**U/14/2024 Załącznik nr 1.1. do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA / UMOWY**

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie wsparcia technicznego do (wdrożonego i użytkowanego przez UO) oprogramowania ITManager, na okres od dnia 30.06.2024 r. do dnia 29.06.2025 r.

Przez wsparcie techniczne rozumie się:

1. wsparcie techniczne producenta świadczone przez wykwalifikowanych, certyfikowanych inżynierów,
2. wsparcie świadczone drogą elektroniczną: poprzez pocztę elektroniczną, telefon lub zdalnie,
3. dostępność przez pięć [ 5 ] dni roboczych w tygodniu (od poniedziałku do piątku) w godzinach od ósmej [ 8.00 ] do piętnastej [ 15.00 ],
4. udzielanie odpowiedzi przez dział pomocy technicznej producenta na pytania dotyczące instalacji, użytkowania i konfiguracji oprogramowania,
5. dostęp do poprawek, aktualizacji oraz najnowszych wersji oprogramowania, bez konieczności wnoszenia dodatkowych opłat,
6. usuwanie przez producenta błędów oprogramowania uniemożliwiających poprawne funkcjonowanie oprogramowania,
7. całodobowy, nieprzerwany i nieograniczony dostęp do zasobów elektronicznych w szczególności: FAQ oraz baz wiedzy.

Oświadczam, iż nie występuje konieczność uwzględnienia wymogów dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z zasadami wynikającymi z postanowień ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r., poz. 1062 ze zm.).