

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest **usługa wsparcia na okres 12 miesięcy, produktu Axence nVision będącego w posiadaniu Zamawiającego, tj. Centrum e-Zdrowia, obejmująca 750 agentów.**

1. Przedmiot zamówienia obejmuje usługę wsparcia produktu Axence nVision zgodnie z pkt. 1.2.
 - 1.1. Aktualnie Zamawiający posiada następującą licencję obejmującą:
 - 1.1.1. liczbę obsługiwanych agentów: 750;
 - 1.1.2. moduły: Inventory, Users, SmartTime, DataGuard, AdminCenter, Helpdesk.
 - 1.2. Posiadane rozwiązania powinny mieć zapewnione wsparcie producenta przez okres 12 miesięcy od dnia aktywacji usługi. Aktualne wsparcie producenta (750 agentów) kończy się 18.03.2025 r.
 - 1.3. W ramach świadczenia wsparcia producenta Zamawiający wymaga zapewnienia:
 - 1.3.1. Dostępu dla Zamawiającego do aktualizacji Oprogramowania – w tym jego najnowszych wersji.
 - 1.3.2. Obsługi zgłoszeń problemów związanych z użytkowaniem oraz administrowaniem Oprogramowania kierowanych na adres e-mail. Wsparcie będzie świadczone co najmniej w godzinach 8:30 - 16:30 w dni robocze u Zamawiającego.
2. Dopuszczalne są licencje równoważne, przy czym:
 - 2.1. Zamawiający przez „licencje równoważne” rozumie licencje zapewniające bez dodatkowych nakładów finansowych bezkonfliktowe działanie posiadanego Środowiska zbudowanego w oparciu o Oprogramowanie wymienione w pkt. 1.2 oraz spełniające wszystkie funkcje licencji z pkt. 1.1.
 - 2.2. W przypadku dostarczenia licencji równoważnych Wykonawca wdroży w pełni rozwiązanie zastępujące obecne na swój koszt oraz przeszkoli z zakresu zaawansowanej administracji wyznaczonych pracowników Centrum e-Zdrowia w terminie do 7 dni kalendarzowych od wdrożenia rozwiązania.
 - 2.3. Dodatkowo w przypadku błędnego działania rozwiązania, po instalacji licencji równoważnych, Wykonawca zobowiązany będzie na własny koszt przywrócić Środowisko do stanu poprawnego funkcjonowania w przeciągu 24h od stwierdzenia przez Zamawiającego niepoprawnego funkcjonowania, a w przypadku braku takiej możliwości do stanu pierwotnego oraz dostarczenia innego rozwiązania spełniającego wymagania OPZ w terminie do 3 dni kalendarzowych. Ponadto poniesie wszelkie koszty związane z poniesionymi stratami biznesowymi w związku z brakiem działania rozwiązania.
3. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć potwierdzenia uruchomienia usługi na adres mailowy licencje@cez.gov.pl w terminie **do 7 dni** od dnia zawarcia umowy z Zamawiającym.