

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Opis istniejącego środowiska

Zamawiający posiada wdrożony system monitoringu, dalej System, działający w oparciu o oprogramowanie

a) ManageEngine Applications Manager Enterprise Edition (License ID 879491, Customer ID 1409-111-01212),

b) ManageEngine ADAudit Plus Professional (License ID: 1049643, Customer ID: 1406-111-0693).

II. Wymagania

1. Wsparcie serwisowe

- 1.1. Wsparcie serwisowe musi pokrywać wszystkie posiadane przez Zamawiającego licencje ManageEngine Applications Manager Enterprise Edition oraz licencje ManageEngine ADAudit Plus Professional.
- 1.2. Diagnozowanie usterek oprogramowania będzie się odbywało na podstawie zgłoszenia ze strony Zamawiającego.
- 1.3. Diagnozowanie usterek oprogramowania będzie się odbywało zdalnie poprzez wymianę informacji: telefonicznie, przez pocztę elektroniczną lub zdalny dostęp do Systemu.
- 1.4. Usuwanie usterek będzie się odbywało poprzez Zdalny dostęp do Systemu lub przekazanie instrukcji do wykonania przez Zamawiającego.
- 1.5. Jeżeli dokumentacja oprogramowania będzie niewystarczająca do jego obsługi, Zamawiający ma prawo w ramach wsparcia serwisowego do zadawania pytań dotyczących oprogramowania z obowiązkiem odpowiedzi po stronie Wykonawcy lub Producenta.
- 1.6. Dostawa poprawek i nowych wersji oprogramowania będzie się odbywała poprzez portal internetowy Producenta lub inne metody nieodpłatnie dostępne dla Zamawiającego.
- 1.7. Wsparcie i SLA musi być świadczone bezpośrednio przez producenta zgodnie z warunkami licencji i świadczenia usług. Ww. warunki muszą stanowić załącznik do umowy, który ma dostarczyć wykonawca.