

Opis przedmiotu zamówienia

Odnowienie licencji i przedłużenie usług wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego systemu do monitorowania i rejestrowania sesji zdalnych użytkowników FUDO.

Wznowienie gwarancji oraz wsparcia producenta dla FUDO na 36 miesięcy od daty zawarcia umowy. Zamówienie obejmuje produkt aktualnie użytkowany przez Zamawiającego - Fudo 1001 Hardware PSM - 25 servers.

Wykonawca zobligowany jest do dołączenia do oferty aktualnego zaświadczenia producenta oprogramowania, potwierdzającego posiadanie statusu partnerskiego oraz posiadanie autoryzacji do sprzedaży rozwiązań firmy FUDO Security. Złożone oświadczenie nie może być starsze niż 12 miesięcy, licząc od daty złożenia oferty. W cenie oferty zostanie ujęty przez wykonawcę 2-dniowy instruktaż stanowiskowy dla trzech wyznaczonych pracowników Zamawiającego, które to szkolenie przeprowadzi technik FUDO Security. Instruktaż stanowiskowy odbędzie się w siedzibie wykonawcy, na przygotowanym przez niego sprzęcie lub zdalnie w formie wideokonferencji. Agenda instruktażu stanowiskowego dla operatora FUDO musi obejmować takie elementy jak: administracja systemem, użytkowanie, praktyczne przypadki - szczególnie do uzgodnienia z Zamawiającym.

Wykonawca powinien zapewnić 36-miesięczne wsparcie techniczne, serwis, licencję dla systemu do monitorowania i rejestrowania sesji zdalnych użytkowników.

Serwis będzie świadczony w miejscu instalacji systemu, tj. w siedzibie Zamawiającego w Szczecinie przy ul. Arkońskiej 45. Zamawiający dopuszcza, na wniosek wykonawcy, realizację poprzez dostęp zdalny. Wykonawca w czasie trwania umowy zapewni własne wsparcie poprzez: bezpośrednią pomoc techników i zdalną pomoc realizowaną za pomocą łączności: e-mail, telefonicznej, zdalnego pulpitu. Pomoc techniczna świadczona przez pracownika wykonawcy, posiadającego odpowiednie przeszkolenie i wymagane przez producenta oprogramowania certyfikaty, upoważniające go do serwisowania oprogramowania stanowiącego przedmiot umowy. Dokumenty pracownika, upoważniające go do serwisowania FUDO i wystawione przez producenta, należy dołączyć do oferty. Wykonawca wskaże dedykowany numer telefonu do serwisu, do obsługi zgłoszeń.

Okna czasowe zgłoszeń błędów i incydentów – 8 godzin na dobę (od 8 do 16) w dni robocze.

Czas reakcji na błędy krytyczne – 6 godzin roboczych (tzn. liczonych w ramach okna czasowego).

Błąd krytyczny to błąd uniemożliwiający pracę oprogramowania w zakresie kluczowej funkcjonalności.

Czas reakcji na błędy niekrytyczne – 8 godzin roboczych. Błędy niekrytyczne to błędy utrudniające działanie kluczowej funkcjonalności lub brak działania innych funkcjonalności.

Czas reakcji na usterki – 24 godziny robocze. Usterka to błędy niebędące błędami niekrytycznymi i krytycznymi.

Przedstawiciele Stron umowy, odpowiadający za realizację umowy, mogą uzgodnić inne czasy naprawy oprogramowania, jeżeli nie będzie to powodowało istotnych utrudnień w pracy Zamawiającego, na co Zamawiający wyrazi zgodę.

Konsultacje z inżynierem min. 30 godzin w zakresie:

- obsługi, eksploatacji, funkcjonowania, użytkowania rozwiązania,
- debugowania błędów,
- rozwiązywania problemów technicznych u klienta,
- doradztwa przy konfiguracji.

Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o pojawieniu się poprawek, aktualizacji posiadanego systemu, najnowszej wersji, w terminie 40 roboczogodzin od ich pojawienia się, równocześnie zapewni do nich dostęp oraz prawo do ich instalowania i użytkowania, zgodnie z przeznaczeniem i w zakresie objętym umową.