

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup:

usługa wsparcia ABBYY SMUA dla oprogramowania ABBYY FineReader Server 14 Unlimited 2 CPU Core na okres 36 miesięcy w skład której wchodzi:

- a. Technical Support (wsparcie techniczne po stronie producenta) - klient będzie miał zdalny dostęp do dokumentacji i portalu pomocy technicznej - zdalny dostęp do portalu pomocy technicznej dla użytkowników wsparcia technicznego, gdzie Zamawiający może skorzystać z bazy wiedzy firmy ABBYY, zarejestrować i śledzić proces obsługi zgłoszeń. Wsparcie klienta telefoniczne, pocztą elektroniczną oraz systemem zdalnej pomocy - dostęp do inżynierów wsparcia dla zakupionego oprogramowania w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9:00 do 16:00 z pominięciem świąt za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz systemu zdalnej pomocy. Zakres wsparcia obejmuje nielimitowane pod względem ilości zgłoszeń i czasu obsługi diagnostykę oraz rozwiązywania problemów technicznych w działaniu oprogramowania, wyjaśnienia dokumentacji i przekazywanie wskazówek technicznych
- b. Upgrade Assurance - poprawki i aktualizacje oprogramowania - w ramach usługi wsparcia i utrzymania dla zakupionego oprogramowania Zamawiający ma prawo do pobierania poprawek, aktualizacji lub nowych wersji, service packa bez dodatkowych kosztów