

Załącznik nr 1
do Zapytania ofertowego nr BA-WZ.25.1.2021.MB.3

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot Zamówienia:

Usługa utrzymania Oprogramowania pn. PTV VISUM

Usługa polega na zapewnieniu obsługi technicznej i aktualizacji 2 licencji Oprogramowania pn. PTV VISUM (wersja 18) do dnia 31 marca 2023 r.

2. Sposób wykonania

1. Wykonawca zapewnia świadczenie usługi utrzymania Oprogramowania pn. PTV VISUM polegającej na zapewnieniu wsparcia technicznego i aktualizacji Oprogramowania do dnia 31 marca 2023 r. począwszy od dnia 1 kwietnia 2021 r. lub od dnia podpisania umowy, w przypadku gdy podpisanie nastąpi w terminie późniejszym niż 1 kwietnia 2021 r.
2. Wsparcie techniczne dla Zamawiającego będzie świadczone w języku polskim poprzez servicedesk, telefonicznie lub w formie elektronicznego zgłoszenia pocztą e-mail. Powyższe dane kontaktowe zostaną przekazane Zamawiającemu w dniu zawarcia Umowy.
3. Zasady zgłoszeń dotyczących usługi utrzymania:
 - a. Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia wady (błędu/awarii) w działaniu Oprogramowania w ciągu 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia definiowanego zgodnie z postanowieniami ust. 3 b. poniżej. Jeżeli usunięcie zgłoszonej wady będzie niemożliwe, z przyczyn niezależnych od Wykonawcy w ciągu 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego i wskaże nowy termin usunięcia błędu/awarii, który nie może być jednak dłuższy niż 7 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia.
 - b. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przekazane przez Zamawiającego:
 - i. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24:00 dnia roboczego – przyjmuje się, że zgłoszenie zostało przyjęte przez Wykonawcę o godz. 8:00 następnego dnia roboczego,
 - ii. w godzinach pomiędzy 0:01 a 8:00 dnia roboczego - przyjmuje się, że zgłoszenie zostało przyjęte przez Wykonawcę o godz. 8:00 tego dnia roboczego,
 - iii. w dniu innym, niż dzień roboczy - przyjmuje się, że zgłoszenie zostało przyjęte przez Wykonawcę o godz. 8.00 następnego dnia roboczego.
4. W okresie do 40 dni roboczych od momentu dostępności nowej wersji oprogramowania wydanego przez twórcę, Wykonawca przekaze Zamawiającemu informacje umożliwiające dokonanie samodzielnie przez Zamawiającego aktualizacji oprogramowania (w tym np.: Ticket Code lub/i adres strony internetowej na której można dokonać aktywacji lub pobrać pliki aktywacyjne).



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita
Polska



cupt
CENTRUM UNIJNYCH
PROJEKTÓW TRANSPORTOWYCH

Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



5. W sytuacji wystąpienia problemów z instalacją aktualnych wersji Oprogramowania, aktualizacja Oprogramowania zostanie przeprowadzona bezpośrednio przez Wykonawcę.
6. Wraz z przekazaną informacją o możliwości aktualizacji Oprogramowania, o której mowa w punkcie 4 Wykonawca przekaże również na adresy e-mail wskazane w umowie informację o zakresie aktualizacji, tj. zmianach w stosunku do poprzedniej wersji i nowych funkcjonalności Oprogramowania.