowego umożliwiającego wykonywanie za pośrednictwem Internetu napraw Błędów w działaniu Systemu, bezpośrednio po ustaleniu ich przyczyny, zapewnienie zgodności działania Systemu z aktualnymi przepisami prawa obowiązującego, w tym w szczególności:
 - a) ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości;
 - b) ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych;
 - c) ustawy z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych;
 - d) ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych;
 - e) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa;
 - f) ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych;
 - g) ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
 - h) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - i) ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych;
 - j) ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
 - k) ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
 - l) ustawy z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa;
 - m) ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych;
 - n) ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracywraz z ich zmianami i obowiązującymi aktami wykonawczymi, w tym w szczególności: rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 13 września 2017 r. w sprawie rachunkowości oraz planu kont dla budżetu państwa, budżetów jednostek samorządu terytorialnego, jednostek budżetowych, samorządowych zakładów budżetowych, państwowych funduszy celowych oraz państwowych jednostek budżetowych mających siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej

polskiej;

1.1.1.1. .

g) aktualizację Dokumentacji.

3.2. Dostępność Systemu.

3.2.1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia dostępności na poziomie nie niższym niż 90%, w każdym kolejnym miesiącu kalendarzowym.

3.2.2. Dostępność obliczana będzie jako iloczyn:

3.2.3. ilorazu:

1) faktycznej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym, gdy System nie był dotknięty żadnym Błędem Krytycznym ani jednocześnie więcej niż 5 Błędami Poważnymi, oraz

2) łącznej całkowitej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym; oraz

3.2.4. wartości 100%.

3.3. Usuwanie Błędów Systemu.

3.3.1. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia poziomu usług, oznaczającego zobowiązanie Wykonawcy do dotrzymania poniżej przedstawionych parametrów czasowych w przypadku problemów dotyczących funkcjonowania Systemu:

Kategoria problemu	Czas Naprawy
Błąd Krytyczny	do 16 godzin roboczych
Błąd Poważny	do 72 godzin roboczych
Błąd Niskiej Kategorii	do 112 roboczych

3.3.2. W przypadku wystąpienia Błędu Krytycznego, Wykonawca podejmie prace niezwłocznie po powiadomienia go przez Zamawiającego i zobowiązuje się do usunięcia Błędu Krytycznego w czasie nie dłuższym niż 16 godzin od przekazania powiadomienia przez Zamawiającego.

3.3.3. W przypadku wystąpienia Błędu Poważnego, Wykonawca podejmie prace niezwłocznie po powiadomieniu go przez Zamawiającego i zobowiązuje się do usunięcia Błędu Poważnego w czasie nie dłuższym niż 72 godziny od przekazania powiadomienia przez Zamawiającego.

3.3.4. W przypadku wystąpienia Błędu Niskiej Kategorii, Wykonawca podejmie prace niezwłocznie, nie później niż w ciągu dwudziestu czterech (24) godzin od powiadomienia go przez Zamawiającego i zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia Błędu Niskiej Kategorii, nie później jednak niż w terminie do 112 godzin roboczych od przekazania powiadomienia przez Zamawiającego.

3.3.5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy w Oprogramowaniu, za które odpowiedzialność ponosi Producent Oprogramowania, chyba, że zostały one spowodowane z winy Wykonawcy.

3.3.6. Zgłoszeń serwisowych ujawnionych Błędów, Zamawiający będzie dokonywał
1) na adres e-mail lub
2) do Internetowego Centrum Rejestracji Zgłoszeń pod adresem
<https://.....>

3.3.7. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie zgłoszenia serwisowego za pomocą poczty elektronicznej. Brak potwierdzenia nie przerywa biegu terminów Czasu Naprawy, określonych w pkt 2.3.1. OPZ.

3.3.8. Jeżeli zgłoszenie nastąpiło po godzinie 16.15 Czas Naprawy liczony będzie od godziny 8.15 następnego Dnia Roboczego.

3.3.9. Aktualizacje i poprawki dostarczane Zamawiającemu w ramach Usługi

Utrzymania (w tym w ramach usuwania Błędów) zawierać będą odpowiednią dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje instalacyjne

3.3.10. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji zgłoszonych Błędów zawierającej co najmniej:

- 1) numer kolejny zgłoszenia w danym okresie rozliczeniowym;
- 2) imię i nazwisko osoby zgłaszającej Błąd;
- 3) datę wpływu zgłoszenia;
- 4) kategorię Błędu;
- 5) opis Błędu;
- 6) datę naprawy Błędu;
- 7) opis sposobu wykonania naprawy;
- 8) ewentualne uwagi;
- 9) wskazanie dokumentacji Systemu zaktualizowanej w związku z naprawą.

3.4. Aktualizacja Systemu.

3.4.1. Wykonawca będzie na bieżąco prowadził monitoring w zakresie udostępniania aktualizacji przez producenta Systemu, jak również – w sytuacji takiego udostępnienia – uzyskanie tych aktualizacji w imieniu i na rzecz Zamawiającego od takiego producenta oraz ich instalację.

3.4.2. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić aktualizację System w związku z:
1) wprowadzeniem nowej wersji Systemu przez producenta Systemu,
2) w przypadku wdrożenia modyfikacji/poprawki,
3) w związku ze zmianą obowiązujących przepisów prawa w celu dostosowania Systemu do aktualnie obowiązujących przepisów prawa.

3.4.3. 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) opis zmian
- 5) wskazanie dokumentacji Systemu zaktualizowanej w związku z aktualizacją;
- 6) imiona i nazwiska osób ze strony Wykonawcy, z którymi można się kontaktować w celu omówienia szczegółów związanych z wprowadzoną aktualizacją.

4. Usługa Konsultacji i Rozwoju.

4.1. Konsultacje dla użytkowników Systemu.

4.1.1. W pilnych przypadkach, w razie braku możliwości skomunikowania się z Wykonawcą drogą telefoniczną, użytkownik systemu Zamawiającego ma możliwość zgłoszenia potrzeby konsultacji drogą mailową, na adres e-mail Wówczas konsultant ma obowiązek niezwłocznego skomunikowania się z nadawcą wiadomości.

- 4.1.2. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji konsultacji, zawierającej co najmniej:
 - 1) numer kolejny konsultacji w danym okresie rozliczeniowym;
 - 2) nazwę modułu, którego dotyczy problem;
 - 3) imię i nazwisko osoby zgłaszającej problem;
 - 4) opis zgłoszonego problemu;
 - 5) imię i nazwisko osoby udzielającej konsultacji;
 - 6) opis rozwiązania;
 - 7) czas konsultacji.
- 4.2. W ramach Usługi Rozwoju Zamawiający ma prawo zlecać Wykonawcy prace rozwojowe obejmujące wizyty konsultanta oraz prace programistyczne dostosowujące System do potrzeb Użytkowników, wykonywania drobnych zmian, konfiguracji Systemu oraz szkoleń.
- 4.3. Zlecenie prac w ramach Usługi Rozwoju.
 - 4.3.1. Zamawiający przekaze Wykonawcy projekt Zlecenia, w którym określi:
 - 1) zakres prac,
 - 2) oczekiwany termin wykonania zleconych prac.
 - 4.3.2. Wykonawca w terminie do 5 Dni Roboczych od otrzymania projektu Zlecenia przekaze Zamawiającemu odpowiedź zawierającą:
 - 1) liczbę godzin koniecznych do wykonania prac,
 - 2) osobę obsługującą Zlecenie
 - 3) terminu realizacji prac.
 - 4.3.3. Zamawiający po otrzymaniu odpowiedzi Wykonawcy może:
 - 1) zlecić realizację prac w formie Zlecenia, albo
 - 2) poinformować o rezygnacji z realizacji prac, albo
 - 3) zaprosić Wykonawcę do dalszych negocjacji w celu ustalenia zakresu, pracowitości i terminu realizacji prac.
 - 4.3.4. Zlecenia realizacji Usług Rozwoju mogą być składane przez Zamawiającego w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej.
- 4.4. Wizyty konsultanta w siedzibie Zamawiającego realizowane w ramach Usługi Rozwoju mogą być zlecane w wymiarze nie mniejszym niż 4 godziny dziennie.
- 4.5. W godziny pracy konsultantów nie będzie wliczony czas dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego.
- 4.6. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia pełnej i szczegółowej ewidencji wykorzystanych godzin pracy konsultantów zawierającej, co najmniej:
 - 1) numer kolejny zgłoszenia w danym okresie rozliczeniowym;
 - 2) data zgłoszenia;
 - 3) imię i nazwisko Konsultanta;
 - 4) imię i nazwisko osoby, do której przyjechał Konsultant;
 - 5) opis udzielonej konsultacji (modyfikacji, szkolenia);

- 6) nazwa modułu, którego dotyczy konsultacja;
 - 7) funkcjonalność, której dotyczy konsultacja;
 - 8) data i godzina rozpoczęcia i zakończenia konsultacji.
- 4.7. Łączna liczba godzin przeznaczona na prace w ramach Usługi Konsultacji i Rozwoju nie może przekroczyć 210 godzin – przy czym Zamawiający gwarantuje wykorzystanie co najmniej 20% tej liczby.
- 4.8. Prace rozwojowe dotyczyć będą w pierwszej kolejności identyfikacji potrzeb oraz przygotowania i wdrożenia pełnej integracji danych między Systemem enova 365 a EZD RP oraz TREZOR i CRU.