

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Odnowienie wsparcia pogwarancyjnego do licencji Veeam posiadanych przez Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. dla poniższego zestawienia:

Basic Support — ID: #02709118

Data wygaśnięcia wsparcia: 14 sierpień 2025

Ilość: 160 Sockets

License ID: D5BAB213-E1D4-7BB9-735D-581EF260F397

Zamawiający oczekuje wyceny na 12 miesięcy.

Wsparcie do licencji musi być producenta. Dostawca nie dopuszcza wsparcia typu OEM.

Dla wariantu 12-miesięcznego płatność jednorazowa z góry.

Ofertę może złożyć dostawca posiadający partnerstwo producenta.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – ZAKRES ŚWIADCZEŃ W RAMACH USŁUGI

	Platinum
Aktualizacje oprogramowania	Zleceniobiorca dostarczy oraz zainstaluje zdalnie (jeżeli to będzie możliwe) lub pomoże w instalacji (przekaze odpowiednią wiedzę) aktualizacje Oprogramowania. Zakres aktualizacji obejmuje poprawki wynikające z błędów, optymalizacji pracy Oprogramowania lub rozwoju technologicznego. Zakres aktualizacji oprogramowania określa Zleceniobiorca.
Informacja serwisowa „E-mail”	Zawiera informacje dotyczące poszczególnych stanów Oprogramowania, zapewnia pomoc przy rozwiązywaniu problemów wynikających w trakcie normalnego użytkowania Oprogramowania
Telefoniczna „Hot-Line”	Obejmuje rozwiązywanie problemów Zleceniodawcy poprzez telefoniczną rozmowę z konsultantem Zleceniobiorcy
Godziny telefonicznej „Hot-Line”	W dni robocze 8.00 – 18.00
Zdalna pomoc	Usługa ta polega na pomocy online. Dla tego celu Zleceniodawca udostępnia Zleceniobiorcy możliwość zdalnego dostępu do wszystkich, używanych przez siebie, komputerów na których zainstalowane jest Oprogramowanie. Konfiguracja musi zostać wcześniej uzgodniona z Zleceniobiorcą. Zleceniodawca zapewnia Zleceniobiorcy dostęp do poszczególnych systemów w taki sposób, aby każda aplikacja mogła zostać uruchomiona zdalnie. Wszelkie routery, zainstalowane w systemie przez Zleceniodawcę, zostaną skonfigurowane do połączenia z numerami Zleceniobiorcy (protokół TCP/IP)
Pomoc w siedzibie Zleceniodawcy	Analiza oraz obsługa w siedzibie Zleceniodawcy, bądź innym miejscu – wskazanym przez Zleceniodawcę, znajdującym się na terenie RP, dotyczy jedynie sytuacji, w których obsługa za pomocą wyżej wymienionych metod zostanie uznana przez Zleceniobiorcę za niemożliwą, z winy Zleceniobiorcy
Zakres pomocy w siedzibie Zleceniodawcy (gdy zdalna pomoc jest niemożliwa z winy Zleceniobiorcy)	Dla problemów zaliczanych do Kategorii 1, 2, 3
Nieuzasadnione wezwania w przypadku pomocy w siedzibie Zleceniodawcy (przyczyna jest nie	Wezwanie jest płatne wg stawki za usługi dodatkowe oraz poniesionych kosztów dojazdu i zakwaterowania określonych w §5 ust. 6 i ust.7 niniejszej umowy

zawiniona przez Zleceniobiorcę)	
Maksymalna liczba Osobogodzin przysługująca w miesiącu o której mowa w § 2 ust. 3 i § 2 ust. 4 niniejszej umowy	24
Możliwość wykorzystania w danym miesiącu Osobogodzin z innych miesięcy	Niewykorzystane Osobogodziny z poprzednich miesięcy jednak nie więcej niż sześciu
Realizacja usług dodatkowych w ramach usługi Maintenance	½ przysługującego czasu w ramach Osobogodzin
Tryb dokonywania zgłoszeń	Email na adres: serwis@mobileworks.pl Telefon na numer: +48 61 622 69 47 Zgłoszenie bezpośrednio u Opiekuna
Osoba zgłaszająca	Jedna wyznaczona osoba techniczna ze strony Zleceniodawcy z wiedzą IT oraz Wyznaczona osoba merytoryczna ze strony Zleceniodawcy (dla pełnego rozwiązania problemu może być wymagany kontakt z osobą posiadającą wiedzę IT)
Czasy reakcji na zgłoszenia	Kategoria 1 – 3h Kategoria 2 – 48h Kategoria 3 – 72h
Czasy naprawy	Kategoria 1 – 24h Kategoria 2 – 48h Kategoria 3 – 5dni
Usługi dodatkowe (dodatkowo płatne)	Usługi dodatkowe związane z modyfikacją Oprogramowania, nową wersją Oprogramowania, implementacją nowych funkcjonalności lub przeniesieniem jego elementów funkcjonalnych, a także instalacją w innym miejscu. Dostosowanie do nowych wersji Oprogramowania współpracującego (serwerów bazo-danych, systemów operacyjnych, serwerów aplikacji np. www itp.) Dostosowanie do nowej wersji systemu zintegrowanego lub innych aplikacji z którymi integruje się Oprogramowanie.

Czas przygotowania oferty lub wyceny pracochłonności dla usług dodatkowych	3 dni robocze
--	---------------

DEFINICJE:

1. Kategorie zgłoszeń:

Kategoria 1 – przerwanie pracy Oprogramowania i brak możliwości realizacji podstawowych funkcji

Kategoria 2 – podstawowe funkcje Oprogramowania są dostępne ale korzystanie z nich jest utrudnione

Kategoria 3 – Pozostałe

2. Czas reakcji na zgłoszenie – biegnie od wpłynięcia zgłoszenia do Zleceniobiorcy, w którym Zleceniobiorca zapewni kontakt z kompetentną osobą i rozpocznie przetwarzanie zgłoszenia; w szczególnych przypadkach reakcja może polegać na dostarczeniu tymczasowego rozwiązania które obniży rangę (kategorię) problemu i umożliwi pracę Zleceniodawcy.

3. Czas naprawy – biegnie od zakończenia czasu reakcji na zgłoszenie, w którym Zleceniobiorca zapewni rozwiązanie, lub szczegółowy plan działania związany z danym zgłoszeniem. Czas naprawy obejmuje tylko czas przetwarzania danego zgłoszenia przez Zleceniobiorcę. Czas naprawy nie obejmuje w szczególności podejmowania niezbędnych działań przez Zleceniodawcę lub osoby trzecie, w tym czasu przeznaczonego przez Zleceniodawcę na udostępnienie zdalnego dostępu lub dostępu do Oprogramowania w siedzibie Zleceniodawcy, przekazanie informacji szczegółowych o problemie, przekazanie danych testowych itp. Zgłoszenie uznaje się za zrealizowane z chwilą zgłoszenia Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę rozwiązania problemu objętego zgłoszeniem lub przekazania Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę wykazu czynności niezbędnych do rozwiązania problemu, których wykonanie leży po stronie Zleceniodawcy.

4. Czas naprawy, czas przygotowania oferty lub wyceny pracochłonności dla usług dodatkowych liczony jest w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00, czas reakcji liczony jest w godzinach pracy linii telefonicznej „Hot-Line”.

5. Dzień roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

6. Opiekun – opiekun po stronie Zleceniobiorcy, wyznaczony do kontaktów z Zleceniodawcą;

7. Zasady dokonywania zgłoszeń

Każde zgłoszenie powinno być rejestrowane w momencie zgłoszenia przez Zleceniodawcę mailowo na adres serwis@mobileworks.pl i powinno zawierać co najmniej: a) typ zgłoszenia, (b) kategorię, (c) opis problemu związanego z Oprogramowaniem lub czynności, które mają zostać wykonane przez konsultantów Zleceniobiorcy, w tym

wyczerpującą informację (o naturze problemu, przypadkach kiedy się on objawia, logi systemu itp.) (d) osobę kontaktową ze strony Zleceniodawcy (jeżeli jest to inna osoba niż zgłaszająca) oraz inne dane wymagane przez Zleceniobiorcę w momencie zgłoszenia (oznaczone w systemie jako „wymagane”) Zleceniobiorca dokonuje weryfikacji zgłoszenia i przypisuje je do właściwej kategorii zgłoszeń.

8. Zasady zamawiania usług dodatkowych

- a) Usługi dodatkowe będą świadczone zgodnie z zamówieniami składanymi przez Zleceniodawcę zgodnie z poniższymi postanowieniami.
- b) Zleceniodawca będzie składał zamówienie na realizację usług na piśmie, lub pocztą elektroniczną (na adres biuro@mobileworks.pl).
- c) Każde zamówienie powinno zawierać przynajmniej: (a) odwołanie do niniejszej umowy, (b) datę, (c) opis czynności, które mają zostać wykonane przez Zleceniobiorcę, (d) osobę kontaktową ze strony Zleceniodawcy, (e) podpis osoby upoważnionej do złożenia zamówienia (lub imię i nazwisko w przypadku zamówień składanych pocztą elektroniczną).
- d) W terminie przewidzianym dla danego pakietu (liczonym w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00), Zleceniobiorca przekaze Zleceniodawcy na piśmie, lub pocztą elektroniczną (na adres z którego otrzymał zamówienie) ofertę lub wycenę pracochłonności zamówionych usług dodatkowych.
- e) W terminie 3 dni roboczych, Zleceniodawca powiadomi Zleceniobiorcę na piśmie o akceptacji oferty lub wyceny pracochłonności (w takim przypadku Zleceniobiorca przystąpi do realizacji zamówienia w terminie ustalonym z Zleceniodawcą) lub o rezygnacji z realizacji danego zamówienia (w takim przypadku zamówienie zostaje anulowane). Brak reakcji Zleceniodawcy w powyższym terminie jest równoznaczny z rezygnacją z realizacji danego zamówienia.