

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem umowy jest zapewnienie świadczenia usługi wsparcia technicznego producenta w wersji podstawowej wraz z konsolidacją terminu obowiązywania wsparcia technicznego do daty 12.08.2022 r. dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania do archiwizacji systemów serwerowych, w tym Systemu Poczty Elektronicznej, zwanego dalej Oprogramowaniem:
 - 1) Veeam Backup & Replication Enterprise for Hyper-V - 16 szt. termin wsparcia technicznego wygasa 12.08.2019 r,
 - 2) Veeam Backup & Replication Enterprise for Hyper-V - 26 szt. termin wsparcia technicznego wygasa 01.08.2019 r,oraz zapewnienie prawa do korzystania z nowych wersji głównych oprogramowania, nowych funkcji oraz z aktualizacji, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych.
2. Udzielenie Zamawiającemu 4 dodatkowych licencji na oprogramowanie Veeam Backup & Replication Enterprise for Hyper-V wraz ze wsparciem technicznym producenta do daty 12.08.2022 r. oraz z konsolidacją z wymienionymi w ust.1 usługami wsparcia technicznego do tej daty.
3. W ramach wsparcia technicznego, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zapewni:
 - 1) dostęp do internetowego portalu obsługi klienta (system obsługi zgłoszeń), w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 8:00 -20:00,
 - 2) dostęp „on-line” do dokumentacji technicznych,
 - 3) dostęp poprzez witrynę internetową do baz wiedzy, przewodników konfiguracyjnych i narzędzi diagnostycznych,
 - 4) dostęp do aktualizacji Oprogramowania do najnowszych wersji publikowanych przez producenta w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji,
 - 5) przyjmowanie zgłoszeń Awarii w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 8:00 -20:00, przy czym zgłoszenie przekazane po godzinie 16.00 będzie traktowane jako zgłoszenie przekazane następnego dnia roboczego o godz. 8.00.
 - 6) Czas reakcji w przypadku zgłoszeń w zależności od kategorii wynosi:
 - a) dla zgłoszeń kategorii 1 (oprogramowanie nie działa) - do 2 godzin w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00.
 - b) dla zgłoszeń kategorii 2 (oprogramowanie działa z ograniczoną wydajnością) – do(*liczba godzin stanowi kryterium dodatkowe oceny ofert w postępowaniu przetargowym*) godzin w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00.
 - c) dla zgłoszeń kategorii 3 - zgłoszenia pozostałe, w tym konsultacje techniczne - do 24 godziny w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00.
4. W terminie 7 dni od dnia podpisania umowy, Wykonawca zobowiązany jest przekazać nowe licencje oraz dokumenty potwierdzające prawo do korzystania ze wsparcia technicznego dla wszystkich 46 licencji.