

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 uwzględnią 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 10 h miesięcznie.
- 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 – odpowiedź pocztą elektroniczną
 - 72 godziny – interwencja serwisowa w siedzibie Zamawiającego
- d) 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.
- e) Opracowywanie i wydawanie Zamawiającemu aktualizacji Programu Komputerowego