

Przedmiot zamówienia

Usługa utrzymania programu komputerowego EURECA przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

I. Opis stanu aktualnego

Zamawiający posiada 3 licencje na administratora systemu Eureka oraz 30 licencji dla użytkowników.

II. Szczegółowe wymagania dotyczące dostarczanego oprogramowania

1. Wykonawca zagwarantuje, że produkty objęte umową będą stanowić najnowszą - bieżącą wersję systemu i uwzględniają wszelkie ostatnio wprowadzone ulepszenia w zakresie projektu.
2. Wykonawca zagwarantuje, że wszystkie produkty objęte umową, nie będą posiadały żadnych wad wynikających z projektu, użytych materiałów lub wykonania, ani też powstałych w wyniku jakiegokolwiek działania lub zaniechania ze strony Dostawcy, które to wady mogłyby stać się widoczne w trakcie normalnej eksploatacji dostarczonych produktów.

III. Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisu technicznego

„a) Telefoniczną i Internetową pomoc oraz doradztwo z zakresu rozwiązywania bieżących problemów związanych z użytkowaniem Programu Komputerowego (HOT-LINE) w dni robocze w godzinach od 9:00 do 16:00 w wymiarze 2h miesięcznie.

b) Maksymalny czas Reakcji Serwisowej na zgłoszone problemy związane z użytkowaniem Programu Komputerowego (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy):

- 4 godziny – rozmowa telefoniczna ze specjalistą.
- 12 godzin – zdalny dostęp do serwera.
- 48 godzin – odpowiedź pocztą elektroniczną
- 72 godziny – interwencja serwisowa w siedzibie Zamawiającego

c) Maksymalny czas na usunięcie Nieprawidłowości Programu Komputerowego:

- 2 dni – usunięcie Awarii Krytycznej Programu Komputerowego lub wskazanie obejścia Awarii Krytycznej.
- 21 dni – usunięcie Usterki Programu Komputerowego.

Kategorię Nieprawidłowości Programu Komputerowego określą Strony wspólnie po zawiadomieniu przez Zamawiającego.

d) Opracowywanie i wydawanie Zamawiającemu aktualizacji Programu Komputerowego.”

„IV. Szczegółowe wymagania dotyczące usług nadzoru eksploatacyjnego/komputerowego

a) Usługa NADZORU EKSPLOATACYJNEGO/KOMPUTEROWEGO świadczona telefonicznie i przez dostęp zdalny w dni robocze (poniedziałek – piątek z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 9:00 do 16:00 w wymiarze 10 h miesięcznie

b) Zapewnienie dodatkowej pomocy i doradztwa, w przypadku potrzeby zwiększenia usług z zakresu nadzoru eksploatacyjnego ponad ryczałt 10 h, w wymiarze średnio 16 h miesięcznie przez cały czas trwania Umowy.”