

Serwis i wsparcie serwisowe wraz z aktualizacjami oprogramowania Secure Visio na posiadane przez Zamawiającego objęte monitoringiem min. 800 zasobów IT.

Aktualizacja oprogramowania SecureVisio.

Zamawiający posiada nieograniczone czasowo licencje zgodnie z umową BZP/118/2022.

Obsługa serwisowa na 24 miesiące.

Wymogi:

- czas reakcji na zgłoszone błędy w funkcjonowaniu oprogramowania – zgodnie z Tabela nr 1,
- czas naprawy usterek – 96 h.

Zapewnienie aktualizacji oprogramowania do nowych wersji posiadanych modułów

ZAKRES WSPARCIA TECHNICZNEGO SYSTEMU SECURE VISIO

Wsparcie techniczne realizowane przez wykonawcę, posiadającego autoryzację producenta lub Producenta Systemu SecureVisio, zakłada pomoc techniczną w zakresie zgłoszeń, związanych z wykrytymi przez Zamawiającego błędami systemowymi oraz dostęp do nowych wersji oprogramowania a także pakietów z poprawkami.

Usługa Wsparcia jest świadczona w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8.00 do 16.00 i obejmuje usunięcie awarii/usterki/błędu w sposób umożliwiający funkcjonowanie Systemu, bądź jego elementu, zgodnie z przeznaczeniem oraz przywrócenie stanu sprzed awarii.

Kategorie błędów systemowych zostały rozpisane w poniższej tabeli i każdorazowo są zgłaszane poprzez dedykowany system zgłoszeniowy udostępniony przez Producenta pod adresem <https://support.esecure.pl>. Zamawiający może zgłaszać błędy samodzielnie lub zlecać ich zgłaszanie autoryzowanemu dostawcy, który zajmuje się wdrażaniem i konfiguracją Systemu SecureVisio. Dostęp do systemu zgłoszeniowego wraz z instrukcją założenia konta zostanie przekazany Zamawiającemu drogą mailową przez wykonawcę posiadającego autoryzację producenta lub przez przedstawiciela Producenta.

Tabela 1

| Kategoria Błędu/ Priorytet | Opis | Poziom uciążliwości | Czas Reakcji – nie dłużej niż podane |
|-----------------------------------|--|------------------------|---|
| Awaria (kryterium oceny T1) | Awaria - zdarzenie, które wystąpiło w Systemie lub w Narzędziach Bazodanowych z przyczyn nie leżących po stronie ZAMAWIAJĄCEGO, skutkujące brakiem jakiegokolwiek możliwości użytkowania Systemu przez wszystkich Użytkowników Końcowych | Krytyczny | Min. 2h |

| | | | |
|--|---|-----------|------------|
| Błąd krytyczny (kryterium oceny T2) | Błąd Krytyczny – nieprawidłowe powtarzalne działanie Systemu powstałe z przyczyn nie leżących po stronie ZAMAWIAJĄCEGO, powodujące niezdolność do realizacji w Systemie wszystkich czynności bądź zamodelowania w Systemie dowolnego z procesów opisanych w Dokumentacji Systemu przez wszystkich Użytkowników Końcowych w ramach danej Roli oraz uniemożliwiające pracę w Systemie wszystkim Użytkownikom Końcowym w ramach danej Roli. | Krytyczny | Min. 2h |
| Błąd funkcjonalny/wada funkcjonalna | Błąd Funkcjonalny / Wada Funkcjonalna – nieprawidłowe powtarzalne działanie Systemu powstałe z przyczyn nie leżących po stronie ZAMAWIAJĄCEGO, polegające na niezgodności realizacji w Systemie pewnych (niektórych) czynności bądź niezgodności modelowania w Systemie pewnych (niektórych) procesów z tymi opisanymi w Dokumentacji Systemu, występujące u wszystkich Użytkowników Końcowych w ramach danej Roli, nie uniemożliwiające jednak pracy w Systemie tym Użytkownikom Końcowym w ramach danej Roli. | Wysoki | 24h |
| Błąd | Błąd – nieprawidłowe powtarzalne działanie Systemu powstałe z przyczyn nie leżących po stronie ZAMAWIAJĄCEGO, powodujące niezdolność do realizacji w Systemie pewnych (niektórych) czynności bądź zamodelowania w Systemie pewnych (niektórych) procesów opisanych w Dokumentacji Systemu przez kilku lub wszystkich Użytkowników Końcowych w ramach danej Roli, nie uniemożliwiające jednak pracy w Systemie tym Użytkownikom Końcowym. | Średni | 48h |
| Wada | Wada – nieprawidłowe powtarzalne działanie Systemu powstałe z przyczyn nie leżących po stronie ZAMAWIAJĄCEGO, powodujące niezdolność do realizacji w Systemie pewnych (niektórych) czynności bądź zamodelowania w Systemie pewnych (niektórych) procesów opisanych w Dokumentacji Systemu przez jednego lub kilku Użytkowników Końcowych w ramach danej Roli, nie uniemożliwiające jednak pracy w Systemie tym Użytkownikom Końcowym. | Niski | 48h |