 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.

Przez wsparcie techniczne rozumie się:

1. 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).
2. 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.

1. 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.

1. Kategorię Nieprawidłowości Programu Komputerowego określą Strony wspólnie po zawiadomieniu przez Zamawiającego o jej wystąpieniu.
2. 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.
3. Dostarczenie Zamawiającemu opisu aktualnych wymagań środowiska sprzętowo – programowego, w tym jeżeli uległy one zmianie dla nowej wersji Programu Komputerowego.
4. Dostarczenie Zamawiającemu opisu aktualnych wymogów wobec pracowników Zamawiającego sprawujących funkcje administracyjne, w tym jeżeli uległy one zmianie dla nowej wersji Programu Komputerowego.
5. Konsultowanie propozycji Zamawiającego w zakresie planów rozwojowych Programu Komputerowego.

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.