

Zakres usług:

Usługi Wsparcia obejmują:

- serwis wyjazdowy do Siedziby Zamawiającego,
- serwis zdalny,
- naprawy konfiguracyjne,
- instalację urządzeń peryferyjnych,
- diagnozowanie i usuwanie Problemów, o ile nie są one spowodowane błędem producenta Oprogramowania lub Sprzętu,
- aktualizacje Oprogramowania,
- wymianę wadliwych elementów Sprzętu,
- pośrednictwo w serwisie gwarancyjnym i pogwarancyjnym Sprzętu i Oprogramowania,
- konfigurację Oprogramowania i Sprzętu,
- nadzór nad aktualnym pozycjonowaniem stron www.

Konsultacje obejmują:

- Konsultacje techniczne w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa pracy sieci,
- Konsultacje w doborze oprogramowania użytkowego, sprzętu komputerowego i sieciowego,
- Konsultacje w zakresie integracji systemów informatycznych,
- Konsultacje w zakresie rozwiązań i dostępu do najnowszych technologii informatycznych.

Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usług Wsparcia i Konsultacji z zachowaniem szczególnej staranności oraz poufności posiadanych danych i informacji wrażliwych, uwzględniającej profesjonalny charakter prowadzonej działalności przez Wykonawcę i na zasadach określonych w niniejszej Umowie.
2. Wykonawca zobowiązuje się podejmować działania u Zamawiającego w pracach związanych z usuwaniem skutków błędnego działania Oprogramowania, w sposób i na zasadach uzgodnionych przez strony indywidualnie dla każdego takiego przypadku.
3. Wykonawca zobowiązuje się, że Czas Reakcji na Problemy, utrudniające w znaczny sposób działania Zamawiającego wyniesie maksymalnie 2 godziny w godzinach od 8-16.
4. W wyjątkowych przypadkach strony dopuszczają możliwość wspólnego ustalenia dłuższego Czasu Reakcji.
5. W przypadku zgłoszenia Problemu, dla którego dostarczenie rozwiązania nie jest objęte wynagrodzeniem bazowym Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym Zamawiającego.
6. Wszystkie Problemy zgłoszone po godzinie 16:00 będą traktowane jak zgłoszone na początku następnego Dnia Roboczego.
7. W celu zapewnienia bieżącego wsparcia uprawnionych użytkowników oraz możliwości skorzystania z wiedzy i doświadczenia pracowników Wykonawcy, w zakresie dotyczącym Oprogramowania i Sprzętu (Konsultacje), Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia adresu poczty elektronicznej do wymiany zapytań i odpowiedzi

pomiędzy Zamawiającym I Wykonawcą w ww. zakresie.

8. Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego o niemożności świadczenia usług objętych Umową (nieдоступność) w Dni Robocze, w przypadku, gdy nieдоступność będzie przekraczała dwa Dni Robocze.