

Specyfikacja Warunków Zamówienia.

Procedura obsługi awarii:

1. Zgłoszenia awarii:

- realizowane za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w umowie adres Wykonawcy. Zgłoszenia będą przekazywane przez wskazanych w umowie pracowników Zamawiającego,
- w zgłoszeniu zostaną podane następujące informacje: dokładna lokalizacja urządzenia, opis usterki wraz z nazwą urządzenia i osoba do kontaktu ze strony Zamawiającego.

2. Czas reakcji serwisu:

- od zgłoszenia przez Zamawiającego maksymalnie: 3 dni robocze, w Rzeszowie i Delegaturach,
- czas reakcji to czas w którym Wykonawca musi dokonać diagnozy i przekazać informację o rodzaju uszkodzenia wraz z wyceną naprawy/konserwacji,
- przekazanie informacji o rodzaju uszkodzenia wraz z wyceną naprawy/konserwacji będzie następować poprzez wypełniony formularz zlecenia, będący załącznikiem do umowy, dostarczony osobiście lub przesłany na adres: serwissprzetu@rzeszow.uw.gov.pl,
- informacja o rodzaju uszkodzenia i wycena naprawy/konserwacji ma się składać z: opisu uszkodzenia, przyczyny uszkodzenia, kosztów ewentualnych części i kosztów usługi.
- Przy czym wycena naprawy będzie to maksymalna kwota którą Zamawiający zapłaci po naprawie (Wykonawca wylicza to na podstawie szacunkowego czasu naprawy). Faktyczna kwota będzie zależeć od faktycznego czasu naprawy.
- Kwota konserwacji będzie zgodna z ofertą.

3. Miejsce naprawy/konserwacji:

- Naprawa/konserwacja w siedzibie Zamawiającego (pomiędzy godz. 8:00 a 15:00) lub wg wyboru Wykonawcy naprawa w serwisie.

4. Decyzja w sprawie naprawy/konserwacji:

- Zamawiający po zapoznaniu się z zakresem naprawy/konserwacji i wyceną, przekaże Wykonawcy informację o podjętej decyzji (formularz zlecenie podpisany przez osobę upoważnioną ze strony Zamawiającego). Informacja zostanie przesłana na adres poczty elektronicznej wskazanej w umowie lub przekazana osobiście,
- w przypadku braku zgody na naprawę sprzętu Wykonawca zwróci sprzęt do siedziby Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych (dotyczy urządzeń diagnozowanych poza siedzibą Zamawiającego). Czas liczony od daty przekazania decyzji o braku zgody na naprawę,
- w przypadku braku zgody Wykonawca wystawi fakturę wyłącznie na diagnostykę urządzenia.

5. Naprawa/konserwacja:

- jeśli Zamawiający akceptuje wycenę naprawy/konserwacji sprzętu (**formularz zlecenia podpisany przez osobę upoważnioną ze strony Zamawiającego i przekazany Wykonawcy**), Wykonawca ma 5 dni roboczych na dokonanie naprawy/konserwacji. Czas jest liczony od daty przekazania podpisanego formularza zlecenia Wykonawcy,

• Decyzja w sprawie naprawy dodatkowej:

- w przypadku gdy w trakcie dokonywania zleconej naprawy okaże się, że konieczne jest dokonanie napraw dodatkowych (nie ujętych w zleceniu naprawy, Wykonawca zobowiązany jest przekazać zaktualizowany formularz zlecenia Zamawiającemu (wraz z wyceną napraw dodatkowych),

- Zamawiający po zapoznaniu się z wyceną i zakresem napraw dodatkowych przekaże Wykonawcy informację o zgodzie lub braku zgody na naprawę sprzętu komputerowego.

W przypadku braku zgody na naprawy dodatkowe Wykonawca zwróci sprzęt Zamawiającemu do

lokalizacji macierzystej urządzenia, przy czym Zamawiający ma możliwość żądania wykonania naprawy podstawowej,

- czas na wykonanie napraw dodatkowych wynosi 5 dni roboczych od daty przekazania informacji o zgodzie.

6. **Zakończenie naprawy:**

Po wykonaniu naprawy/konserwacji sprzętu Wykonawca zwraca sprzęt do lokalizacji macierzystej urządzenia (dotyczy urządzeń diagnozowanych/konserwowanych/naprawianych poza siedzibą Zamawiającego).

7. **Koszty logistyka:** Całość kosztów transportu urządzenia i ryzyka z tym związanego ponosi Wykonawca.

8. **Rozliczenie za naprawę:**

- Po zakończeniu naprawy pracownik urzędu potwierdzi podpisując się na zleceniu wykonanie usługi.
- **Koszt naprawy będzie się składał z pozycji: diagnostyka, naprawa i wyszczególnione części zamienne.**
- **Koszt konserwacji będzie się składał z pozycji: diagnostyka i konserwacja.**
- Na zleceniu naprawy/konserwacji należy wpisać godzinę i minutę rozpoczęcia, zakończenia i czas naprawy/konserwacji (naprawa/konserwacja trwająca ponad godzinę rozliczana co 15 minut).
- Podpisane zlecenie będzie podstawą do wystawienia faktury za wykonaną usługę.
- Wykonawca wystawi fakturę Zamawiającemu za wykonaną usługę zgodnie z umową - Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania kilku faktur dla sprzętu z różnych lokalizacji.
- W przypadku gdy awaria lub niewłaściwe działanie urządzenia powodowane jest przez oryginalny lub nieoryginalny (zamiennik) toner, serwis zobowiązany jest do bezpłatnego wystawienia stosownej opinii technicznej opisującej przyczynę wadliwego działania. Powyższa opinia może być użyta w sprawie spornej w przypadku nieuznania reklamacji przez dostawcę materiału eksploatacyjnego.

Materiały eksploatacyjne użyte do naprawy

Materiały oryginalne:

- Zamawiający wymaga zaoferowania produktów oryginalnych tzn. wyprodukowanych przez producenta, do którego dany materiał eksploatacyjny jest przeznaczony lub produktów zalecanych przez producentów tych urządzeń,
- dostarczone materiały eksploatacyjne muszą być w oryginalnych nieuszkodzonych opakowaniach bez śladu ingerencji, przepakowywania. W przypadku materiałów eksploatacyjnych towar musi być fabrycznie nowy, wolny od wad opatrzony znakiem firmowym producenta. Fabrycznie nowy towar w tym przypadku oznacza: produkt wykonany z nowych elementów (m.in. nowa obudowa, nowe bębny, fabrycznie nowe zabezpieczenia, szczelności zbiorników) bez śladu uszkodzenia, w oryginalnych opakowaniach producenta z widocznym logo, kodem lub symbolem produktu, pojemnością, modelem sprzętu, do którego materiał eksploatacyjny jest przeznaczony i terminem przydatności do użytku, posiadające wszelkie zabezpieczenia szczelności zbiorników z tonerem.
- dostarczony materiał eksploatacyjny musi być w pełni kompatybilny z urządzeniami do których został przeznaczony. Dostarczony materiał eksploatacyjny nie może pochodzić z materiałów, które wcześniej podlegały procesom regeneracji, recyklingu, prefabrykacji, refabrykacji, powtórnemu napełnianiu lub wymianie jakichkolwiek elementów wyprodukowanych od początku do końca bez elementów wcześniej użytych.

Konserwacja drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych

Wymagania:

- Czyszczenie urządzenia z wszelkich nieczystości (toner, pył z papieru, kurz),
- smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych,
- czyszczenie obudowy urządzenia,
- usuwanie zacięć papieru,
- wszelkie inne czynności wykonane przy drukarce w celu przywrócenia poprawnego działania urządzenia a nie wymagające wymiany części,
- urządzenia do serwisu przekazywane będą bez dysku twardego,
- sprawdzenie prawidłowości działania urządzenia poprzez wykonanie wydruków próbnych w celu potwierdzenia wykonania usługi.

Naprawa drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych

Wymagania:

- Wymiana uszkodzonych materiałów eksploatacyjnych oraz części zamiennych,
- czyszczenie urządzenia z wszelkich nieczystości (toner, pył z papieru, kurz),
- smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych,
- montaż oczyszczonych elementów,
- czyszczenie obudowy urządzenia,
- urządzenia do serwisu przekazywane będą bez dysku twardego,
- sprawdzenie prawidłowości działania urządzenia poprzez wykonanie wydruków próbnych w celu potwierdzenia wykonania usługi,
- podstawą do gwarancji na wymienione części i materiały eksploatacyjne jest faktura.
- po stronie Wykonawcy leży obowiązek utylizacji zużytych materiałów eksploatacyjnych powstałych w wyniku naprawy.

Wykonawca musi wykazać się min. 3 referencjami świadczącymi o prowadzonym serwisie urządzeń HP, Kyocera, Samsung lub Ricoh z ostatnich 2 lat. o przedstawić oświadczenie o podpisanych umowach serwisowych z ostatnich 3 lat na kwotę nie mniejszą niż 100 000 tys. zł brutto.

Analiza sprzętu będącego na wyposażeniu Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie i delegaturach.

PRODUCENT	MODEL	ILOŚĆ	PRODUCENT	MODEL	ILOŚĆ
Xerox	AltaLink C8155 MFP	1	HP	LaserJet 1200	1
	B1025	1		LaserJet 1320n	3
Konica MINOLTA	bizhub 4050i	22		LaserJet 2420	1
	bizhub C3320i	1		LaserJet 2420dn	1

EPSON	B-510DN	1	LaserJet CM2320fxi	1	
	Stromax Z6	1		LaserJet E42540	5
STROMAX	F200X	1		LaserJet E50145	9
SHARP	BP-70C31	5		LaserJet E52645	10
	MX-B468F	2		LaserJet E57540	2
	MX-C304WH	2		LaserJet E60155	20
Kyocera	ECOSYS M2040dn	40		LaserJet E72530	3
	ECOSYS M2540dn	1		LaserJet M2727nf	2
	ECOSYS M3040dn	1		LaserJet M401dn	11
	ECOSYS M3540dn	1		LaserJet M401dne	2
	ECOSYS M6026cdn	1		LaserJet M475dw	1
	ECOSYS M6526cdn	1		LaserJet M577	2
	ECOSYS P3055dn	45		LaserJet P2015dn	13
	ECOSYS P3155dn	28		LaserJet P2055dn	27
	TASKalfa 7002i	1	Samsung	ML-3710ND	9
	TASKalfa 3051ci	10		SL-M3820ND	31
	TASKalfa 4052ci	8	Ricoh	MP 171	6
	TASKalfa 4012i	5		MP 301	6
TASKalfa 3554ci	2	MP 201		2	
Lexmark	MX511de	2		MP C2800	2
	MS510dn	8		SP C410DN	1
	M5255	22			
	MX622ade	2			
	E460dn	1			