

Tom III SWZ - OPZ - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Rozdział I Przedmiot zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie serwisu (dalej jako „Usługa” lub „Usługa Wsparcia”) dla Oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego, wskazanego w tabeli poniżej.

Lp.	Przedmiot zamówienia	Ilość jedn.
1	Przedłużenie serwisu oprogramowania do backupu ShadowProtect Server (SPX Server) dla serwisu kończącego się dnia 30.01.2024	3
2	Przedłużenie serwisu oprogramowania do backupu ShadowProtect Server (SPX Server) dla serwisu kończącego się dnia 09.02.2024	1
3	Przedłużenie serwisu oprogramowania do backupu ShadowProtect Server (SPX Server) dla serwisu kończącego się dnia 19.02.2024	1
4	Przedłużenie serwisu oprogramowania do backupu ShadowProtect Server (SPX Server) dla serwisu kończącego się dnia 10.03.2024	1
5	Przedłużenie serwisu oprogramowania do backupu ShadowProtect Server (SPX Server) dla serwisu kończącego się dnia 21.11.2024	1
6	Przedłużenie serwisu oprogramowania do backupu ShadowProtect Server (SPX Server) dla serwisu zakończonego – nowe odnowienie (dzień złożenia zamówienia)	1
7	Przedłużenie serwisu oprogramowania do backupu Virtual ShadowProtect Server (SPX Virtual Server 3 licencje) dla serwisu kończącego się dnia 04.08.2024	4

2. Data zakończenia obecnie posiadanej przez Zamawiającego Usługi Wsparcia dla Oprogramowania – została opisana w tabeli powyżej.
3. Data rozpoczęcia świadczenia Usługi Wsparcia – wskazana w tabeli powyżej, kolejny dzień po zakończeniu dotychczasowej usługi lub w przypadku poz. 6 – do 5 dni od dnia podpisania Umowy.
4. Okres świadczenia Usługi Wsparcia – 12 miesięcy.
5. Zamawiający wymaga zapewnienia Usługi Wsparcia dla Oprogramowania określonego w powyższej tabeli. W przypadku zmiany nazw Oprogramowania, Wykonawca ma obowiązek poinformowania o tym Zamawiającego w terminie do 3 dni od dnia zaistnienia zmiany.

Rozdział II. Zakres i warunki świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania:

1. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia Usługi Wsparcia dla Oprogramowania wskazanego w rozdziale I przez okres 12 miesięcy od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi (nie wcześniej niż od

kolejnego dnia od daty zakończenia poprzedniej usługi). Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Usługi Wsparcia dla wszystkich licencji wskazanych w powyższej tabeli.

2. Usługa Wsparcia dla Oprogramowania świadczona przez Wykonawcę obejmuje:
 - 1) możliwość pobierania aktualizacji i nowych wersji oprogramowania,
 - 2) możliwość przenoszenia licencji pomiędzy maszynami,
 - 3) całościowe odtworzenie serwera z obrazu w przypadku wystąpienia awarii,
 - 4) odzyskiwanie utraconych danych, plików, informacji, kluczowych dla pracowników,
 - 5) możliwość korzystania ze wsparcia technicznego dystrybutora oprogramowania.

2. Wykonawca zobowiązuje się udzielać pomocy technicznej polegającej na udzielaniu przez Wykonawcę, w języku polskim, porad i informacji w zakresie wykupionej Usługi – telefonicznie lub pocztą elektroniczną, w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00, na następujących zasadach:
 - 1) pomoc techniczna, zgodnie z zapytaniami Zamawiającego kierowanymi telefonicznie pod wskazany numer telefonu świadczona będzie na bieżąco, niezwłocznie przez Wykonawcę za pośrednictwem telefonu,
 - 2) zapytania mogą być zgłaszane do Wykonawcy drogą mailową na wskazany adres mailowy,
 - 3) na zapytania Zamawiającego zgłoszone drogą mailową, Wykonawca udzieli odpowiedzi zgodnie z najlepszą posiadaną wiedzą na adres mailowy Zamawiającego w terminie 7 dni roboczych od otrzymania takiego zapytania.

Rozdział III Czynności odbioru Usługi Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania:

1. Odbiór Zamówienia nastąpi na podstawie certyfikatów wystawionych przez Wykonawcę w terminie do 5 dni od podpisania Umowy.
2. Wyżej wymienione certyfikaty muszą zawierać informacje o dacie rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz okresie jej świadczenia.
3. W dniu przekazania certyfikatów Zamawiający dokona ich odbioru co zostanie potwierdzone podpisaniem przez obie Strony Protokołu Odbioru.
4. Zamawiający może odmówić podpisania Protokołu Odbioru wyłącznie w przypadku gdy certyfikaty są niezgodne z przedmiotem Zamówienia.
5. Strony zobowiązują się do wzajemnego przekazywania sobie niezwłocznie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację Zamówienia. Wykonawca niezwłocznie udzieli odpowiedzi w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji przedmiotu Zamówienia, w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia zapytania.