

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiot zamówienia

Zakup subskrypcji oprogramowania posiadanego systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise.

Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) zakup subskrypcji oprogramowania do posiadanego systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise wraz ze wsparciem technicznym na okres 36 miesięcy dla 350 urządzeń (EMM-SPOP-3Y Proget license per device for 3 years with technical support (on-premise),
- 2) zakup dodatkowych subskrypcji do systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi on-premise wraz ze wsparciem technicznym na okres 36 miesięcy dla 150 urządzeń (Proget license per device for 3 years with technical support (on-premise)

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia technicznego przez producenta do Systemu dla 500 urządzeń.

W ramach usług wsparcia technicznego Zamawiający ma prawo do:

- nieograniczonej ilości zgłoszeń serwisowych;
- przeprowadzenia nieograniczonej liczby konsultacji technicznych przez pracownika serwisu producenta Systemu lub autoryzowanego przedstawiciela producenta Systemu;
- konsultacji technicznych świadczonych w dni robocze, w godzinach od 7:00 do 17.00 pod wskazanym adresem e-mail oraz w sesji zdalnego połączenia;
- dostępu do poprawek i uaktualnień Systemu objętego usługą wsparcia;
- dostępu do materiałów producenta takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy, forum internetowe producenta Systemu;
- obsługi zgłoszeń w okresie wsparcia technicznego świadczonej w języku polskim.

W ramach usług wsparcia technicznego Zamawiający będzie miał prawo do zgłoszeń błędów. Przez błąd rozumie się awarię/nieprawidłowe działanie Systemu.

1. Zgłoszeń błędów Zamawiający będzie dokonywać w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 7.00 do 17.00.
2. Zgłoszenie o wystąpieniu danego zdarzenia, awarii/nieprawidłowego działania Systemu będzie polegało na mailowym powiadomieniu na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail.
3. Zamawiający w zgłoszeniu błędu przekaże Wykonawcy, na wskazany przez niego adres e-mail, informację dotyczącą zdarzenia wraz z określeniem priorytetu błędu zgodnie z następującymi definicjami:
 - a) błąd wysoki - błąd powodujący brak dostępności Systemu, mający krytyczny wpływ na systemy Zamawiającego;
 - b) błąd średni – błąd nie powodujący braku dostępności Systemu, ma wpływ na główną funkcjonalność lub występuje znaczące obniżenie wydajności mający bardzo duży wpływ na systemy Zamawiającego;
 - c) błąd niski – błąd nie powodujący braku dostępności Systemu, występuje częściowa, niekrytyczna utrata możliwości korzystania z usługi, która ma średni lub niski wpływ na systemy Zamawiającego,
4. Wykonawca potwierdzi na adres mailowy przyjęcie zgłoszonego błędu. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie błędu wynosi o priorytecie:
 - a) błąd wysoki - maksymalnie do 4 godzin roboczych;

- b) błąd średni - maksymalnie do 8 godzin roboczych;
 - c) błąd niski - maksymalnie do 12 godzin roboczych.
5. Wykonawca po dokonaniu naprawy/zamknięciu zgłoszenia przekaże Zamawiającemu na wskazany przez niego adres mailowy podsumowanie wykonanych czynności/napraw. W terminie 1 dnia roboczego od dnia przekazania informacji o dokonaniu naprawy, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Zamawiający dokona odbioru naprawy błędu lub zawiadomi Wykonawcę o zastrzeżeniach do realizacji naprawy usterki. Za wystarczające uznaje się formę elektronicznego powiadomienia na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy.
6. Naprawy usterek o priorytecie:
- 1) błąd wysoki:
 - a) wstępne rozwiązanie problemu/tymczasowa propozycja obejścia problemu – następować będą w ciągu 12 godzin roboczych;
 - b) ostateczne rozwiązanie problemu – 24 godziny robocze;
 - 2) błąd średni:
 - a) wstępne rozwiązanie problemu/ tymczasowa propozycja obejścia problemu – następować będą w ciągu 24 godzin roboczych;
 - b) ostateczne rozwiązanie problemu – 5 dni roboczych ;
 - 3) błąd niski:
 - a) wstępne rozwiązanie problemu/ tymczasowa propozycja obejścia problemu – następować będą w ciągu 3 dni roboczych;
 - b) ostateczne rozwiązanie problemu – w następnej wersji oprogramowania lub w uzgodnionym z Zamawiającym czasie.

W uzasadnionych przypadkach termin naprawy błędu wysokiego, średniego i niskiego może być dłuższy niż określony w ppkt 1-3 zdania poprzedniego. Uzgodnienie innego terminu naprawy błędu będzie udokumentowane w formie notatki, zawierającej informację o przyczynach zmiany terminu naprawy błędu, przygotowanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego.

Przez czas naprawy błędu rozumie się okres od momentu upłynięcia terminu czasu reakcji na zgłoszenie błędu o określonym przez Zamawiającego priorytecie, o którym mowa pkt. 4, do momentu przywrócenia pierwotnie normatywnych funkcjonalności i efektywności działania systemu.

Termin realizacji przedmiotu umowy

W terminie do 10 dni od daty podpisania Wykonawca udostępni Zamawiającemu usługi subskrypcji będące przedmiotem zamówienia oraz dostarczy dokument potwierdzający nabycie przez ministerstwo subskrypcji.

Wszystkie powyżej wymienione subskrypcje wraz ze wsparciem producenta muszą być ważne przez okres 36 miesięcy licząc od dat ich udostępnienia Zamawiającemu z uwzględnieniem dat końcowych obecnie aktywnych subskrypcji Zamawiającego.