

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa wsparcia dla systemu do zarządzania urządzeniami informatycznymi oraz poprawkami dla oprogramowania na stacjach roboczych

1. Przedmiot zamówienia:

- 1.1. Zakup usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego systemu do zarządzania urządzeniami informatycznymi oraz poprawkami dla oprogramowania na stacjach roboczych – określonego przez producenta, jako **Endpoint Central, Enterprise multi-language (6 Techników, 850 punktów końcowych)**.
- 1.2. Zamawiający posiada dożywotnią licencję na system określoną przez producenta jako Endpoint Central Enterprise multi-language.

2. Termin realizacji zamówienia:

- 2.1 Wykonawca w ciągu 5 dni roboczych dostarczy Zamawiającemu dokument od **producenta** oprogramowania potwierdzający możliwość korzystania z Usługi wsparcia przez Zamawiającego. W przypadku formy elektronicznej dokumentu Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokument na adres in@um.gliwice.pl.
- 2.2 Usługa będzie świadczona przez okres 12 miesięcy od dnia 09.12.2024 r.

3. Zakres usługi:

W ramach usługi wsparcia wymagany jest:

- 3.1. Kontakt z działem wsparcia technicznego producenta w celu uzyskania pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania Endpoint Central za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub portalu serwisowego.
- 3.2. Kontakt z działem wsparcia technicznego Wykonawcy świadczona w języku polskim w celu uzyskania pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania Endpoint Central za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub portalu serwisowego w dni robocze.
- 3.3. Pomoc techniczna Wykonawcy mająca na celu rozwiązywanie powtarzalnych i rozwiązywalnych problemów związanych z oprogramowaniem. Udzielane wsparcia przy identyfikacji problemów trudnych do powtórzenia. Wsparcie przy rozwiązywaniu problemów oraz pomoc w określaniu parametrów dla konfiguracji oprogramowania oraz wstępne obejścia dla wykrytych problemów. Pomoc techniczna będzie udzielana zdalnie, w języku polskim za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 3.4. Usuwanie Błędów Systemu przez Wykonawcę, zgodnie z Czasami Reakcji, Czasami Naprawy, Czas Propozycji Rozwiązania i dla poszczególnych kategorii Błędów:
 - Zgłoszenie o zwykłym priorytecie - w zakresie błędów związanych z Oprogramowaniem z czasem reakcji maksymalnie 24 godziny od chwili potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia oraz czasem na przedstawienie propozycji rozwiązania do 2 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia. Rozwiązanie problemu o priorytecie zwykłym przez Wykonawcę nastąpi w terminie nie przekraczającym 10 dni roboczych.

- Zgłoszenie o krytycznym priorytecie - obejmujące pomoc przy wykryciu na serwerach produkcyjnych błędów krytycznych, konfiguracji Oprogramowania z czasem reakcji maksymalnie 2 godziny dnia roboczego od chwili potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia oraz czasem na przedstawienie propozycji rozwiązania do 8 godzin od momentu potwierdzenia zwrotnego przyjęcia zgłoszenia. Rozwiązanie problemu o priorytecie krytycznym przez Wykonawcę nastąpi w terminie nie przekraczającym 48 godzin.

Definicje:

Błąd krytyczny	Błąd, który powoduje, że System nie działa lub działa z przerwami, wpływa znacznie na pogorszenie jakiejkolwiek istotnej funkcji, znacząco pogarsza ogólną funkcjonalność Systemu lub integralność danych
Błąd zwykły	Błąd inny niż opisany w Błędzie krytycznym, w szczególności taki błąd w Systemie, który ma niewielki bezpośredni wpływ na działanie i bezpieczeństwo Sytemu a wszystkie podstawowe funkcjonalności Systemu są zachowane.
Czas reakcji	Okres od momentu Zgłoszenia serwisowego potwierdzonego nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez Wykonawcę, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę.

3.5. Dostęp do aktualizacji oraz poprawek oprogramowania Endpoint Central przez okres 12 miesięcy.

3.6. Dostęp do polskojęzycznego portalu pomocy technicznej zawierającego bazę wiedzy.

3.7. Obsługę zapytań o sposób realizacji funkcjonalności oprogramowania.

3.8. Opracowywanie niestandardowych raportów w ramach systemu (na życzenie zamawiającego).