

Opis przedmiotu zamówienia

Wymagania dotyczące serwisowania urządzeń

1. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania pełnej sprawności technicznej wszystkich wskazanych w opisie przedmiotu zamówienia urządzeń poprzez wykonywanie usługi serwisowej polegającej na dostarczaniu materiałów eksploatacyjnych, konserwacji i naprawie tych urządzeń.
2. Wykonawca zobowiązany jest do naprawy i konserwacji wszystkich urządzeń objętych przedmiotem zamówienia przy użyciu oryginalnych fabrycznie nowych części lub zalecanych przez producenta tych urządzeń.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania urządzeń i utrzymania dobrej jakości wydruku z uwzględnieniem wymiany wszystkich niezbędnych oryginalnych materiałów eksploatacyjnych zalecanych przez producenta.
4. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania warunków gwarancji urządzeń posiadających gwarancje producenta, wymienionych w Załączniku nr 1 Formularz cenowy.
5. Wykonawca w ramach gwarancji zobowiązany jest w miejscu instalacji: do naprawy w ciągu następnego dnia roboczego od dnia zgłoszenia awarii, lub wymiany wadliwego urządzenia na nowe urządzenie w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia awarii. W przypadku awarii nośnika danych w urządzeniu obecnie użytkowanym, lub w nowym urządzeniu gwarant zobowiązany jest do dostawy nowego nośnika danych, a uszkodzony nośnik staje się własnością Zamawiającego.
6. W przypadku konieczności naprawy urządzeń poza lokalizacją Zamawiającego posiadających nośniki danych, nośniki te muszą być zdemontowane i nie mogą opuszczać lokalizacji Zamawiającego.
7. Zgłoszenia serwisowe będą realizowane za pośrednictwem systemu help desk Wykonawcy lub poczty elektronicznej do osób upoważnionych w umowie ze strony Wykonawcy.
8. Wykonawca zobowiązuje się usunąć awarię oraz dostarczyć materiały eksploatacyjne w następującym czasie od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego:
 - 1) materiały eksploatacyjne (tonery, bębny, fuzery, pojemniki na zużyty toner, rolki transferowe,...) zamawiane będą automatycznie za pomocą XDA (Xerox Device Agent)/eSmart. Jeśli materiały eksploatacyjne nie zostaną zamówione automatycznie można je zamówić poprzez helpdesk oraz za pomocą portalu Xerox Fleet Management.
 - 2) wszelkie awarie i usterki urządzeń muszą zostać usunięte najpóźniej do końca następnego dnia roboczego licząc od momentu zgłoszenia;
 - 3) materiały eksploatacyjne muszą być dostarczone najpóźniej do końca następnego dnia roboczego licząc od momentu zgłoszenia
9. Naprawa urządzeń objętych umową będzie wykonywana w godzinach 9:00-17:00, od poniedziałku do piątku w miejscu użytkowania urządzenia.
10. Urządzenia będące własnością Zamawiającego, które uległy uszkodzeniu, a wartość naprawy przekroczy 40% wartości księgowej urządzenia mogą być wycofane z eksploatacji.
11. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji pisemną ekspertyzę techniczną kosztów naprawy, która będzie podstawą do wycofania danego urządzenia z eksploatacji.
12. Wykonawca zobowiązany jest do zabierania, z siedziby Zamawiającego zużytych materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty związane z odbiorem powyższych materiałów od Zamawiającego.
13. Wydruki na urządzeniach wielofunkcyjnych Xerox, które używane są przez kilka działów przez muszą być rozliczane za pomocą oprogramowania SafeQ pozwalającego na oszacowanie ilości wydrukowanych stron i pozwalającego na bezpieczny wydruk po podaniu kodu użytkownika.

15. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia serwisu oprogramowania wymienionego w punkcie
16. Po podpisaniu umowy oprogramowanie musi zostać zaktualizowane do najnowszej wersji (obecna używana wersja YSoft SafeQ 6 MU21)