

Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu umowy (SOPU)

1. Przedmiot umowy obejmuje:
 - 1.1. zakup usługi opieki serwisowej (maintenance) producenta oprogramowania dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania IBM Domino/Notes:
 - 1.1.1. Domino Enterprise Client Access Authorised User D087ILL - 900 users,
 - 1.1.2. Domino Enterprise Server (PVU) D55JDLL – 800 PVU.
 2. W ramach usług opieki serwisowej (maintenance) producenta Wykonawca zapewni:
 - 2.1. prawo do aktualizacji oprogramowania tj. do dostępu do nowych wersji oprogramowania, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych przez okres 12 miesięcy,
 - 2.2. świadczenie pomocy technicznej w języku polskim w zakresie obsługi zgłoszeń
 - 2.2.1. telefonicznie pod nr....., w dni powszednie w godzinach 9:00-17:00,
 - 2.2.2. pocztą elektroniczną pod adresem przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu,
 - 2.2.3. warunki SLA – czas na udzielenie pomocy technicznej wynosi godzin *(zostanie uzupełniony na podstawie oferty wykonawcy)*.
 - 2.2.4. Zakres zgłoszeń obejmie pozyskanie wiedzy w zakresie działania i konfiguracji danej funkcjonalności w systemie poczty elektronicznej, wskazania rozwiązania problemów administracyjnych związanych z użytkowaniem systemu, uzyskania informacji w zakresie warunków licencyjnych i warunków kompatybilności z technologiami firm trzecich w szczególności technologiami mobilnymi oraz innych związanych z użytkowaniem przez Zamawiającego systemu poczty elektronicznej IBM Domino/Notes.
 - 2.3. elektroniczny dostęp do portalu producenta, w tym dostęp do informacji o posiadanych i eksploatowanych przez Zamawiającego produktów, dostęp do biuletynów technicznych w zakresie przedmiotu zamówienia, poprawek programistycznych oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych, przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
 - 2.4. W ramach usług opieki serwisowej (maintenance) producenta Wykonawca zorganizuje warsztaty techniczne, w wymiarze łącznie *(liczba zostanie uzupełniona na podstawie oferty Wykonawcy)* godzin, obejmujące tematem proces instalacji i konfiguracji oraz administrowania IBM Domino. Terminy i zakres warsztatów zostaną uzgodnione w trybie roboczym.
 - 2.5. Świadczenie usług opieki serwisowej (maintenance) producenta będzie realizowane zgodnie ze standardami wskazanymi na stronie :
https://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/software_subscription_support_ov.html
3. W ramach realizacji przedmiotu umowy przez Wykonawcę dostarczone zostaną dokumenty potwierdzające prawa licencyjne i ważność kontraktu IBM wraz z oryginalnymi dokumentami IBM.