

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) Świadczenie usługi wsparcia producenta oprogramowania do kopii zapasowych CommVault (Support & Maintenance Subscription Notification of software updates, product fixes and related enhancements. 7am to 7pm CET access to the CommVault Technical Assistance Center (Monday through Friday, not including holidays) dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania do kopii zapasowych Commvault, do wszystkich produktów przypisanych do konta Zamawiającego (CommCell ID: fc132), w okresie 36 miesięcy liczonych od dnia 5.12.2024 r.:
 - a) Commvault Complete Backup & Recovery - Per Front-End TB (CV-BR-FT),
 - b) Commvault Complete Backup & Recovery for Mailboxes & Cloud Apps, Per User (CV-BR-MB),
 - c) Commvault Complete Backup & Recovery for Virtualized Environments, Per VM (CV-BR-VM10).
- 2) Zapewnienie wsparcia przez co najmniej dwóch certyfikowanych inżynierów posiadających certyfikaty Commvault Certified Professional V11 oraz Commvault Certified Engineer V11 w konfiguracji i administracji użytkowanym przez Zamawiającego oprogramowaniem do kopii zapasowych CommVault w wymiarze 90 godzin zegarowych z możliwością wykorzystania w okresie 36 miesięcy liczonych od dnia 5.12.2024 r., w terminach, miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego.

Wsparcie obejmuje w szczególności:

- a) udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące instalacji, używania i konfiguracji Oprogramowania,
- b) bezpośrednie konsultacje telefoniczne oraz poprzez pocztę elektroniczną z inżynierem producenta oraz jego autoryzowanym polskim przedstawicielem dotyczące bieżących problemów związanych z Oprogramowaniem,
- c) analizę informacji diagnostycznych mającą na celu określenie przyczyny problemu, np. pomoc w interpretacji dokumentacji problemów związanych z instalacją lub kodem,
- d) w przypadku znanych defektów Oprogramowania, przekazywanie informacji sposobie ich usunięcia lub obejścia, a także udzielanie pomocy w uzyskaniu poprawek, do otrzymania których Zamawiający jest uprawniony w ramach posiadanej licencji,
- e) usługa konsultacji nie obejmuje czasu poświęconego przez Wykonawcę na opracowanie dokumentacji, podsumowań konsultacji i tego rodzaju prac Wykonawcy.