**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego oprogramowania oraz usług serwisowych urządzeń skanujących w okresie 9 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

1. Usługa wsparcia technicznego oprogramowania obejmująca:
2. wsparcie techniczne środowiska ScanGate, składającego się z 3 licencji oprogramowania oraz zaimplementowanych w środowisku procesów digitalizacji,
3. dostęp do aktualizacji oprogramowania,
4. konsultacje specjalistyczne związane z analizą błędów w działaniu oprogramowania oraz wdrożonych procesów digitalizacji,
5. wsparcie przy tworzeniu nowych procesów digitalizacji.
6. Obsługa serwisowa skanerów: Bookeye 4V2 Archive – rok produkcji 2017 1 szt. oraz WideTEK 25 650 – 2 szt.rok produkcji 2017, obejmująca:
7. gotowość Serwisu do świadczenia usług w miejscu instalacji, tj. siedzibie Zamawiającego,
8. części zamienne podczas wykonywania napraw i przeglądów konserwacyjnych,
9. robociznę podczas wykonywania napraw oraz przeglądów konserwacyjnych,
10. telefoniczne i mailowe wsparcie w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00.
11. Szczegółowe warunki obsługi serwisowej:
12. czas odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe nie dłuższy niż 8 godzin roboczych, liczonych w przedziale poniedziałek do piątku, w godzinach 8:00 – 16:00,
13. czas przystąpienia do naprawy nie dłuższy niż 2 dni robocze,
14. przeglądy konserwacyjne oraz wszelkie naprawy winny być wykonywane w miejscu instalacji urządzeń w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.
15. przeglądy konserwacyjne wykonywane będą zgodnie z procedurami serwisowymi zawartymi w dokumentacji serwisowej producenta urządzeń. W przypadku konieczności dokonania naprawy warsztatowej przekazanie sprzętu do serwisu Wykonawcy nastąpi ono za pokwitowaniem. Wykonawca jest zobowiązany do przystąpienia do naprawy w terminie do 48 godzin od zgłoszenia problemu przez Zamawiającego.
16. czas naprawy nie powinien przekraczać 7 dni roboczych. W przypadku wystąpienia awarii podzespołu niedostępnego w magazynie Wykonawcy zostanie spisany protokół a termin naprawy zostanie ustalony przez strony po potwierdzeniu przez Wykonawcę dostępności uszkodzonych podzespołów.
17. Wykonawca w ramach umowy zobowiązany jest do utrzymania urządzeń w stałej sprawności techniczno-użytkowej.
18. Wykonawca zobowiązany jest odnotowywać wszelkie konserwacje oraz naprawy urządzeń w książce serwisowej bądź innym dokumencie danego urządzenia znajdującego się u Zamawiającego
19. każda wykonana usługa przeglądu lub naprawy będzie potwierdzona protokołem odbioru podpisanym przez strony.