1. **Przedmiot umowy:**

 Przedmiotem zdalne wsparcie i obsługa serwisowa oraz aktualizacja Viewpoint
W tym:
- aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji,
- nielimitowane naprawy za pośrednictwem dostępu zdalnego,
- wsparcie aplikacyjne za pośrednictwem dostępu zdalnego,
- wsparcie techniczne za pośrednictwem dostępu zdalnego,
- serwis u klienta bez dodatkowych kosztów.

Zamawiający zapewnia stałe, sprawne łącze internetowe oraz udostępni dostęp do serwera gdzie zainstalowane jest oprogramowanie.
Zamawiający dysponuje oprogramowaniem w wersji serwerowej oraz jednej licencji lokalnej.

**2. Czas trwania:** 12 miesięcy

**3. Serwis:**

Godziny pracy serwisu: poniedziałek-piątek 8:30-16:30
Zgłoszenia dokonywane za pośrednictwem maila lub telefonicznie.

**4. Czas reakcji serwisu:**

W przypadku usterek możliwych do usunięcia zdalnie - do 6h.

W przypadku usterek wymagających interwencji bezpośredniej – do 48h.

W przypadku usterek wymagających interwencji GE Viewpoint – do 96h.

Usunięcie usterki w czasie 5 dni roboczych.