

## Opis Przedmiotu Zamówienia

### 1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa odnowienia wsparcia technicznego producenta dla systemu SecureVisio na okres 12 miesięcy (numer licencji: SV/PROD/2024/09/WMCNT), posiadanego przez zamawiającego.

### 2. Zakres usługi

Usługa obejmuje:

1. **Wsparcie techniczne producenta** – usuwanie awarii, błędów i usterek w funkcjonowaniu Systemu w określonym czasie zgodnie z zapisami punktu 5 oraz zgodnie z przeznaczeniem i przywróceniem stanu sprzed nieprawidłowości.
2. **Aktualizacje i poprawki** – udzielenia Zamawiającemu dostępu do bieżących aktualizacji systemu SecureVisio.
3. **Dostęp do dokumentacji i bazy wiedzy** – zapewnienie dostępu do oficjalnej dokumentacji oraz zasobów producenta.
4. **Możliwość pobierania aktualizacji** – dostęp do wszystkich aktualizacji oprogramowania za pośrednictwem strony internetowej producenta.
5. **Dostęp do portalu zgłoszeń** – możliwość zgłaszania incydentów i problemów technicznych poprzez oficjalny portal wsparcia producenta.

### 3. Liczba objętych urządzeń

Odnowienie wsparcia technicznego dotyczy posiadanego przez Zamawiającego systemu:

1. **SecureVisio (numer licencji: SV/PROD/2024/09/WMCNT)**

### 4. Czas trwania usługi

Usługa musi zostać odnowiona na okres **12 miesięcy** od daty wygaśnięcia ostatniego obowiązującego wsparcia.

### 5. Wymagania dotyczące realizacji

1. Wsparcie techniczne realizowane przez producenta Systemu SecureVisio, zakłada pomoc techniczną w zakresie zgłoszeń, związanych z wykrytymi przez Zamawiającego awariami, błędami lub usterkami oraz dostęp do nowych wersji oprogramowania a także pakietów z poprawkami.
2. Usługa wsparcia będzie świadczona w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 i obejmuje usunięcie awarii/błędu/ustereki w sposób umożliwiający funkcjonowanie Systemu, bądź jego elementu, zgodnie z przeznaczeniem oraz przywrócenie stanu sprzed awarii. Zgłoszenia w godz. 16.00 – 8.00 oraz zgłoszenia

w soboty, dni świąteczne (ustawowo wolne od pracy) traktowane będą jako zgłoszone o godzinie 8.00, pierwszego dnia roboczego następującego po tym terminie.

3. Wykonawca dostarczy zamawiającemu potwierdzenie odnowienia wsparcia technicznego w formie dokumentu od producenta.
4. Zamawiający musi mieć zapewniony dostęp do portalu zgłoszeń producenta oraz możliwość pobierania wszystkich dostępnych aktualizacji oprogramowania.

Kategorie nieprawidłowości działania Systemu SecureVisio zostały rozpisane w poniższej tabeli. Zamawiający będzie zgłaszał awarie, błędy lub usterki w działaniu Systemu SecureVisio podając kwalifikację zgłoszenia jako awaria, błąd lub usterka. Wykonawca w terminie 24 godzin roboczych od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego awarii, błędu lub usterki dokona potwierdzenia przyjęcia przedmiotowego zgłoszenia w systemie zgłoszeniowym. Każdorazowo po przyjęciu zgłoszenia awarii, błędu lub usterki zakres wykonywanych prac będzie uzgadniany z Zamawiającym, a Wykonawca wskaże osobę - swojego pracownika, który będzie ich dokonywał.

Kategoria Błędu/ Priorytet	Opis/definicje	Czas reakcji	Czas realizacji
Awaria	<b>Awaria</b> - niesprawność objawiająca się całkowitym brakiem funkcjonowania podstawowych funkcjonalności Systemu, spowodowana wadami istniejącymi w kodzie Systemu, uniemożliwiająca bieżące funkcjonowanie Zamawiającego w zakresie zależnym od prawidłowego funkcjonowania Systemu, dla którego nie ma możliwości zapewnienia rozwiązania tymczasowego albo inna istotna nieprawidłowość w działaniu Systemu wpływająca bezpośrednio na działalność Zamawiającego, dla której rozwiązanie tymczasowe jest dostępne lecz trudne do zastosowania.	2h	2h
Błąd	<b>Błąd</b> – niesprawność, spowodowana wadami istniejącymi w kodzie Systemu, objawiająca się problemami z konfiguracją lub administrowaniem Systemu niepowodująca uniemożliwienia bieżącego funkcjonowania Zamawiającego lub zawieszenia funkcjonowania Systemu, dla której dostępne jest rozwiązanie tymczasowe.	4h	5h
Usterka	<b>Usterka</b> – inne niesprawności Systemu, w tym działanie niezgodne z właściwą instrukcją użytkownika Systemu lub specyfikacją nie powodujące zawieszenia funkcjonowania Systemu.	6h	8h