

(295312)

Opis Przedmiotu Zamówienia

Usługa wsparcia producenta dla oprogramowania systemu zarządzania dostępem do sieci NAC - NACVIEW

1. Przedmiot zamówienia:

- 1.1. Zakup usługi wsparcia producenta dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania systemu do zarządzania dostępem do sieci NAC, określonego przez producenta jako Sup-NV-2500 NACVIEW Support service for NACVIEW 2500, przez okres 24 miesięcy.
- 1.2. Zamawiający posiada dożywotnią licencję na system określony przez producenta jako NV-2500 NACVIEW.

2. Termin realizacji zamówienia:

- 2.1. Usługa będzie świadczona przez okres 24 miesięcy od dnia dostarczenia przez Wykonawcę dokumentu potwierdzającego od producenta oprogramowania możliwość korzystania z Usługi przez Zamawiającego.
- 2.2. Wykonawca w ciągu 14 dni dostarczy Zamawiającemu dokument wystawiony przez producenta oprogramowania, potwierdzający możliwość korzystania z Usługi przez Zamawiającego.

3. Zakres Usługi wsparcia technicznego producenta:

- 3.1. Kontakt z działem wsparcia technicznego producenta w celu uzyskania pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania NACVIEW za pośrednictwem poczty elektronicznej w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych u Zamawiającego, w godzinach od 8:00 do 16:00.
- 3.2. Pomoc techniczna mająca na celu rozwiązywanie powtarzalnych i możliwych do rozwiązania problemów związanych z oprogramowaniem. Udzielanie wsparcia przy identyfikacji problemów trudnych do powtórzenia. Wsparcie przy rozwiązywaniu problemów, pomoc w określaniu parametrów konfiguracji oprogramowania oraz wstępne obejścia wykrytych problemów. Pomoc techniczna będzie udzielana zdalnie za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 3.3. Dostęp do dokumentacji technicznej oprogramowania NACVIEW, w tym do najnowszych wersji dokumentów oraz oprogramowania. Dostęp do dokumentacji będzie udzielany poprzez stronę internetową (portal producenta).
- 3.4. Dostęp do aktualizacji oraz poprawek oprogramowania NACVIEW. Dostęp do aktualizacji będzie udzielany poprzez stronę internetową (portal producenta).