**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](mailto: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.

1. **Miejsce naprawy/konserwacji:**
   * Naprawa/konserwacja w siedzibie Zamawiającego (pomiędzy godz. 8:00 a 15:00) lub wg wyboru Wykonawcy naprawa w serwisie.
2. **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.
3. **Naprawa/konserwacja:**
   * jeśli Zamawiający akceptuję 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:**
     + - 1. - 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),
     1. - 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,

* + 1. - czas na wykonanie napraw dodatkowych wynosi 5 dni roboczych od daty przekazania informacji o zgodzie.

1. **Zakończenie naprawy:**

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

1. **Koszty logistyka:** Całość kosztów transportu urządzenia i ryzyka z tym związanego ponosi Wykonawca.
2. **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.

|  |  |
| --- | --- |
| **NAZWA URZĄDZENIA** | **NAZWA URZĄDZENIA** |
| ZEBRA GK420T | Samsung ML-3710ND |
| HP LJ Pro 400 | HP LJ 1020 |
| Kyocera ECOSYS P3055DN | HP LJ 2015dn |
| SAMSUNG SL-M3820ND | RICOH MP 201 SPF |
| Kyocera ECOSYS P3155DN | HP LJ CM2320 fxi MFP |
| LEXMARK MS 510 dn | Kyocera ECOSYS M3040dn |
| HP LJ Pro 401dne | HP LJ 1220 |
| HP COLOR LJ CM2320 | HP LJ 2420 |
| HP Officejet 150 Mobile | HP CP 3525 |
| EPSON WF-7110 DTW | SONY UP-D895 MD |
| HP LJ 100 Color | RICOH MP 301 SPF |
| KYOCERA FS 1320D | KYOCERA ECOSYS M3540 dn |
| HP LJ COLOR CP2025dn | HP LJ Managed MFP E42540f |
| EPSON B510DN | Nashuatec MP 171spf |
| HP LJ E 60155dn | RICOH MP 161 SPF |
| RICOH SPC 410DN | RICOH MP 301SPF |
| HP LJ 1320N | LEXMARK MS 510dn |
| HP LJ M2727nfs | HP 402 dne |
| ZEBRA TLP2824+ | EPSON WF3620 |
| HP LJ P2055dn | Kyocera TaskAlfa 3554ci\_ |
| Kyocera TASKalfa 3051 ci | HP M402dn |
| Kyocera TASKalfa 4052 ci | URZĄDZENIE WIELOFUNKCYJNE FS-3140MFP+ |
| RICOH AFICIO 3025 | OKI 3321 |
| HP LJ 1200 | HP OJ H470 |
| HP COLOR LJ MFP E57540DN | HP E50145dn |
| HP LJ Managed E72530dn | Xerox Altalink C8155 |
| Kyocera TaskAlfa 3554ci\_ |  |