

## **Opis usługi serwisowania**

1. Zakres usługi serwisowania obejmuje:
  - 1) serwis techniczny (wykonywanie napraw i konserwacji) drukarek i urządzeń drukujących (zwanymi dalej: urządzeniami, sprzętem),
  - 2) dostawę materiałów eksploatacyjnych, tj. tuszy, tonerów, bębnow światłoczułych,
  - 3) dostawę oprogramowania umożliwiającego monitorowanie zużycia tonerów (z możliwością podglądu ich fizycznego zużycia) na każdej drukarce, generowania raportów godzinowych, dziennych, tygodniowych oraz miesięcznych dla każdej drukarki, z możliwością odrębnego raportowania druków o różnych formatach, jedno lub dwustronnych, kolorowych i czarno-białych, jak i możliwością komunikacji z drukarką za pomocą połączeń sieciowych, USB, LPT1 lub bezprzewodowych, działającego w środowisku MS Windows oraz Linux, oraz w architekturze CLIENT-SERVER z możliwością zdalnego podglądu pracy urządzeń drukujących przez Zamawiającego,
  - 4) przeszkolenie personelu Zamawiającego w zakresie obsługi oprogramowania do monitorowania drukarek i kserokopiarek, o którym mowa w pkt 3.
2. Drukarki oraz kserokopiarki objęte usługą serwisowania wymienione zostały w Wykazie drukarek i kserokopiarek stanowiącym załącznik nr 2 do Zaproszenia do składania ofert.
3. Osobą upoważnioną do wykonywania wszelkich czynności związanych z realizacją przedmiotowego zamówienia po stronie Zamawiającego jest: Paweł Korszeń, dane kontaktowe: email: [admin@spzozparczew.pl](mailto:admin@spzozparczew.pl), tel. 833552120.
4. Do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:
  - 1) zapewnienie ciągłości pracy urządzeń,
  - 2) zapewnienie jakości wydruków i kserokopii zgodnie z dokumentacją techniczną urządzeń.
- 3) Szczegółowy opis usługi w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt 1:
  - 1) Wykonawca jest zobowiązany:
    - a) zapewnić odpowiednie zaplecze techniczne, w tym zapas materiałów zużywalnych oraz innych materiałów do serwisowania sprzętu,
    - b) dysponować dostępem do części zamiennych, w razie konieczności dokonania napraw; koszt zakupu części zamiennych każdorazowo obciąża Zamawiającego,
    - c) utrzymywać urządzenia w pełnej sprawności techniczno-użytkowej przez cały okres realizacji zamówienia,
    - d) dokonywanie oceny stanu technicznego urządzeń,
    - e) wystawianie ekspertyz zawierających stan licznika stron wydrukowanych przez każde urządzenie,
    - f) wykonywanie wszelkich niezbędnych napraw pogwarancyjnych,
    - g) wykonywanie wszelkich czynności konserwacyjnych potrzebnych do prawidłowej pracy urządzeń, zgodnie z instrukcją obsługi producenta każdego urządzenia, w tym czyszczenie (zewnętrzne i wewnętrzne), czyszczenie układu napędowego, układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy), toru

- prowadzenia papieru (rolki poboru papieru, rolki wyjścia), oraz smarowanie i regulację elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych,
- h) wymianę części i materiałów podlegających zużyciu (koszt zakupu takich materiałów obciąża Wykonawcę), fabrycznie nowych, nieregenerowanych, zapewniających bezawaryjną pracę urządzeń,
  - i) sporządzenie protokołów z dokonanych napraw.
- 2) Szczegółowy tryb zgłaszania i usuwania awarii:
- a) Zamawiający każdorazowo powiadomi Wykonawcę o wystąpieniu awarii, przekazując możliwie wyczerpujący jej opis za pośrednictwem poczty elektronicznej na mail: .....@..... . Wykonawca potwierdza otrzymanie zgłoszenia odsyłając podpisany formularz zgłoszenia awarii na mail: [admin@spzozparczew.pl](mailto:admin@spzozparczew.pl).
  - b) Dopuszcza się możliwość przesłania zawiadomienia o awarii także za pośrednictwem faksu na nr: ....
  - c) Powiadomienie, które wpłynęło do Wykonawcy po godzinie 15<sup>00</sup> traktowane jest jako złożone następnego dnia roboczego.
  - d) Wykonawca nie ma prawa odmówić przyjęcia zgłoszenia, niezależnie od formy w jakiej go dokonano.
  - e) Reakcja serwisowa Wykonawcy, czyli przystąpienie do naprawy uszkodzeń, nieprawidłowości i awarii Urządzeń, na zgłoszenie przekazane Wykonawcy do godziny 9.00, nastąpi – nie później niż do godz. 15:00 tego samego dnia. W pozostałych przypadkach przybycie serwisu Wykonawcy nastąpi nie później niż najbliższego dnia roboczego, po dniu zgłoszenia, w godz. od 7:25 do 15:00.
  - f) Niezwłocznie po zdiagnozowaniu przyczyny awarii Wykonawca ma obowiązek przedstawić Zamawiającemu ekspertyzę w tym zakresie, obejmującą także opis sposobu usunięcia usterki, szacowane koszty naprawy (zakupu części) oraz szczegółowo uzasadnioną opinię Wykonawcy co do celowości dokonywania naprawy (opłacalności) lub potrzeby likwidacji sprzętu. W oparciu o przekazane przez Wykonawcę informacje Zamawiający podejmie stosowną decyzję w przedmiocie usunięcia awarii lub likwidacji sprzętu.
  - g) Wykonawca musi uzyskać, przed przystąpieniem do naprawy, akceptację Zamawiającego na wykonanie naprawy (w formie pisemnej lub w postaci wiadomości elektronicznej).
  - h) W przypadku podjęcia decyzji o wykonaniu naprawy, Wykonawca usunie usterki najpóźniej w ciągu dwóch dni roboczych, następujących po dniu otrzymania od SPZOZ Parczew zgody na wykonanie naprawy.
  - i) W wyjątkowych sytuacjach, na wniosek Wykonawcy termin naprawy sprzętu może zostać przedłużony za pisemną zgodą Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest wówczas dostarczyć bezpłatnie urządzenie zastępcze tego samego typu, o parametrach nie gorszych niż naprawiany sprzęt, które zapewni poprawną i ciągłą pracę. Wniesienie urządzenia zastępczego do pomieszczeń wskazanych przez Zamawiającego oraz jego podłączenie i skonfigurowanie leży po stronie Wykonawcy i jest dokonywane w obecności upoważnionego pracownika Zamawiającego.
  - j) W przypadku wystąpienia awarii dostarczonego zamiennie sprzętu będzie on w ciągu 24 godzin bezpłatnie wymieniony na inny – sprawny, zgodnie z wymogami obowiązującymi dla sprzętu zamiennego.

- k) Wszelkie koszty dodatkowe związane z naprawami i transportem zastępczych urządzeń ponosi Wykonawca.
  - l) Naprawy sprzętu muszą być wykonane w miejscu lokalizacji urządzenia.
  - m) W przypadku konieczności dokonania naprawy poza siedzibą Zamawiającego, Wykonawca powiadomi o tej okoliczności Zamawiającego. Dokonanie naprawy poza siedzibą Zamawiającego jest możliwe wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego, a wydanie sprzętu w tym celu nastąpi protokolarnie (wzór protokołu wg załącznika nr 3 do umowy).
  - n) Z przeprowadzenia czynności usunięcia awarii każdorazowo zostanie sporządzony protokół stwierdzający ich wykonanie, zawierający: datę i miejsce przeprowadzenia czynności, specyfikację urządzenia (typ, nr fabryczny, licznik wydrukowanych stron), opis wykonanych czynności serwisowych i ich wynik, czas zgłoszenia i usunięcia awarii, wykaz wymienionych elementów, uwagi i zalecenia, imienny podpis serwisanta, potwierdzenie informatyka Zamawiającego.
  - o) Za naprawę uważa się przywrócenie sprzętu do stanu technicznego z przed awarii.
  - p) Części uszkodzone - pozostają własnością Zamawiającego i podlegają zwrotowi wraz z naprawionym sprzętem, chyba że Strony umowy w odniesieniu do konkretnego uszkodzonego elementu podlegającego wymianie postanowią inaczej.
- 3) Na wszelkie zamontowane części, podzespoły i urządzenia Wykonawca udziela Zamawiającemu minimum 3-miesięcznej gwarancji jakości. Termin gwarancji jest liczony od chwili zamontowania danej części, podzespołu lub urządzenia, potwierdzonej w protokole wykonania usługi. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się wymienić zamontowaną część, podzespół lub urządzenie na nowe, wolny od wad, bez dodatkowego wynagrodzenia.
- 4) Szczegółowy opis usługi w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt 2:
- 1) Oferowane materiały eksploatacyjne, muszą być dopuszczone do obrotu i używania na terenie Polski zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wolne od jakichkolwiek wad prawnych lub fizycznych, fabrycznie nowe, nieprefabrykowane, wykonane z nowych elementów lub pełnowartościowych komponentów z odzysku, bez śladów uszkodzenia, w oryginalnych opakowaniach producenta.
  - 2) Zaoferowane w postępowaniu o zapytanie ofertowe tonery, tusze, bębny światłoczułe i inne materiały i części zamienne do drukarek zapewniają bezawaryjną i bezproblemową pracę urządzeń drukujących.
  - 3) Oferowane materiały eksploatacyjne muszą zapewniać kompatybilność pracy z urządzeniami Zamawiającego, zapewniać należyte bezpieczeństwo oraz posiadać właściwe opakowanie i oznakowanie. Używanie oferowanych produktów nie może powodować utraty gwarancji producenta urządzeń, do których są przeznaczone. W przypadku uszkodzeń powstałych z winy zaoferowanego produktu wszelkie koszty związane z naprawą ponosi Wykonawca (w tym koszty ewentualnej ekspertyzy/opinii w tym zakresie). Oferowany asortyment musi być fabrycznie nowy (nie dopuszcza się produktów powtórnie napełnianych lub regenerowanych), w oryginalnych opakowaniach producenta z widocznym logo, symbolem produktu i terminem przydatności do użytku;
  - 4) Wykonawca może zaoferować materiały eksploatacyjne będące zamiennikami produktów oryginalnych, jeżeli są one kompatybilne z urządzeniem Zamawiającego,

nie powodują obniżenia jakości pracy urządzeń Zamawiającego ani pogorszenia/ograniczenia ich funkcji technicznych;

- 5) Materiały eksploatacyjne muszą być objęte min. 12 miesięcznym okresem gwarancji producenta, licząc od daty dostarczenia produktu Zamawiającemu.
- 6) Przedmiot zamówienia obejmuje także odbiór zużytych materiałów eksploatacyjnych. Odbiór będzie odbywał się jeden raz w miesiącu z Magazynu technicznego znajdującego się pod pomieszczeniami O. Geriatrycznego pokój nr 5.
- 7) Wszystkie dostarczane do drukarek części i materiały eksploatacyjne nie mogą ujemnie wpływać na jakość wydruków, brudzić ich (tj. na wydruku nie mogą się znajdować niepożądane kropki, plamki, kreski, smugi, słaba jakość wydruku itp.), proszek znajdujący się w tonerach nie może się wysypywać, nie mogą ujemnie wpływać na pracę podzespołów drukarek, oferowane materiały eksploatacyjne nie mogą powodować ograniczeń funkcji i możliwości sprzętu, do którego są przeznaczone.
- 8) Wykonawca na bieżąco, za pośrednictwem oprogramowania, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, będzie analizował stopień zużycia materiałów eksploatacyjnych oraz na tej podstawie dostarczał je Zamawiającemu w ilości, asortymencie oraz w terminach zapewniających ciągłą i niezakłóconą pracę drukarek i kserokopiarek objętych usługą serwisowania.
- 9) Dostawy będą realizowane przez Wykonawcę bezpośrednio do magazynu technicznego tel. 83 355 21 28 pod Oddziałem Geriatrycznym pokój nr 5.