

Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji przedmiotu zamówienia

1. Przedmiot zamówienia obejmuje:
 - 1.1. Odnowienie wsparcia producenta dla 67 licencji oprogramowania „Commvault Simpana Data Protection Advanced (DPA) edition capacity bundle, 1TB capacity. Base perpetual license for Backup & Recovery.”.
 - 1.2. Pomoc techniczną w zakresie oprogramowania Commvault, polegającą na:
 - 1.2.1. Analizie, rozwiązywaniu problemów, usuwaniu błędów, optymalizacji i rekonfiguracji eksploatowanego przez Zamawiającego systemu kopii zapasowej.
 - 1.2.2. Wsparciu przy instalacji lub aktualizacji oprogramowania Commvault w zakresie posiadanych przez Zamawiającego licencji.
 - 1.2.3. Sporządzaniu raportów wydajności oraz oceny stanu technicznego eksploatowanego przez Zamawiającego oprogramowania Commvault minimum raz w roku oraz przedstawienia rekomendacji zmian.
 - 1.2.4. Dostarczenie voucherów na autoryzowane szkolenia z użytkowania oprogramowania Commvault dla osób (*ilość osób zostanie określona na podstawie oferty Wykonawcy*) ważne przez cały okres trwania umowy. Szkolenia muszą trwać minimum 5 dni (jeden dzień szkoleniowy do 6 godzin zegarowych), zorganizowane w ośrodku szkoleniowym na terenie Warszawy (szkolenia muszą być prowadzone w języku polskim). Szkolenia muszą obejmować swoim zakresem optymalizację i skalowalność oprogramowania Commvault zgodnego z wersją posiadaną przez Zamawiającego. Wykonawca zapewni catering oraz materiały szkoleniowe w formie papierowej lub elektronicznej.
2. W ramach pomocy technicznej Wykonawca zapewni możliwość zgłaszania błędów, udzielenia konsultacji w zakresie oprogramowania Commvault wykorzystywanego przez Zamawiającego, przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
3. W zależności od charakteru zgłaszanego problemu, Wykonawca zobowiązuje się usunąć błędy oprogramowania Commvault wykorzystywanego przez Zamawiającego w czasie:
 - 3.1. błędy krytyczne – do godzin, (*zostanie określone na podstawie oferty Wykonawcy, jednak nie dłużej niż 12 godzin*),
 - 3.2. błędy o wysokim priorytecie - do 12 godzin;
 - 3.3. błędy o niskim priorytecie, - do 24 godzin;licząc od chwili ich zgłoszenia, z tym, że:
 - **błędy krytyczne** – zdarzenia wpływające na działanie oprogramowania Commvault w sposób uniemożliwiający korzystanie. Zgłoszenie dotyczy w szczególności sytuacji:

oprogramowanie jest niedostępne i Zamawiający nie ma możliwości samodzielnego rozwiązania problemu; braku dostępności systemu dla wszystkich użytkowników,

- **błędy o wysokim priorytecie** - zdarzenia wpływające na działanie oprogramowania Commvault w sposób uniemożliwiający korzystanie z części funkcjonalności, podstawowe funkcje oprogramowania działają, ale występują problemy z wydajnością lub pojawiają się błędy mające wpływ na pracę oprogramowania. Dotyczy w szczególności sytuacji gdy oprogramowanie działa w ograniczonym zakresie, brak jest dostępności części systemu kopii zapasowej dla niektórych użytkowników, zmniejszona jest wydajność utrudniająca pracę użytkownikom,
- **błędy o niskim priorytecie** - zdarzenia wpływające na działanie oprogramowania Commvault w sposób uniemożliwiający korzystanie z części infrastruktury systemu kopii zapasowej, w tym pozyskanie informacji na temat kompatybilności oprogramowania, nawigacji w systemie, instalacji i konfiguracji oprogramowania.

4. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącego udzielania konsultacji pracownikom Zamawiającego z zakresu:

1) rutynowych problemów technicznych związanych z pozyskiwaniem informacji dotyczących kompatybilności aplikacji, nawigacji w systemie kopii zapasowych, instalacji i konfiguracji systemu;

2) problemów, które nie mają wpływu na działanie systemu kopii zapasowej.

Wykonawca zobowiązany jest udzielić konsultacji niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili zgłoszenia potrzeby odbycia konsultacji.

5. Świadczenie usługi pomocy technicznej będzie realizowane w języku polskim w zakresie obsługi zgłoszeń:

5.1. telefonicznie pod nr +48, w dni powszednie w godzinach 9:00-17:00,

5.2. pocztą elektroniczną pod adresem

5.3. www pod adresem <http://www. ...>