

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### Definicje:

**Awaria** - zatrzymanie pracy systemu, które uniemożliwia korzystanie z usługi.

**Czas reakcji** - maksymalny czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem serwisowym a reakcją serwisu (potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia).

**Lexmark Document Distributor (LDD)** – jest zaawansowanym oprogramowaniem pozwalającym na przetwarzanie dokumentów papierowych do postaci elektronicznej, ich obróbkę, a następnie umożliwiającym właściwe przekierowanie dokumentu do miejsca docelowego (zasób dyskowy, aplikacja). LDD jest podstawą do tworzenia indywidualnych procesów skanowania, w pełni dostosowanych do potrzeb biznesowych. Używając ustandaryzowanego języka skryptowego, twórca aplikacji może zawrzeć w skrypcie zasady pozwalające dynamicznie wprowadzać dane, dokonywać logicznych wyborów oraz automatycznie kierować dokument do właściwego celu. Takim docelowym miejscem dla dokumentów może być bezpośrednio system elektronicznego obiegu dokumentów. LDD jest w stanie umieścić plik bezpośrednio w systemie zarządzającym wraz z indeksowaniem, pozwalającym na późniejsze szybkie wyszukiwanie. Po zakończeniu operacji przy urządzeniu MFP użytkownik otrzymuje potwierdzenie prawidłowego zakończenia czynności. Licencja na oprogramowanie Lexmark Document Distributor (kod produktu: 82S0282 – SMSA LDD Licensing and Dev (zwanego dalej: „Oprogramowaniem”) jest w posiadaniu Zamawiającego - licencja nie jest ograniczona czasowo.

**Naprawa** – przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu.

**Usterka** – niepoprawne działanie systemu, utrudniające.

**Godziny robocze** – godziny od 8:30 do 16:30 w dni robocze od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie kompleksowej i zintegrowanej usługi:

- 1) wsparcia technicznego dla posiadanej przez Zamawiającego licencji na oprogramowanie Lexmark Document Distributor dla 40 urzędzeń, przez okres 12 miesięcy (w tym zapewnienie dostępu do aktualizacji oprogramowania Lexmark Document Distributor 5.x oraz do kolejnych wyższych wersji do których LDD zostanie zaktualizowane w tym okresie).
  
2. W ramach wsparcia technicznego Zamawiający wymaga:
  - pomocy w rozwiązywaniu pojawiających się problemów związanych z oprogramowaniem LDD,
  - zapewnienia dostępu do aktualizacji Oprogramowania w okresie obowiązywania umowy,
  - pomoc przy aktualizacji Oprogramowania – w przypadku problemów przy wykonywaniu aktualizacji, Wykonawca zapewni w tym zakresie wsparcie techniczne,
  - możliwość zgłaszania awarii, usterek oraz zapytań za pomocą poczty elektronicznej oraz telefonicznie, na adresy i telefony wskazane w umowie.
  - czas reakcji na zgłoszenie awarii/usterki – do 8 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.
  - czas naprawy:
    - w przypadku awarii do 8 godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,
    - w przypadku usterki do 24 godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, w dni robocze.