

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. CEL ZAMÓWIENIA

Celem Zamówienia jest zapewnienie wsparcia technicznego Wykonawcy oraz producenta dla systemu SNOW w Spółce przez okres 36 miesięcy od dnia 12.03.2026 do 11.03.2029.

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem Zamówienia jest:

1. Świadczenie wsparcia technicznego producenta na posiadane przez Zamawiającego licencje wieczyste, przez okres 36 miesięcy od dnia 12.03.2026 do 11.03.2029 zgodnie z Tabelą nr 1.
2. Świadczenie wsparcia technicznego dla systemu SNOW przez Wykonawcę przez okres 36 miesięcy, od dnia 12.03.2026 do 11.03.2029.
3. Realizacja Zleceń serwisowo-rozwojowych dla Systemu SNOW.

III. ZAKRES SZCZEGÓŁOWY

1. Zestawienie obecnie posiadanych licencji dla których Zamawiający oczekuje zapewnienia wsparcia technicznego producenta:

| Nazwa licencji | ilość |
|---|-------|
| SNOW Spend Optimizer – SAM Maintenance renewal | 5300 |
| SNOW Data Intelligence Service – Subscription renewal | 5300 |

Tabela nr 1

2. Wymagania w zakresie wsparcia technicznego Wykonawcy dla systemu SNOW

- 2.1 Zakres wsparcia technicznego dla Systemu SNOW zawiera:

- 2.1.1 wsparcie w obsłudze błędów związanych z działaniem oprogramowania oraz reprezentowania Zamawiającego w ramach kontaktów z producentem,
- 2.1.2 wsparcie w przygotowaniu nowych wersji agentów,
- 2.1.3 wsparcie w zakresie aktualizacji środowiska SNOW do najnowszych rekomendowanych wersji,
- 2.1.4 wsparcie techniczne podstawowej i administracyjnej obsługi oprogramowania,
- 2.1.5 wsparcie w generowaniu raportów w Systemie SNOW oraz analiza wyraportowanych danych,
- 2.1.6 weryfikacja i usuwanie ewentualnych nieprawidłowości działania zaimplementowanych usług i modułów w systemie SNOW,

- 2.1.7 kontrolę integralności, optymalizacja struktur baz danych (wpływających na wydajność) Snow Inwentory i Snow Licence Manager,
 - 2.1.8 kontrola systemu i konfiguracji, weryfikacja wydajności, pojemności Sytemu SNOW oraz rekomendacje poprawy.
 - 2.1.9 usuwanie Awarii Krytycznych, Niekrytycznych oraz Problemów:
 - a) W przypadku konieczności zaangażowania dodatkowych zasobów producenta SNOW, Wykonawca zobligowany jest do rejestracji zgłoszenia serwisowego w systemie ticketowym producenta, z dodaniem do wiadomości Zamawiającego.
 - b) Po usunięciu Awarii, na prośbę Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia potencjalnych przyczyn jej wystąpienia oraz podjęcia działań prewencyjnych lub rekomendacji, mitygujących ryzyko powtórnej jej wystąpienia.
- 2.2 Zamawiający oczekuje przygotowania do dwóch Raportów w okresie 12 miesięcy z przeglądu środowiska SNOW, zawierającego wnioski i rekomendacje:
- 2.2.1 przygotowanie Raportu realizowane będzie przez Wykonawcę poza godzinami wsparcia technicznego, i nie jest wliczane w łączną liczbę godzin usług wsparcia technicznego wskazaną w punkcie 2.3 poniżej,
 - 2.2.2 w sytuacjach wystąpienia/wykrycia nieprawidłowości, które mogą być usunięte tylko i wyłącznie przez Zamawiającego lub producenta Oprogramowania, w uzasadnionych przypadkach Zamawiający będzie uprawniony do podpisania Protokołu Odbioru Raportu bez zastrzeżeń,
 - 2.2.3 Zamawiający w ramach bieżących potrzeb, będzie uprawniony do zlecenia Wykonawcy przygotowania nie więcej niż dwóch Raportów z Przeglądów, w każdym roku obowiązywania umowy.
 - 2.2.4 Wykonawca przygotuje Raport z przeglądu w terminie do 20 Dni roboczych od dnia otrzymania zlecenia przygotowania od Koordynatora po stronie Zamawiającego,
 - 2.2.5 Zamawiający zastrzega sobie prawo do spotkania (w formie videokonferencji) z Wykonawcą w celu omówienia Raportu,
 - 2.2.6 Raport z wykonanego przeglądu prewencyjnego zostanie przekazany w formacie pliku z pakietu MS Office, który Wykonawca przekaze Zamawiającemu w celu jego zatwierdzenia.
- 2.3 Zamawiający w ramach usług wsparcia technicznego Wykonawcy wykorzysta nie więcej niż 16 godzin miesięcznie, z zastrzeżeniem że w przypadku nie wykorzystania powyżej 8 godzin w danym miesiącu to opłata miesięczna zostanie obniżona o 50% za dany miesiąc.

3. Realizacja Zleceń serwisowo-rozwojowych dla Systemu SNOW (Usługi proaktywne).

3.1 Usługi proaktywne obejmują w szczególności:

- 3.1.1 odczytanie, rejestrację i analizę logów serwisowych,
- 3.1.2 analizę uaktualnień i modyfikacji Oprogramowania SNOW,
- 3.1.3 instalacje poprawek/uaktualnień/wersji,
- 3.1.4 sporządzenie notatek z przeglądów z wnioskami i zaleceniami w zakresie systemu SNOW i oprogramowania które monitoruje,
- 3.1.5 analiza i mitygowanie powtarzających się błędów/ usterek/incydentów Oprogramowania SNOW, wykraczających poza zakres podstawowy wsparcia technicznego Wykonawcy,
- 3.1.6 realizacja Warsztatów zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w zakresie systemu SNOW.

3.2 Usługi proaktywne będą realizowane na podstawie dodatkowych Zleceń zleczanych przez Zamawiającego.

IV. WYMAGANIA DLA WYKONAWCY:

Wykonawca posiada niezbędną autoryzację producenta do świadczenia usług serwisowych, będących Przedmiotem Umowy, na potwierdzenie czego przedstawi dokument potwierdzający status Wykonawcy jako autoryzowanego na terenie UE partnera producenta – firmy Flexera.