

Sygnatura postępowania: U/13/2025

Numer sprawy: 43500.2711.6.2025

Załącznik nr 1A

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia: Utrzymanie programu komputerowego Eureca

Aktualnie posiadana gwarancja do posiadanej przez Uniwersytet Opolski Licencji programu komputerowego Eureca zakończyła ważność z dniem 03.02.2025 r.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO EURECA

1. Znaczenie następujących pojęć:

- Zamawiający – Uniwersytet Opolski., pl. Mikołaja Kopernika 11A, 45-040 Opole, NIP: 7540007179
- Wykonawca — dane Wykonawcy wnioskującego o wyjaśnienia
- Umowa Licencyjna – Potwierdzenie udzielenia licencji do Umowy nr U/10/2021/A z dnia 09.08.2021r. pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym zawarte w dniu 25.02.2022r.
- Program Komputerowy - program komputerowy EURECA wspomagający procesy analiz i budżetowania, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują Wykonawcy, którego funkcjonalność i zasady działania opisane są w Instrukcji Użytkownika (HELP stanowiący integralną część programu komputerowego EURECA), na który Wykonawca udzielił Zamawiającemu licencji zgodnie z Umową Licencyjną.
- Nieprawidłowość Programu Komputerowego - oznacza działanie Programu Komputerowego niezgodne z Instrukcją Użytkownika, którą stanowi HELP będący integralną częścią Programu Komputerowego.
 - Awaria Krytyczna - oznacza Nieprawidłowość Programu Komputerowego, która prowadzi do braku możliwości eksploatacji Programu Komputerowego, zagrożenia bądź wystąpienia utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Programu Komputerowego.
 - Usterka - oznacza Nieprawidłowość Programu Komputerowego, objawiającą się zakłóceniem wykonywania funkcji Programu Komputerowego, która utrudnia lub uniemożliwia korzystanie z pewnych funkcjonalności Programu Komputerowego, lecz nie powoduje zatrzymania eksploatacji Programu Komputerowego bądź zagrożenia utraty danych lub naruszenia ich spójności.
- Reakcja Serwisowa - rozpoczęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia zgłoszonych przez Zamawiającego lub wykrytych przez Zamawiającego Nieprawidłowości Programu Komputerowego.

- Dni Robocze - dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
- Godziny Robocze - godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze.

2. Przez wsparcie techniczne rozumie się Obowiązki Wykonawcy:

Wykonawca zapewnia:

- a) Telefoniczną i zdalną pomoc oraz doradztwo z zakresu rozwiązywania bieżących problemów związanych z użytkowaniem Programu Komputerowego (HOT-LINE) w Dni Robocze w godzinach od 9:00 do 16:00 w wymiarze do 2h miesięcznie (godziny nie podlegają kumulacji i przenoszeniu na kolejne okresy).
- b) Maksymalny czas Reakcji Serwisowej na zgłoszone problemy związane z użytkowaniem Programu Komputerowego (Godziny Robocze), liczony od momentu zawiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o Nieprawidłowości Programu Komputerowego:
 - 4 godziny – rozmowa telefoniczna ze specjalistą,
 - 12 godzin – zdalny dostęp do serwera,
 - 24 godziny – pisemna odpowiedź,
 - 40 godzin – interwencja serwisowa w siedzibie Zamawiającego.
- c) Maksymalny czas na usunięcie Nieprawidłowości Programu Komputerowego (Dni Robocze), liczony od momentu ustalenia przez Strony kategorii Nieprawidłowości Programu Komputerowego:
 - 3 dni – usunięcie Awarii Krytycznej Programu Komputerowego lub wskazanie obejścia Awarii Krytycznej.
 - 21 dni – usunięcie Usterki Programu Komputerowego.
- d) Kategorię Nieprawidłowości Programu Komputerowego określą Strony wspólnie po zawiadomieniu przez Zamawiającego o jej wystąpieniu.
- e) Opracowywanie i wydawanie Zamawiającemu aktualizacji Programu Komputerowego powstałych w danym roku, za który Zamawiający zapłacił wynagrodzenie z tytułu UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do opracowywania nie mniej niż jednej nowej wersji Programu Komputerowego na rok. Aktualizacje Programu Komputerowego polegają na wprowadzaniu nowości funkcjonalnych w Programie Komputerowym w zakresie konfiguracyjnym posiadanym przez Zamawiającego. Chodzi tu wyłącznie o aktualizacje Programu Komputerowego dokonywane przez Wykonawcę w ramach jego działalności podstawowej i na potrzeby ogółu użytkowników. Wszelkie zmiany Programu Komputerowego na indywidualne życzenie Zamawiającego są dokonywane na podstawie odrębnych umów.
- f) Dostarczenie Zamawiającemu opisu aktualnych wymagań środowiska sprzętowo – programowego, w tym jeżeli uległy one zmianie dla nowej wersji Programu Komputerowego.
- g) Dostarczenie Zamawiającemu opisu aktualnych wymogów wobec pracowników Zamawiającego sprawujących funkcje administracyjne, w tym jeżeli uległy one zmianie dla nowej wersji Programu Komputerowego.
- h) Konsultowanie propozycji Zamawiającego w zakresie planów rozwojowych Programu Komputerowego.

3. Obowiązki Zamawiającego.

Zamawiający zapewnia:

- a) Wyznaczenie pracowników sprawujących funkcje administracyjne – wg wymogów zdefiniowanych przez Wykonawcę lub dostarczonych przez Wykonawcę z nową wersją Programu Komputerowego.
- b) Zapewnienie poprawnego środowiska sprzętowo – programowego, niezbędnego dla poprawnej eksploatacji Programu Komputerowego– wg wymogów zdefiniowanych przez Wykonawcę lub dostarczonych przez Wykonawcę z nową wersją Programu Komputerowego.
- c) Regularne wykonywanie kopii zapasowych wszystkich składowych Programu Komputerowego, w szczególności przed instalacją nowej wersji Programu Komputerowego.
- d) Zorganizowanie bezpośredniego dostępu do bazy danych poprzez łącze internetowe. Łącze to będzie udostępnione na życzenie Wykonawcy w awaryjnych sytuacjach. Wykonawca gwarantuje zachowanie tajemnicy danych, które otrzyma. Wybór i realizacja sposobu zapewnienia poufności danych podczas przesyłu należą do Zamawiającego.
- e) Zapewnienie dostępności osób sprawujących funkcje administracyjne przez cały czas pracy w siedzibie Zamawiającego pracownika lub podwykonawcy Wykonawcy.

4. Tryb usuwania Nieprawidłowości Programu Komputerowego:

- a) O istnieniu Nieprawidłowości Programu Komputerowego Zamawiający zawiadamia Wykonawcę niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną poprzez rejestrację zgłoszenia w serwisie ~~www.pod adresem:~~ wskazano konkretny adres www WYkonawcy, zaś w przypadku Awarii Krytycznej również drogą telefoniczną.
- b) Po otrzymaniu zawiadomienia Strony ustalają niezwłocznie termin usunięcia Nieprawidłowości Programu Komputerowego, który nie może być dłuższy niż terminy maksymalne wskazane w pkt 2.c. W przypadku, kiedy Nieprawidłowość Programu Komputerowego okaże się niemożliwa do usunięcia w krótkim terminie lub w terminie wskazanym w pkt 2.c., Wykonawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia Zamawiającemu tymczasowego rozwiązania w możliwie najkrótszym terminie.
- c) Usunięcie Awarii Krytycznej Programu Komputerowego polega na:
 - przywróceniu zgodności działania Programu Komputerowego z Instrukcją Użytkownika, którą stanowi HELP będący integralną częścią Programu Komputerowego,
 - wznowieniu eksploatacji Programu Komputerowego poprzez przywrócenie spójności utraconych danych lub przywrócenie danych na podstawie kopii zapasowej,
 - przywróceniu możliwości prowadzenia bieżącej działalności przy użyciu Programu Komputerowego.
- d) Usunięcie Usterki Programu Komputerowego polega na:
 - przywróceniu zgodności działania Programu Komputerowego z Instrukcją Użytkownika, którą stanowi HELP będący integralną częścią Programu Komputerowego.
- e) Zamawiający w razie potrzeby jest zobowiązany udzielić Wykonawcy dodatkowych wyjaśnień dotyczących zgłoszonego błędu.
- f) Dostarczenie poprawionej wersji Programu Komputerowego polega na udostępnieniu go Zamawiającemu na FTP Wykonawcy.
- g) Instalacji poprawionej wersji Programu Komputerowego dokonuje pracownik Zamawiającego sprawujący funkcje administracyjne, ewentualnie pracownik lub

Z komentarzem [SP1]: Na tym etapie postępowania Zamawiający nie może określić adresu portalu WWW do zgłaszania usterek.
Postępowanie jest ogólnodostępne.
W pozostałym zakresie Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzone modyfikacje.

podwykonawca Wykonawcy (dwie instalacje zawarte w ramach wynagrodzenia z tytułu UTRZYMANIA PROGRAMU KOMPUTEROWEGO, dodatkowe instalacje w ramach usług świadczonych za dodatkowym wynagrodzeniem).

Nie występuje konieczność uwzględnienia wymogów dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z zasadami wynikającymi z postanowień ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.