**SZCZEGÓŁOWY ZAKRES I PARAMETRY OBSŁUGI SERWISOWEJ**

1. Poprzez świadczenie usług serwisowych rozumie się obowiązek przyjmowania przez Wykonawcę zgłoszeń problemów oraz przystąpienie do ich usuwania zgodnie z parametrami określonymi w niniejszym załączniku.
2. Za dni robocze Wykonawca i Zamawiający uznają dni od poniedziałku do piątku za wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Za godziny robocze Wykonawca i Zamawiający uznają godziny od 8:00 do 17:00.
4. Zgłoszenia awarii będą przyjmowane **od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 17:00**.

* Tryb 1 - Każde zgłoszenie zostanie przesłane przez Zamawiającego e-mailem na adres:

**……………………………,**

a następnie będzie potwierdzone telefonicznie przez Wykonawcę przed upływem 30 minut do osoby dokonującej zgłoszenia.

1. Tryb 2 – Każde zgłoszenie po godzinie 17:00 będzie zgłaszane telefonicznie na numer:

**(022) ……………………..**

Zgłoszenie telefoniczne musi być potwierdzone faksem przez Zamawiającego.

1. Tryb 3 – W przypadku problemów technicznych z wysłaniem faksu zgłoszenie może odbyć się telefonicznie ze skutkiem ważności jak przy zgłoszeniu faksowym. Zgłoszenie będzie wysłane faksem w terminie późniejszym w celu udokumentowania zgłoszenia.
2. Wykonawca zobowiązuje się do czasu reakcji na zgłoszenie oraz czasu naprawy w trybie 1 BD/ 7 dni:

**tryb 1 BD / 7 dni** – czas reakcji do końca danego dnia roboczego / czas naprawy nie później niż 7 dnia od przyjęcia zgłoszenia. Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na zgłoszenie w ciągu danego dnia roboczego. Oznacza to wykorzystanie wszelkich dostępnych nośników informacji (telefon, faks, poczta elektroniczna) w celu zdobycia możliwie jak najwięcej danych na temat usterki, lokalizacji urządzenia, objawów uszkodzenia i tym podobnych informacji mogących mieć wpływ na ocenę sposobów postępowania naprawczego, a tym samym mogących przyspieszyć proces naprawy. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się przyjechać do miejsca instalacji sprzętu i usunąć awarię najpóźniej do końca 7 dnia następującego po dniu zgłoszenia.

1. W przypadku niepowodzenia naprawy w czasie określonym w punkcie 5, na czas naprawy nieodpłatnie wypożyczany będzie sprzęt porównywalnej klasy („brand name”). Wszystkie naprawy hardware’u wykonuje Wykonawca.
2. Sprzęt podstawiany i zainstalowany przez Wykonawcę będzie posiadał uzgodnioną konfigurację, wydajność, system operacyjny i inne parametry techniczne niezbędne do właściwego uruchomienia produkcyjnego.
3. Przed wykonaniem naprawy sprzętu wykonywana będzie ekspertyza techniczna sprzętu, połączona ze szczegółowym opisem uszkodzenia. W przypadku, gdy uszkodzenie nastąpi wskutek: nieprawidłowych zasad użytkowania (opisanych w instrukcji obsługi) lub przyczyn zewnętrznych (zalania, pożaru) Wykonawca ustali z Zamawiającym dalsze postępowanie mające na celu usunięcie usterki.
4. Wykonawca będzie każdorazowo informował pisemnie Zamawiającego o niedostępności części zamiennych starszych modeli sprzętu z powodu wstrzymania produkcji przez producenta. W takich przypadku Wykonawca będzie miał prawo odstąpić od usunięcia awarii, jednakże przed każdym odstąpieniem Wykonawca poinformuje pisemnie Zamawiającego o odstąpieniu od usunięcia awarii, podając przyczynę tego odstąpienia.
5. Wszystkie podzespoły wymienione w sprzęcie posiadającym gwarancje producenta pozostają własnością Wykonawcy.
6. Wszystkie wymieniane w trakcie realizacji zamówienia nośniki danych (w tym dyski twarde, karty pamięci itp.) są własnością Zamawiającego i pozostają w siedzibie Zamawiającego.
7. Zamawiający przekaże Wykonawcy wszystkie kopie gwarancji sprzętu, które posiada w momencie podpisania umowy.
8. Wykonawca w ramach prowadzenia obsługi serwisowej ma obowiązek dokumentowania wykonanych czynności oraz przechowywania dokumentacji podczas trwania umowy.
9. Wykonawca przed przejęciem sprzętu do obsługi serwisowej może dokonać przeglądu zerowego sprzętu. Z wykonanej czynności zostanie sporządzony dwustronny protokół.
10. Zamawiający zobowiązuje się do usunięcia wykrytych i ujawnionych w pkt 13. wad na koszt własny.
11. Koszt przeglądu zerowego ponosi Wykonawca.
12. Wykonawca ponosi wszelkie koszty i ryzyko związane z realizacją napraw urządzeń od momentu przejęcia sprzętu do obsługi serwisowej.

**Realizacja powyższego zadania dotyczy sprzętu wyspecyfikowanego w Załącznik nr 2C wykaz sprzętu.xls**