

Tom III SWZ - OPZ - OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Rozdział I Przedmiot zamówienia.**

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

Lp.	Nazwa Oprogramowania	Ilość licencji	Data zakończenia obecnie posiadanej przez Zamawiającego Usługi Wsparcia dla Oprogramowania	Data rozpoczęcia świadczenia Usługi Wsparcia	Okres świadczenia Usługi Wsparcia	Okres wznowienia świadczenia Usługi Wsparcia
	1	2	3	4	5	6
1	<b>i2 Analyst's Notebook odnowienie wsparcia</b>	3	31-12-2022	01-01-2024	12 miesięcy	12 miesięcy
2	<b>i2 Analyst's Notebook przedłużenie wsparcia</b>	3	31-12-2023	01-01-2024	12 miesięcy	12 miesięcy
3	<b>i2 iBase przedłużenie wsparcia</b>	2	31-12-2023	01-01-2024	12 miesięcy	12 miesięcy

2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do Wznowienia Usługi Wsparcia na okres kolejnych 12 miesięcy. Usługa Wsparcia w ramach wznowienia będzie świadczona na tych samych warunkach co zamówienie podstawowe i na zasadach określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych.
3. 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 dnia 1.01.2024 r.). Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Usługi Wsparcia dla wszystkich licencji wskazanych w powyższej tabeli.
2. Usługa Wsparcia dla Oprogramowania świadczona przez Wykonawcę obejmuje:
  - 1) aktualizację oraz dostęp do aktualizacji Oprogramowania, w szczególności poprzez dostarczanie nowych wersji Oprogramowania, dostarczanie wersji podwyższonych, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych. W przypadku wystąpienia trudności w związku z instalacją aktualizacji, wersji podwyższonych, wydań uzupełniających lub poprawek programistycznych dla Oprogramowania, o których mowa powyżej, Wykonawca zobowiązuje się do wsparcia Zamawiającego w sposób określony w ppkt 2 poniżej;
  - 2) wsparcie w korzystaniu z Oprogramowania polegające w szczególności na:

- a) obsłudze Zgłoszeń oraz śledzenia ich statusu poprzez wskazane w § 3 ust. 7 Tomu I SWZ - PPU kanały komunikacyjne dostępne dla Zamawiającego w Dni Robocze w godzinach: 8:30 - 16:30, w języku polskim;
  - b) zapewnieniu pojedynczego punktu kontaktowego do:
    - i. eskalacji Zgłoszeń i koordynacji działań Usługi Wsparcia;
    - ii. bieżącego doradztwa w zakresie najlepszych praktyk, które pomagają zmniejszyć liczbę Zgłoszeń wpływających na poziom funkcjonalności Oprogramowania;
    - iii. optymalizacji rozwiązań pod kątem potrzeb Zamawiającego;
    - iv. koordynacji zaleceń technicznych.
3. Wymagany przez Zamawiającego Czas Reakcji na Zgłoszenie gwarantowany przez Wykonawcę wynosi 1 Dzień Roboczy od wysłania Zgłoszenia przez Zamawiającego.
  4. Zamawiający wymaga obsługi nieograniczonej ilości Zgłoszeń przez cały okres obowiązywania Umowy.
  5. W Czasie Reakcji na Zgłoszenie Wykonawca potwierdzi za pomocą kanałów komunikacyjnych wskazanych w § 3 ust. 7 Tomu II SWZ – PPU przyjęcie Zgłoszenia i rozpocznie prace w celu zdiagnozowania Incydentu. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia wszelkich niezbędnych działań zmierzających do rozwiązania Zgłoszenia i przywrócenia w pełni prawidłowego działania Oprogramowania.
  6. Wymagany przez Zamawiającego Czas rozwiązania Zgłoszenia gwarantowany przez Wykonawcę wynosi 1 Dzień Roboczy od dnia potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia. O rozwiązaniu Zgłoszenia Wykonawca poinformuje Zamawiającego za pomocą kanałów komunikacyjnych wskazanych w § 3 ust. 7 Tomu II SWZ – PPU.
  7. Wykonawca zobowiązany jest udostępnić na stronie serwisu internetowego, którego adres został wskazany w § 3 ust. 7 Tomu II SWZ - PPU, dostępnego dla Zamawiającego, odpowiednie pliki do pobrania, zawierające poprawki programistyczne/aktualizacje, wersje podwyższone, wydania uzupełniające i nowe wersje Oprogramowania będącego w posiadaniu Zamawiającego, niezwłocznie po ich udostępnieniu na stronie serwisu internetowego dedykowanej dla Oprogramowania;
  8. W przypadku braku możliwości pobrania plików ze wskazanej przez Wykonawcę strony serwisu internetowego, Wykonawca jest zobowiązany na każde żądanie Zamawiającego do dostarczenia poprawek programistycznych/aktualizacji/wersji podwyższonych, wydań uzupełniających i nowych wersji Oprogramowania na elektronicznych nośnikach informacji (m. in.: e-mail, pamięć USB) w terminie do 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia takiego żądania, co zostanie potwierdzone Protokołem Przekazania (którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy). Żądanie Zamawiający składa w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w § 3 ust. 7 Tomu II SWZ - PPU lub telefonicznie pod numerem wskazanym w § 3 ust. 7 Tomu II SWZ - PPU.
  9. Wykonawca zobowiązany jest do zawiadamiania Przedstawiciela Zamawiającego z minimum 48 godzinnym wyprzedzeniem o planowanych przerwach technologicznych w funkcjonowaniu strony serwisu internetowego, poprzez umieszczaną w nim informację lub za pomocą poczty elektronicznej. W trakcie planowanej niedostępności serwisu internetowego Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania Zgłoszeń i udzielania informacji o ich statusie przez telefon lub za pomocą poczty elektronicznej. W czasie braku dostępu do strony serwisu internetowego Wykonawca jest zobowiązany do obsługi Zgłoszeń. Brak dostępu do strony serwisu internetowego nie będzie podstawą do naliczania kary umownej, pod warunkiem, że przerwa ta nie będzie trwała dłużej niż 8 godzin w Okresie Rozliczeniowym.

### **Rozdział III Czynności odbioru Usługi Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania:**

1. Najpóźniej w terminie 5 dni od dnia zawarcia Umowy Wykonawca przekaze Zamawiającemu dokumenty potwierdzające, iż posiadane Oprogramowanie jest objęte Usługą Wsparcia na okres 12 miesięcy od daty rozpoczęcia świadczenia usługi, nie wcześniej niż od dnia 1.01.2024 r. (zwane dalej „Potwierdzeniem”).
2. Zamawiający w terminie 2 Dni Roboczych zweryfikuje Potwierdzenie objęcia Oprogramowania Usługą Wsparcia w zakresie kompletności tej Usługi, co zostanie potwierdzone Protokołem Odbioru Potwierdzenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 2a do Umowy. W przypadku zastrzeżeń do realizacji przedmiotu Umowy Zamawiający zgłosi je do Protokołu Odbioru Potwierdzenia. Wykonawca zobowiązany jest w terminie do 3 Dni Roboczych do uwzględnienia zgłoszonych zastrzeżeń i ponownego przedstawienia Zamawiającemu do akceptacji Protokołu Odbioru Potwierdzenia.
3. Do ponownej weryfikacji Protokołu Odbioru Potwierdzenia przez Zamawiającego ma zastosowanie procedura opisana w ust. 2 powyżej
4. Niezależnie od powyższej procedury Potwierdzenia, Wykonawca zobowiązany jest do dochowania terminów określonych w Umowie, w szczególności w zakresie świadczenia Usługi Wsparcia dla Oprogramowania.
5. Każdy protokół, dla swej ważności musi zostać podpisany przez obie Strony.
6. Wykonawca zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu pisemnie w formie papierowej na adres Zamawiającego lub dostarczania w formie elektronicznej w terminie 5 Dni Roboczych od daty zakończenia każdego Okresu Rozliczeniowego podpisanego przez Wykonawcę Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia (którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy), zawierającego wykaz wszystkich Zgłoszeń w danym Okresie Rozliczeniowym. Zamawiający w ciągu 5 Dni Roboczych od otrzymania od wykonawcy Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia powiadomi w formie elektronicznej na adres e-mail Wykonawcy wskazany w § 8 Tomu II SWZ – PPU o akceptacji Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia lub jego nieprawidłowościach.
7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, Zamawiający zwraca Protokół Odbioru Usługi Wsparcia Wykonawcy w celu uzupełnienia lub poprawienia. Wykonawca usunie nieprawidłowości w terminie do 2 Dni Roboczych i przedstawi Protokół Odbioru Usługi Wsparcia do ponownej weryfikacji Zamawiającego.
8. Do ponownej weryfikacji Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia przez Zamawiającego ma zastosowanie procedura opisana w ust. 7 powyżej.