Załącznik nr 1 do SWZ

**Opis przedmiotu zamówienia**

**(zwany dalej: „OPZ”)**

**„Zakup wsparcia technicznego producenta oraz Wykonawcy dla posiadanego przez Centrum Projektów Polska Cyfrowa oprogramowania ManageEngine Endpoint Central”**

**CPV:** **72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego**

# Słownik pojęć

| **Skrót/pojęcie** | **Definicja** |
| --- | --- |
| **Oprogramowanie** | Oprogramowanie ManageEngine Endpoint Central UEM, na które Zamawiający posiada dożywotnią licencję dla 400 urządzeń końcowych oraz dożywotnią licencję dostępową dla 8 serwisantów. |
| **Aktualizacja** | Ulepszenie lub uaktualnienie Oprogramowania mające na celu rozwiązanie problemów z Oprogramowaniem lub zmianę zachowania produktu poprzez wgranie najnowszych wersji Oprogramowania dostarczanych przez jego producenta. |
| **Awaria**  | Incydent, w wyniku którego następuje zatrzymanie pracy Oprogramowania, bądź jego niedostępność. |
| **Błąd** | Błąd – nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. W szczególności Błędem jest działanie Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją.  |
| **Czas reakcji** | Czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii/Błędu przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę rozpoczęcia prac naprawczych. |
| **Dni robocze** | Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 8:00 do 16.00. |
| **Dokumentacja**  | Wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy materiały zapisane na nośnikach papierowych oraz elektronicznych. Za Dokumentację uznaje się również aktualizacje posiadanej przez Zamawiającego dokumentacji dla Oprogramowania w czasie trwania Umowy. |
| **Wsparcie techniczne Wykonawcy** | Usługa wsparcia technicznego na Oprogramowanie świadczona przez Wykonawcę, polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę poprawności i ciągłości prawidłowego działania Oprogramowania oraz jego wszystkich komponentów, w szczególności usuwanie Błędów i Awarii. Usługa wsparcia technicznego obejmuje Oprogramowanie wraz z wszystkimi komponentami, konfiguracjami i aktualizacjami wykonanymi przez Wykonawcę w trakcie trwania Umowy (w tym Aktualizacjami i Modyfikacjami). Wsparcie techniczne udzielone na podstawie Umowy przez Wykonawcę jest niezależne od wymaganego przez Zamawiającego Wsparcia Technicznego Producenta Oprogramowania. |
| **Modyfikacja** | Wszelkie zmiany w architekturze Oprogramowania oraz jego komponentów, a także Dokumentacji.  |
| **OPZ** | Niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia. |
| **Umowa** | Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia. |
| **Wsparcie Techniczne Producenta Oprogramowania** | Wsparcie techniczne udzielane przez producenta Oprogramowania wg zasad przez niego ustalonych obejmujących:1. Dostęp do Aktualizacji/poprawek Oprogramowania;
2. Dostęp do nowych wersji oprogramowania
3. Usuwanie błędów w oprogramowaniu standardowym
 |
| **Zdalny Dostęp** | Udzielany przez Zamawiającego, czasowy dostęp za pomocą urządzeń lub darmowych narzędzi oraz aplikacji pozwalający uzyskać dostęp do Oprogramowania oraz jego wszystkich komponentów. |

# Przedmiot zamówienia

1. Zamawiający jest obecnie uprawnionym posiadaczem dożywotniej licencji ManageEngine Endpoint Central UEM o ID: 40000122633, wersja kompilacji: 11.3.2416.18, dla 400 urządzeń końcowych oraz dożywotniej licencji dostępowej dla 8 serwisantów, dla której Wsparcie techniczne producenta świadczone w języku polskim upływa z dniem 31.12.2024 r.
2. Przedmiotem zamówienia jest
3. zakup Wsparcia technicznego producenta dla posiadanego przez Zamawiającego Oprogramowania ManageEngine Endpoint Central UEM od dnia 01.01.2025 r. do dnia 31.12.2027 r. na warunkach opisanych w niniejszym OPZ;
4. zakup Wsparcia technicznego Wykonawcy dla posiadanego przez Zamawiającego Oprogramowania ManageEngine Endpoint Central UEM od dnia 01.01.2025 r. do dnia 31.12.2027 r. na warunkach opisanych w niniejszym OPZ.
5. Wykonawca dostarczy w dniu zawarcia Umowy wszystkie składniki niezbędne do potwierdzenia legalności świadczenia usług zapewniających wsparcie techniczne producenta i wykonawcy dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania ManageEngine Endpoint Central UEM np.: oświadczenie wykonawcy, oryginalne nośniki, certyfikaty autentyczności, kod aktywacyjny wraz z instrukcją aktywacji, jeśli jest to niezbędne dla nabycia przez Zamawiającego praw do wsparcia technicznego producenta i wykonawcy, na adres it@cppc.gov.pl.

#

# Wsparcie techniczne

1. Zamawiający wymaga by Oprogramowanie było objęte równocześnie Wsparciem technicznym producenta (na zasadach producenta) oraz Wsparciem technicznym Wykonawcy (na zasadach wskazanych w OPZ i Umowie).
2. Wsparcie techniczne producenta będzie obowiązywało przez cały okres obowiązywania Umowy – niezależnie od Wsparcia technicznego udzielonego przez Wykonawcę na zasadach wskazanych w Umowie. Wsparcie techniczne producenta Oprogramowania musi być zapewnione przez cały okres obowiązywania Umowy.
3. Wsparcie techniczne producenta Oprogramowania jak i Wsparcie techniczne Wykonawcy będzie zapewnione w okresie od dnia 1 stycznia 2025 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.
4. Okres Wsparcia technicznego producenta Oprogramowania jak i Wsparcia technicznego Wykonawcy będzie równy. W celu uniknięcia wątpliwości Zamawiający wskazuje, iż Wykonawca oferując okres Wsparcia technicznego Wykonawcy jednocześnie deklaruje taki sam okres Wsparcia technicznego producenta Oprogramowania.
5. Wsparcie techniczne producenta Oprogramowania będzie świadczone na warunkach ustalonych przez producenta Oprogramowania, a Wsparcie techniczne Wykonawcy na warunkach wskazanych w Umowie i OPZ. Zamawiający uprawniony jest do korzystania ze świadczeń Wsparcia technicznego, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wg własnego wyboru.
6. Wsparcie Techniczne Wykonawcy musi być realizowane w języku polskim. W ramach Wsparcia Technicznego Wykonawcy zgłoszenia będą realizowane w dni robocze w godzinach 8-16. Zamawiający dopuszcza możliwość udostępnienia przez Wykonawcę systemu informatycznego do przesyłania zgłoszeń. Wykonawca w ramach Wsparcia Technicznego zobowiązany jest również do udzielenia pomocy Zamawiającemu w usuwaniu problemów w bieżącej eksploatacji Oprogramowania.
7. W okresie Wsparcia Technicznego Wykonawca zobowiązany jest do usuwania wszelkich błędów merytorycznych w Dokumentacji udostępnionej Zamawiającemu oraz nanoszenia na nią poprawek związanych z dostosowaniem Oprogramowania do potrzeb Zamawiającego bądź zmian wynikających z przepisów prawa, oraz aktualizacji Dokumentacji wynikającej między innymi z Aktualizacji/Modyfikacji.
8. W ramach Wsparcia Technicznego Wykonawcy należy zapewnić Aktualizacje i Modyfikacje Oprogramowania. Konieczność wykonania Aktualizacji bądź Modyfikacji będzie zgłaszana mailowo Wykonawcy przez Zamawiającego.
9. Wykonawca w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia udostępnienia Aktualizacji
przez producenta ma powiadomić Zamawiającego drogą mailową o najnowszej dostępnej wersji Oprogramowania. W terminie do 5 dni roboczych od dnia zawiadomienia Zamawiający przekaże Wykonawcy informację o konieczności wykonania Aktualizacji w wybranym przez Zamawiającego terminie (wraz ze wskazaniem tego terminu) lub o braku konieczności wykonania Aktualizacji. W przypadku poinformowania Wykonawcy o braku konieczności wykonywania Aktualizacji, Zamawiający zastrzega sobie uprawnienie do zlecenia wykonania Aktualizacji w późniejszym terminie na wniosek Zamawiającego – jednak nie później niż do końca okresu obowiązywania Umowy.
10. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonania przez Wykonawcę Aktualizacji, Modyfikacji lub naprawy Awarii bądź Błędu Oprogramowania poprzez Zdalny Dostęp po wcześniejszym uzgodnieniu mailowym terminu z Zamawiającym. Wykonanie Aktualizacji bądź Modyfikacji przez Wykonawcę będzie możliwe w godzinach pracy Zamawiającego tj. w godz. 8-16 w Dni Robocze. Zgłoszenie konieczności wykonania Aktualizacji bądź Modyfikacji będzie odbywało się w trybie zgłoszenia Błędu Oprogramowania, Wykonawca będzie związany z takimi samymi czasami reakcji jak dla Błędu Oprogramowania. Zdalny Dostęp będzie udzielany przez pracownika wskazanego w Umowie.
11. Wykonawca musi zagwarantować następujące maksymalne czasy naprawy, poza przypadkami błędów w oprogramowaniu standardowym, licząc od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego (przy czym Wykonawca może zaoferować krótsze czasy naprawy zgodnie z deklaracją w Formularzu Ofertowym):

**1) 4 Dni robocze** w przypadku Awarii Oprogramowania – Czas reakcji 4 godziny (potwierdzone mailem zwrotnym od Wykonawcy), w Dni robocze w godzinach 8-16;

**2) 14 Dni roboczych** w przypadku Błędu w Oprogramowaniu – Czas reakcji 4 godziny (potwierdzone mailem zwrotnym od Wykonawcy), w Dni robocze w godzinach 8-16.

Jeżeli Czas reakcji wykracza poza okno robocze (Dni robocze w godzinach 8-16) to Czas reakcji przerywa swój bieg z końcem okna roboczego (o godz. 16:00) i jego naliczanie jest wznawiane od godz. 8 kolejnego Dnia roboczego (w celu uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych Zamawiający wskazuje, iż nie oznacza to rozpoczęcia biegu Czasu reakcji od nowa lecz jedynie wznowienie).

Obowiązkiem Wykonawcy jest posiadanie autorespondera - programu do obsługi wiadomości e-mail generującego wiadomość zwrotną z godziną przyjęcia zgłoszenia.

W przypadku gdy naprawa wymaga obecności przedstawicieli Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego czasy naprawy nie ulegają zmian, lecz ich bieg rozpoczyna się od daty ustalonej między Zamawiającym, a Wykonawcą. Data, o której mowa w zdaniu poprzednim nie może przypadać później niż 5 Dni roboczych od dnia zgłoszenia.

Szczegółowe zasady Wsparcia Technicznego Wykonawcy określa Umowa.