

**ZA.26.1.108.2023**  
**(TP-02-2023)**

### SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zakup Usługi Asysty Technicznej i Serwisu oprogramowania ArcGIS w niżej opisanym zakresie:

I. Lista licencji oprogramowania ArcGIS objętych przedmiotem zamówienia:

<b>Wykaz licencji ArcGIS, które mają być objęte asystą techniczną i serwisem w okresie od 01.01.2024 r. do 31.12.2024 r.</b>		
<b>lp.</b>	<b>Nazwa licencji</b>	<b>ilość</b>
1	Serwis licencji komercyjnej Spatial Analyst for ArcGIS Desktop sieciowej dodatkowej	2
2	Serwis licencji komercyjnej Spatial Analyst for ArcGIS Desktop sieciowej pierwszej	1
3	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Image Server	1
4	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS GIS Server Advanced na 1 dodatkowy rdzeń	2
5	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Enterprise Standard dla max. 4 rdzeni ArcGIS GIS Server	1
6	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Enterprise Advanced dla max. 4 rdzeni ArcGIS GIS Server	1
7	Serwis licencji komercyjnej 3D Analyst for ArcGIS Desktop sieciowej pierwszej	1
8	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Desktop Advanced sieciowej dodatkowej	3
9	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Desktop Advanced sieciowej pierwszej	1

10	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Desktop Standard sieciowej dodatkowej	10
11	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Desktop Standard sieciowej pierwszej	1
12	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Desktop Basic sieciowej dodatkowej	2
13	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Desktop Basic sieciowej pierwszej	1
14	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Desktop Basic pojedynczej dodatkowej	1
15	Serwis licencji komercyjnej ArcGIS Desktop Basic pojedynczej pierwszej	1
16	Roczny serwis widgetu ULDK	1
<b>Razem</b>		<b>30</b>

II. Termin realizacji przedmiotu zamówienia:  
- od 01.01.2024 r. do 31.12.2024 r.

III. Usługa Asysty Technicznej i Serwisu Licencji Oprogramowania ArcGIS musi obejmować okres świadczenia usługi, konieczny dla zachowania ciągłości licencji, zgodnie z polityką licencjonowania Producenta oprogramowania ArcGIS.

IV. Zakres usługi stanowiącej przedmiot zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest Usługa Asysty Technicznej i Serwisu Licencji oprogramowania ArcGIS posiadanych przez Wojewódzki Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej w Katowicach.
2. Usługa asysty technicznej i serwisu licencji dla oprogramowania ArcGIS świadczona będzie w odniesieniu do licencji wskazanych w pkt I niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia w czasie na warunkach określonych umową.
3. Usługa asysty technicznej i serwisu będzie świadczona na standardowych warunkach wsparcia technicznego oferowanych przez producenta lub dystrybutorów oprogramowania wskazanego w pkt I niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia z zastrzeżeniem postanowień odrębnych wskazanych w umowie oraz niniejszym Opisie Przedmiotu Zamówienia. W ramach świadczenia Usługi asysty technicznej i serwisu na warunkach określonych w zdaniu poprzednim Wykonawca zobowiązany będzie także do świadczenia usług dla oprogramowania określonego w pkt I ppkt 16 niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia.
4. W ramach Usługi Asysty Technicznej i Serwisu Licencji Wykonawca gwarantuje, że Zamawiający będzie miał nieograniczone prawo do:
  - 1) Pobierania nowych wersji Oprogramowania, aktualizacji i udoskonaleń do wersji bieżących Oprogramowania (w tym otrzymywania nowych edycji Oprogramowania, wydań uzupełniających, poprawek programistycznych) wraz z licencjami

bez dodatkowych opłat licencyjnych poprzez dedykowaną platformę internetową wskazaną przez Wykonawcę.

- 2) Aktualizacji i przeniesienia Oprogramowania ArcGIS na inną platformę systemową wspieraną przez Producenta Oprogramowania ArcGIS oraz wsparcia technicznego w tym zakresie.
  - 3) Zgłoszeń za pośrednictwem systemu pomocy technicznej on-line w języku polskim w dowolnym momencie przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
  - 4) Konsultacji Technicznych za pośrednictwem systemu pomocy technicznej on-line w języku polskim w dowolnym momencie przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
  - 5) W przypadku awarii w dostępie do systemu pomocy technicznej on-line zgłoszenia błędów w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania lub innego problemu telefonicznie, przy czym zgłoszenie takie może zostać dokonane jedynie w Dniach Roboczych. Wówczas przyjmuje się, że przyjęcie zgłoszenia nastąpiło w czasie kontaktu telefonicznego.
5. Wykonawca gwarantuje, iż Czas Reakcji na Zgłoszenie, o którym mowa w pkt 3 ppkt 3 przekazane w systemie pomocy technicznej on-line będzie zgodny ze złożoną ofertą.
  6. Wykonawca gwarantuje, iż Czas Reakcji na zgłoszenie przez osoby upoważnione mające na celu uzyskanie konsultacji/ odpowiedzi na pytanie Zamawiającego w ramach Konsultacji Technicznej, o której mowa w pkt 3 ppkt 4, przekazane w systemie pomocy technicznej on-line będzie nie dłuższy niż 48 godzin.
  7. Potwierdzeniem reakcji na prawidłowe Zgłoszenie lub Zgłoszenie przez osoby upoważnione mające na celu uzyskanie konsultacji/ odpowiedzi na pytanie Zamawiającego (potwierdzenie dotrzymania Czasu Reakcji) jest odesłanie na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego w zgłoszeniu lub wystąpieniu przez osoby upoważnione mające na celu uzyskanie konsultacji/ odpowiedzi na pytanie Zamawiającego, zwrotnej wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie Zgłoszenia lub przyjęcia zgłoszenia przez osoby upoważnione mającego na celu uzyskanie konsultacji/ odpowiedzi na pytanie Zamawiającego.
  8. Wykonawca gwarantuje, że maksymalny czas Rozwiązania Zgłoszenia od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w systemie pomocy technicznej on-line będzie zgodny ze złożoną ofertą.
  9. Wykonawca gwarantuje, że maksymalny czas udzielenia konsultacji technicznej, o której mowa w ust. 3 pkt 4) od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w systemie pomocy technicznej on-line będzie nie dłuższy niż 7 dni.

#### V. Słownik pojęć

- 1) Usługa Asysty Technicznej i Serwisu Licencji – usługa pomocy technicznej określana jako usługi serwisowe i asysty technicznej na poziomie Oprogramowania i umożliwiająca dostęp do nowych aplikacji oraz najnowszej wersji oprogramowania.
- 2) Oprogramowanie – oprogramowanie ArcGIS, którego producentem jest ESRI Inc., nabyte przez Zamawiającego na podstawie odrębnych umów, dla którego świadczona będzie usługa asysty technicznej i serwisu licencji oraz widget ULDK określony w pkt I ppkt 16 niniejszego Opisu Przedmiotu Zamówienia;

- 3) Wersja Oprogramowania – wydanie Oprogramowania oznaczone unikalnym numerem.
- 4) Aktualizacja Oprogramowania – oprogramowanie komputerowe, stanowiące nową wersję Oprogramowania lub każda inna twórcza modyfikacja Oprogramowania, przekazywana Zamawiającemu w ramach świadczenia usługi asysty technicznej i serwisu licencji dla oprogramowania ArcGIS.
- 5) Producent oprogramowania ArcGIS - ESRI Inc. z siedzibą w Redlands, Kalifornia, Stany Zjednoczone
- 6) Konsultacja Techniczna – wystąpienie przez osoby upoważnione mające na celu uzyskanie konsultacji/ odpowiedzi na pytanie Zamawiającego w systemie pomocy technicznej on-line w języku polskim, dotyczące oprogramowania niezwiązane z błędami oprogramowania.
- 7) Udzielenie Konsultacji Technicznej – udzielenie przez Wykonawcę odpowiedzi/ konsultacji w związku z Konsultacją Techniczną za pośrednictwem systemu pomocy technicznej on-line dotyczącym oprogramowania niezwiązanym z błędami oprogramowania, która została zaakceptowana przez Zamawiającego i potwierdzona zamknięciem zgłoszenia.
- 8) Zgłoszenie - zgłoszenie przez osoby upoważnione za pośrednictwem systemu pomocy technicznej on-line, w języku polskim błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania, oraz jakichkolwiek innych problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania.
- 9) Rozwiązanie Zgłoszenia – usunięcie błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania, oraz jakiegokolwiek inne rozwiązanie problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania, które zostało zaakceptowane przez Zamawiającego i potwierdzone zamknięciem zgłoszenia.
- 10) System pomocy technicznej on-line – platforma internetowa Wykonawcy, służąca do zgłaszania przez osoby upoważnione błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania, oraz jakichkolwiek innych problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania, a także występowania przez osoby upoważnione celem uzyskania konsultacji/ odpowiedzi na pytanie Zamawiającego i udzielania przez Wykonawcę konsultacji/ w kwestiach niezwiązanych z błędami oprogramowania.
- 11) Osoba Upoważniona – osoba upoważniona ze strony Zamawiającego do korzystania z systemu pomocy technicznej on-line we wszelkich sprawach związanych z asystą techniczną i serwisem licencji dla oprogramowania.
- 12) Błąd – oznacza wystąpienie w Oprogramowaniu wady, powodującej utrudnienie w używaniu Oprogramowania lub uniemożliwienie używania Oprogramowania lub nakładające na Zamawiającego ograniczenia w używaniu Oprogramowania.
- 13) Czas Reakcji – czas liczony od momentu wprowadzenia przez Zamawiającego zgłoszenia (zgłoszenie błędu bądź zgłoszenie celem uzyskania konsultacji technicznej) do systemu pomocy technicznej do momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia błędu lub zgłoszenia, którego celem jest uzyskanie konsultacji technicznej.
- 14) Dzień Roboczy – okres w godzinach 7.30 -15.30 w dniach od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.