

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1 Przedmiot zamówienia obejmuje:

- 1.1. Świadczenie usługi wsparcia technicznego producenta dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania kopii zapasowej, umożliwiającego przesyłanie 20 TB danych (Commvault Complete Backup & Recovery - Per Front-End TB, Perpetual (CV-BR-FT- 1 TB))
- 1.2 Zapewnienie ciągłości usług serwisu producenta dla licencji wskazanej w pkt 1.1.

2 Zasady świadczenia usług

- 2.1 Usługi, uwzględniając warunki świadczenia usług wsparcia technicznego producenta oprogramowania będą realizowane na podstawie zgłoszeń, które Wykonawca zobowiązuje się przyjmować w dni robocze w godzinach od 8:15 do 16:15:
 - 2.1.1 pocztą elektroniczną email:,
 - 2.1.2 telefonicznie na nr:..... (potwierdzone –e-mail'em);
- 2.2 Czasy rozwiązania problemu / usunięcia awarii, zgłoszonych błędów, maksymalnie wynoszą:
 - 2.2.1 awarie – do godzin,
 - 2.2.2 pozostałe zgłoszenia – do 24 godzin,
 - 2.2.3 konsultacje – do 12 godzin roboczych,

z tym, że:

- awaria – zdarzenie wpływające na działanie systemu w sposób uniemożliwiający korzystanie z systemu lub części systemu kopii zapasowej, podstawowe funkcje oprogramowania działają, ale występują problemy z wydajnością lub pojawiają się błędy mające wpływ na pracę oprogramowania.. Zgłoszenie dotyczy w szczególności sytuacji: oprogramowanie jest niedostępne i Zamawiający nie ma możliwości samodzielnego rozwiązania problemu; braku dostępności systemu dla wszystkich użytkowników,
- pozostałe zgłoszenia - zdarzenie wpływające na działanie systemu kopii zapasowej w sposób uniemożliwiający korzystanie z części infrastruktury do kopii zapasowej, dotyczy rutynowych problemów technicznych, pozyskiwanie informacji na temat kompatybilności oprogramowania, nawigacji w systemie, instalacji i konfiguracji oprogramowania. Dotyczy w szczególności sytuacji zmniejszonej wydajności utrudniającej pracę użytkowników,
- konsultacje - zdarzenie dotyczące rutynowych problemów technicznych związanych z pozyskiwaniem informacji dotyczących kompatybilności aplikacji, nawigacji w systemie kopii zapasowych, instalacji i konfiguracji systemu. Zapytania dotyczące problemów, które nie mają wpływu na działanie systemu kopii zapasowej.

3 Prawo do korzystania z najnowszych wersji oprogramowania:

- 3.1 prawo do korzystania z aktualizacji programów, poprawek i alarmów dot. zabezpieczeń dla oprogramowania
- 3.2 dostęp do poprawek (łat) bezpieczeństwa, które można stosować przy działającym systemie i niewymagających restartu systemu