

Opis przedmiotu zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest zakup usług wsparcia do oprogramowania KEMP.
2. Zamawiający posiada w ciągłej eksploatacji 4 maszyny wirtualne KEMP VLM-2000. Zamawiane usługi wsparcia producenta i usługi dodatkowego wsparcia dotyczą wszystkich tych maszyn wirtualnych.
3. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wsparcie producenta w taki sposób, aby została zachowana ciągłość tych usług – zgodnie z wymaganiami producenta.
4. Wykonawca dostarczy **pakiet wsparcia producenta** do wszystkich, posiadanych przez Zamawiającego, licencji oprogramowania KEMP VLM-2000. Pakiet musi obejmować zakresem wsparcie producenta na poziomie nie gorszym niż Standard Support, w tym pakiet musi obejmować:
 - 1) Prawo do pobierania i instalowania poprawek w tym prawo do poprawek w formie aktualizacji oprogramowania do najnowszej, udostępnianej przez producenta, wersji.
 - 2) Dostęp do bazy wiedzy (KEMP Knowledge Base) producenta.
 - 3) Dostęp do biblioteki szablonów producenta.
 - 4) Wsparcie telefoniczne, e-mailowe i on-line inżynierów producenta oprogramowania dostępne w dni tygodnia od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 17.00 (godziny robocze).
 - 5) Przyjęcie, przez producenta, zgłoszenia o problemie w działaniu oprogramowania, w terminie 3 dni roboczych od zgłoszenia.
5. Zamawiający ma aktualne wsparcie producenta do dnia 9 lipca 2019 r.
6. Wykonawca, na zgłoszenie Zamawiającego, zapewni dodatkowe wsparcie do oprogramowania, w wymiarze min. 20 i max. 120 roboczogodzin, w okresie obowiązywania umowy. Dodatkowe wsparcie Wykonawcy obejmuje:
 - 1) Pomoc, w zgłaszaniu problemu, w imieniu Zamawiającego, do producenta oraz nadzorowaniu realizacji takiego zgłoszenia.
 - 2) Pomoc specjalistów Wykonawcy w razie zgłoszenia przez Zamawiającego potrzeby przekonfigurowania oprogramowania.
 - 3) Pomoc specjalistów Wykonawcy w diagnozie problemów związanych z działaniem oprogramowania.
7. W ramach dodatkowego wsparcia, Wykonawca zobowiązuje się do odbierania zgłoszeń od Zamawiającego w dni robocze w godzinach od 8.00 do 17.00.
8. Usługi dodatkowego wsparcia będą realizowane w siedzibie Zamawiającego, chyba, że Strony uzgodnią inaczej.
9. **Opis realizacji dodatkowego wsparcia:**
 - 1) Rozpoczęcie realizacji zgłoszenia w siedzibie Zamawiającego (jeżeli zgłoszenie dotyczy realizacji w siedzibie Zamawiającego) **w terminie (zgodnie z ofertą) dni roboczych** od zgłoszenia.
 - 2) Każde zgłoszenie będzie rozliczane zgodnie z czasem spędzonym nad realizacją zgłoszenia. Jednostką rozliczeniową jest 1 roboczogodzina.

- 3) Zamawiający wymaga, aby osoba wykonująca usługi dodatkowego wsparcia w okresie realizacji umowy, była zatrudniona przez Wykonawcę lub podwykonawcę, na podstawie umowy o pracę, na co najmniej 0,5 etatu.
- 4) Wsparcie będzie realizowane przez doświadczonego specjalistę, który skonfigurował w min. 3 sieciach komputerowych systemy równoważenia ruchu KEMP, przy czym min. jedna z tych konfiguracji dotyczyła oprogramowania KEMP VLM-2000.