

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest **zakup rocznej usługi wsparcia do oprogramowania nVision**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

1. Wykaz modułów oprogramowania nVision, zwanych łącznie Oprogramowaniem:
  - a) nVision Network
  - b) nVision Inventory 2.0
  - c) nVision Users
  - d) nVision DataGuard
  - e) nVision SmartTime
2. Usługa wsparcia dla Oprogramowania musi obowiązywać przez okres 12 miesięcy licząc od dnia aktywacji usługi, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od zawarcia umowy.
3. Oferta powinna zapewniać instalacje oraz korzystanie z Oprogramowania na wolumenie do 500 stacji roboczych.
4. W ramach wsparcia Wykonawca zapewni:
  - a) bezpłatny dostęp do wszelkich aktualizacji Oprogramowania, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych przez okres 12 miesięcy;
  - b) bezpłatny dostęp do telefonicznego i mailowego wsparcia technicznego dla Oprogramowania przez okres 12 miesięcy w języku polskim;
  - c) Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych w godzinach 8:30 do 16:30 w dni robocze;
  - d) świadczenie usług Service Desk poprzez udzielanie odpowiedzi na zapytania kierowane pocztą elektroniczną lub telefonicznie przez przedstawicieli Zamawiającego pod wskazany przez Wykonawcę adres lub numer telefonu w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od dnia przekazania zapytania;
  - e) usuwanie błędów zgodnie z poniższą tabelą

	<b><i>Czas Reakcji</i></b>	<b><i>Czas Naprawy</i></b>
<b><i>Błąd Poważny</i></b>	Do 1 dnia roboczego	Do 5 dni roboczych
<b><i>Błąd Niskiej Kategorii</i></b>	Do 2 dni roboczych	Do 10 dni roboczych

przy czym:

- i. Błąd Poważny – Nieprawidłowość działania, polegająca na braku możliwości korzystania z przynajmniej jednego modułu Oprogramowania przez minimum 4 godziny dziennie, wpływająca na jego funkcjonalność.
  - ii. Błąd Niskiej Kategorii – Nieprawidłowość działania Oprogramowania lub jednego z modułów, nie wpływająca na jego funkcjonalność, inna niż Błąd Poważny.
5. Wykonawca zobowiązuje się przesłać potwierdzenie aktywowania usługi wsparcia na adres mailowy [administrator@cez.gov.pl](mailto:administrator@cez.gov.pl) w terminie do 3 dni roboczych od dnia podpisania Umowy.
6. Przez dni robocze rozumie się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy i dni wolnych u Zamawiającego.