**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**ŚWIADCZENIE USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ OPROGRAMOWANIA OPTIEST**

Świadczenie ww. usługi przez okres jednego roku od 15.04.2022 r. – do 14.04.2023 r.

**Warunki świadczenia usługi.**

**Wykonawca zapewni:**

1. udostępnienie bezpłatnej aktualizacji oprogramowania OPTIest wynikającej z rozwoju aplikacji oraz zmian w prawie.
2. Hot-line zainstalowanego systemu – odpowiedzi na pytania dotyczące systemu (oprogramowania systemowego i aplikacyjnego oraz zainstalowanego sprzętu: drukarek kodu kreskowego, komputerów, czytników kodu kreskowego, kolektorów danych , itd.) oprogramowania OPTIest, oprogramowania OPTIkolektor oraz sprzętu dostarczonego przez Wykonawcę. Konsultacje przy przeprowadzaniu inwentaryzacji lub innych procesów krytycznych z punktu widzenia Zamawiającego. Odpowiedzi na pytania udzielane będą telefonicznie w dni robocze w godzinach 8.00-16.00 pod numerem telefonu: …………………………..
3. zdalną pomoc - w przypadku wątpliwości lub wystąpienia błędów pracownicy Wykonawcy zdalnie dokonują naprawy lub diagnostyki na zanonimizowanej kopii bazy danych systemu OPTIest przygotowanej przez Zleceniodawcę.
4. jednodniowe nieodpłatne szkolenie dla 5 użytkowników systemu OPTIest w siedzibie Zamawiającego. Strony wspólnie ustalą najbliższy możliwy termin szkolenia.
5. bezpłatną zdalną pomoc informatyczną w postaci konsultacji telefonicznych przy przeprowadzeniu inwentaryzacji lub innych procesów krytycznych z punktu widzenia Użytkownika tj. rozwój systemu lub krytyczne podwyższenie wersji systemu.
6. usunięcie usterki, błędu w terminach ustalonych poniżej:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Opis | Gwarantowany Czas Reakcji (tj. czas od zgłoszenia Wykonawcy błędu/błędu krytycznego do momentu przystąpienia przez Wykonawcę do usunięcia błędu/błędu krytycznego | Gwarantowany Czas Usunięcia Błędu |
| 1 | Błąd | 1 dzień roboczy | 6 dni roboczych |
| 2 | Błąd krytyczny | 1 dzień roboczy | 4 dni robocze |

1. w przypadku krytycznych awarii oprogramowania możliwość skorzystania w trakcie umowy z 6 wizyt konsultanta na miejscu u Zamawiającego.
2. Udostępnienie aktualizacji oprogramowania OPTIest tak, aby oprogramowanie OPTIest funkcjonowało w oparciu o obowiązujące przepisy prawa i wymagane prawem formy rozliczeń. Aktualizację oprogramowania OPTIest nastąpi w terminach określonych odpowiednimi przepisami prawa, po dokonaniu uzgodnień odnośnie aktualizacji z Zamawiającym.