

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa **odnowienia wsparcia technicznego producenta na poziomie Premium Update&Support Service 100 users dla oprogramowania MailStore Server, posiadanego przez Zamawiającego.**

2. Zakres usługi

Usługa obejmuje:

1. **Wsparcie techniczne producenta** – dostęp do pomocy technicznej zgodnie z warunkami wsparcia na poziomie Premium Update&Support Service.
2. **Aktualizacje i poprawki** – możliwość pobierania i instalacji najnowszych wersji oraz poprawek bezpieczeństwa dostarczanych przez producenta.
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 licencji

Odnowienie wsparcia technicznego dotyczy oprogramowania:

1. **MailStore Server - Premium Update&Support Service - 100 users**

4. Czas trwania usługi

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

5. Wymagania dotyczące realizacji

1. Usługa musi być świadczona zgodnie z zasadami określonymi przez producenta oprogramowania **MailStore Server**.
2. Wsparcie techniczne musi być dostępne w godzinach i na zasadach przewidzianych dla poziomu **Premium Update&Support Service**.
3. Wykonawca dostarczy zamawiającemu potwierdzenie odnowienia wsparcia technicznego w formie stosownego dokumentu od producenta.
4. Zamawiający musi mieć zapewniony dostęp do portalu zgłoszeń producenta oraz możliwość pobierania wszystkich dostępnych aktualizacji oprogramowania.