

Przedmiot zamówienia

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

I. Opis stanu aktualnego

Zamawiający posiada licencje na użytkowanie systemu Eureka

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 10h miesięcznie (ryczałt) – rozliczane narastająco.
- b) Dodatkowa pomoc oraz doradztwo z zakresu rozwiązywania bieżących problemów związanych z użytkowaniem Programu Komputerowego, średnio 16 h miesięcznie. Każdorazowo ustalane na podstawie indywidualnego zlecenia, potwierdzanie przez osobę upoważnioną
- c) 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 – pisemna odpowiedź.
 - 72 godziny – interwencja serwisowa w siedzibie NABYWCE.
- d) Maksymalny czas usunięcia 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 NABYWCĘ o jej wystąpieniu.
- e) Opracowywanie i wydawanie Zamawiającemu aktualizacji Programu Komputerowego.