

ZAKRES RZECZOWY - SERWIS SYSTEMU DYSPOZYTORSKIEGO DDESK.

1. Przedmiot zlecenia

Serwis, utrzymanie oraz asysta techniczna systemu dyspozytorskiego D-DESK będącego w posiadaniu Zamawiającego.

2. Definicje

Czas Reakcji: Czas pomiędzy zgłoszeniem problemu przez klienta, a odpowiedzią Wykonawcy z powiadomieniem o przyjęciu zgłoszenia i wstępną weryfikacją problemu.

Czas Naprawy: Czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia usterki/problemu przez Wykonawcę, a ostatecznym usunięciem awarii/usterki przez Wykonawcę. Powyższe czasy są związane z fizycznym przywróceniem systemu D-DESK do stanu poprawnego działania sprzed awarii/usterki. Czas Naprawy nie dotyczy instalacji lub odtworzenia (o ile to konieczne) systemu operacyjnego na stanowiskach dyspozytorskich/serwerze, odtworzenie danych z backup-u nastąpi niezwłocznie po naprawie systemu i nie jest wliczane w czas naprawy urzędu.

3. Termin realizacji zlecenia

Okres trwania do 31.01.2021.

4. Zakres rzeczowy udzielanej gwarancji systemu D-DESK w przypadku aktualizacji systemu do nowszej wersji produkcyjnej.

4.1. Zakres gwarancji: Gwarancja obejmuje dokonanie napraw ewentualnych uszkodzeń oprogramowania, w tym wymianę uszkodzonych elementów systemu na sprawne, usunięcie usterek lub błędów oprogramowania.

4.2. Sposób realizacji naprawy: Naprawy gwarancyjne realizowane mają być za pomocą zdalnego połączenia VPN lub jeżeli zajdzie taka potrzeba w miejscu wdrożenia.

4.3. Czas reakcji na zgłoszenie gwarancyjne: Serwis ma być dostępny w godzinach od 8:00 do 18:00 w dni robocze. Czas reakcji na zgłoszenie do 48 godzin od zarejestrowania zgłoszenia w systemie.

4.4. Czas naprawy gwarancyjnej: Usuwanie usterek /błędów oprogramowania lub dokonanie napraw ewentualnych uszkodzeń, w tym wymianę uszkodzonych elementów systemu na sprawne mają być w terminie do 14 dni od potwierdzenia zakresu naprawy gwarancyjnej.

5. Zakres rzeczowy i sposób realizacji serwisu i utrzymania

5.1. Czas dostępności serwisu: od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 18:00

5.2. Czas reakcji: 24 godziny

5.3. Czas naprawy: do 3 dni

5.4. Utrzymanie systemu: w ramach umowy należy przeprowadzić wszelkie niezbędne aktualizacje systemu, dokonywać poprawek, wygrywać nowe wersje oprogramowania.

5.5. Przyjęcie zgłoszenia i przeprowadzenie naprawy:

- a) W przypadku stwierdzenia uszkodzenia należy podjąć kolejno następujące działania:
Przesłanie zgłoszenia serwisowego przez upoważnionego przedstawiciela Użytkownika Końcowego e-mailem na ustalony adres lub telefoniczne powiadomienie Wykonawcy o zaistniałej sytuacji lub rejestracja zgłoszeń za pośrednictwem systemu D-Desk.
- b) Przechowywanie i udostępnianie w wypadku konieczności, wersji instalacyjnych oprogramowania.
- c) Przechowywanie kopii bezpieczeństwa oprogramowania, wykonanej bezpośrednio po instalacji i udostępnianie jej w razie konieczności.
- d) Korzystanie wyłącznie z serwisu autoryzowanego przez Pirios S.A.
- e) Nie ingerowanie w konfigurację systemu, bez konsultacji i zgody Pirios S.A. potwierdzonej emailem lub faksem.

6. Wycena

Kosztorys ofertowy należy przedstawić w poniższym zestawieniu tabelarycznym

Przedmiot	Wartość miesięczna netto	Wartość miesięczna brutto
Gwarancja, serwis i utrzymanie systemu		



dyspozytorskiego		
------------------	--	--