

**Opis przedmiotu zamówienia
(zwany dalej również OPZ)**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa licencji systemu ManageEngine Endpoint Central służącego do zarządzania stacjami roboczymi wraz z dodatkiem zarządzania bezpieczeństwem stacji roboczych Endpoint Security, zgodnie z poniższymi wymaganiami:

1. Opis zakresu dostawy:

- 1.1. Dostawa 100 szt. licencji na stacje robocze z obsługą 6 techników do ManageEngine Endpoint Central i Security Central na okres 12 miesięcy od dnia zakończenia poprzednich licencji (2023-11-29),
- 1.2. Zapewnienie 12 miesięcznego wsparcia producenta dla dostarczonych licencji w ManageEngine Endpoint Central i Security Central, o których mowa w pkt. 1.1,
- 1.3. Zapewnienie 12 miesięcznego wsparcia dla użytkowników systemu ManageEngine Endpoint Central i Security Central, przez Wykonawcę, o których mowa w pkt. 1.1

2. Zakres usług dotyczący systemu wsparcia systemu ManageEngine Endpoint Central i Security Central:

2.1. Zapewnienie wsparcia producenta:

- 2.1.1. Usługa wsparcia świadczona będzie przez okres 12 miesięcy od dnia zakończenia wsparcia dotychczasowych licencji (2023-11-29) i potwierdzenia wykupienia wsparcia producenta.
- 2.1.2. Pomoc techniczna producenta rozwiązań:
 - a) Wykonawca zapewni wsparcie producenta umożliwiające zgłaszanie nieprawidłowego działania dostarczonych produktów w języku polskim.
 - b) Zgłaszanie błędów w dni robocze w godz. 8.00 - 16.00.
- 2.1.3. Zapewnienie dostępu do Upgrade, Update i ServicePack dla dostarczonego oprogramowania.

2.2. Zapewnienie usługi wsparcia dla użytkownika przez Wykonawcę:

- 2.2.1. Usługa wsparcia świadczona będzie przez okres 12 miesięcy od dnia zakończenia wsparcia dotychczasowych licencji (2023-11-29) i potwierdzenia wykupienia wsparcia producenta
- 2.2.2. W ramach wsparcia Wykonawca zapewni:
 - a) Możliwość zgłaszania zapotrzebowania na wsparcie w godzinach pracy Zmawiającego od 8.00 do 16.00 w dni robocze w formie: email lub za pomocą systemu zgłaszania błędów Wykonawcy.

- b) Czas realizacji zgłoszeń zależy będzie od klasyfikacji zgłoszeń:
 - a. Priorytet wysoki – zgłoszenie awarii¹ – **2 dni robocze**
 - b. Priorytet normalny – zgłoszenie usterki, zapytanie How-To – **10 dni roboczych**
 - c. Priorytet niski – zgłoszenie wady, zapytanie How-To o przygotowanie nietypowego raportu z kwerendy w oparciu o bazę danych Oprogramowania – **20 dni roboczych**.
- c) Za początek terminu uważa się moment przesłania zgłoszenia na dedykowany adres e-mail lub rejestrację w dedykowanym systemie zgłaszania błędów Wykonawcy.
- d) Wsparcie użytkownika będzie świadczone w całości w języku polskim. W ramach wsparcia Wykonawca zapewni: dostęp do portalu pomocy technicznej, dostęp do bazy wiedzy, zdalnej pomocy technicznej (np. poprzez konsultacje telefoniczne lub zdalny pulpit).
- e) Ponad to w ramach wsparcia Wykonawca zapewni pomoc użytkownikom w zakresie obsługi oprogramowania (zapytania typu „How to”).
- f) Opracowywanie nietypowych raportów w ramach systemu.

2.3. Zapewnienie asysty technicznej:

- 2.3.1. Wykonawca zapewni asystę techniczną dotyczącą instalacji i konfiguracji oprogramowania ManageEngine w wymiarze do 16* godzin przez cały okres obowiązywania umowy.
- 2.3.2. asysta techniczna będzie świadczona w siedzibie Zamawiającego lub przez zdalny pulpit.
- 2.3.3. Zamawiający o skorzystaniu z asysty technicznej będzie zgłaszał Wykonawcy na wskazany adres e-mail,
- 2.3.4. Wykonawca w terminie do 5 dni roboczych od dnia przesłania zgłoszenia, rozpocznie realizację zgłoszenia

**liczba godzin będzie świadczona zgodnie z ofertą Wykonawcy*

¹ **Awaria** (błąd krytyczny) - błąd uniemożliwiający eksploatację Oprogramowania/ Subskrypcji/Rozszerzenia i niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia, aby skutecznie obejść jego przyczyny.

Usterka (błąd niekrytyczny) - błąd, w przypadku pojawienia się którego, istnieje możliwość znalezienia takiego sposobu funkcjonalnego używania Oprogramowania/ Subskrypcji/Rozszerzenia, że możliwe jest skuteczne obejście przyczyny błędu.

Zapytanie How-To - zapytanie w ramach pakietu How-To o funkcjonalność Oprogramowania/ Subskrypcji/Rozszerzenia lub o to, jak daną funkcjonalność zrealizować.

Wada - brak w Oprogramowaniu/Subskrypcji/Rozszerzeniu któregośkolwiek z uzgodnionych Modułów, niewykonywanie lub nieprawidłowe wykonywanie wszystkich lub niektórych funkcji określonych w specyfikacji technicznej np. niezdolność do pracy w posiadanym przez Użytkownika środowisku operacyjnym i przy określonych wymaganiach sprzętowych, brak zasadniczej bezbłędności w działaniu Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia, nie ergonomiczność pracy systemu tj. takie zaprojektowanie formatów ekranów i ich sekwencji, iż operowanie na nich i z nimi jest czynnością uciążliwą.