



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Biuro Informatyki i Ochrony

ZAPYTANIE OFERTOWE

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie usługi wsparcia technicznego od dnia 01.01. 2025 roku do 31.12.2025 roku dla Systemu Centralnego Wydruku OptimiDoc dla urzędzeń wielofunkcyjnych wykorzystywanych w UOKiK świadczone w języku polskim.

Na potrzeby niniejszego zapytania zamawiający informuje, że obecnie w wydruku centralnym używamy n/w urzędzeń:

- Xerox AltaLink C8155;
 - Xerox AltaLink C8135;
 - Xerox AltaLink C8045;
 - Xerox VersaLink C7030.
2. Wykonawca zagwarantuje wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami, w sposób profesjonalny z uwzględnieniem najlepszych praktyk.

WSPARCIE TECHNICZNE WYKONAWCY

1. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wsparcie techniczne Systemu świadczone w języku polskim od dnia 01.01.2025 r do dnia 31.12.2025 r. dla upoważnionych pracowników Zamawiającego poprzez:
 - a) dedykowany adres e-mail;
 - b) dedykowaną linię telefoniczną dostępną w godz. 8:00 – 16:00 w dni pracy UOKiK.
2. Bieg czasu na realizację naprawy błędu krytycznego i błędu niekrytycznego oraz pozostałych zgłoszeń rozpoczyna się od momentu zgłoszenia tego faktu Wykonawcy przez Zamawiającego.
3. Czas naprawy od zgłoszenia dla błędu krytycznego wynosi do 4 godzin roboczych.
Zamawiający za błąd krytyczny uznaje błąd uniemożliwiający lub w istotny sposób utrudniający korzystanie z Systemu i wszystkich modułów, brak możliwości korzystania z kluczowych funkcjonalności Systemu przez użytkowników.
4. Czas naprawy od zgłoszenia dla błędu niekrytycznego wynosi do 16 godzin roboczych.
Zamawiający za błąd uznaje błąd uniemożliwiający dostęp do jednej lub więcej podstawowych funkcjonalności Systemu lub modułów, nie wpływający na dostęp oraz możliwość edycji dokumentów przez użytkowników. Nie wpływa on negatywnie na wydajność i funkcjonalność Systemu Jest to każdy błąd niezakwalifikowany jako krytyczny.
5. Czas realizacji dla pozostałych zgłoszeń nie będących błędem krytycznym ani błędem niekrytycznym do 5 dni roboczych.
Zamawiający za pozostałe zgłoszenia uznaje potrzebę m.in. rekonfiguracji i dodawania nowych reguł, funkcjonalności, consulting, aktualizację Systemu i zabezpieczeń, m.in. wsparcia w przyłączaniu nowych Urzędzeń do działającego już Systemu. Zamawiający w tym punkcie nie odnosi się do zmian w kodzie oprogramowania, ani dodawania żadnych nowych funkcjonalności.



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Biuro Informatyki i Ochrony

6. W ramach świadczenia usług Wykonawca zobowiązuje się do naprawy zgłaszanych przez Zamawiającego problemów związanych z funkcjonowaniem Systemu w UOKiK w oparciu o przyjęty harmonogram działań:
 - a) przyjęcie zgłoszenia;
 - b) analiza problemu;
 - c) opracowanie rozwiązania;
 - d) usunięcie problemu (poprawka, instrukcja, skrypt).
7. Wymagania szczegółowe wsparcia technicznego:
 - a) pomoc telefoniczna oraz zdalna w zakresie problemów związanych z SCW, jego konfiguracją i prawidłową eksploatacją;
 - b) udzielanie wyjaśnień i odpowiadania na pytania Zamawiającego zgodnie z czasami naprawy.
8. Kwalifikacja błędu pozostaje w kompetencjach Zamawiającego i może zostać zmieniona przez Wykonawcę, po uprzednim uzgodnieniu z Zamawiającym.
9. Po usunięciu błędu, Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu informacji o jego przyczynach oraz sposobie usunięcia w terminie 5 dni roboczych od usunięcia błędu.
10. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca jest zobowiązany do konfiguracji dodatkowych urządzeń wielofunkcyjnych w miejscu i terminie uzgodnionym z Zamawiającym.

Warunki płatności: 21 dni od otrzymania prawidłowo wystawionej faktury w ujęciu miesięcznym.