

Opis przedmiotu zamówienia

1. Dokładna diagnostyka zaobserwowanej awarii nie należy do obowiązku Zamawiającego i pozostaje w gestii Wykonawcy.
2. Wykonawca, w dniu podpisania umowy, przekaże Zamawiającemu szczegółowe informacje dotyczące procedury zgłaszania awarii (formularz zgłoszenia gwarancyjnego), numer telefonu, adres e-mail pod którym dokonywane będą zgłoszenia. W przypadku jakichkolwiek zmian danych o sposobie zgłoszenia, Wykonawca niezwłocznie, pisemnie poinformuje o tym Zamawiającego.
3. Zamawiający może zgłaszać Wykonawcy nieprawidłowe działanie urządzeń całodobowo – 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
4. Zgłaszanie awarii może być dokonywane w języku polskim w postaci zgłoszenia telefonicznego lub z wykorzystaniem serwisu WWW (jeżeli Wykonawca taki zapewni), lub za pomocą poczty elektronicznej.
5. Naprawy będą dokonywane w miejscu eksploatacji sprzętu. W przypadku niemożności dokonania naprawy na miejscu i konieczności dostarczenia sprzętu do punktu serwisowego wskazanego przez Wykonawcę, koszty dostarczenia uszkodzonego sprzętu do punktu serwisowego oraz z punktu serwisowego do miejsca eksploatacji sprzętu oraz koszty jego ponownej instalacji pokrywa Wykonawca.
6. W przypadku awarii dysku twardego , powodującej konieczność jego wymiany, uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego. Koszty dysków twardych wymienionych z powodu awarii ponosi Wykonawca.
7. Po dokonaniu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego, Wykonawca potwierdzi w terminie do 60 minut jej przyjęcie na adres: informatyka@nfosigw.gov.pl .
8. Wykonawca jest zobowiązany do przystąpienia do akcji serwisowej w terminie do 4 godzin od zgłoszenia awarii.
9. Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia awarii sprzętu najpóźniej w terminie (zgodnie z ofertą) godzin roboczych od zgłoszenia awarii.
10. W ramach usług serwisowych Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne producenta sprzętu, w postaci:
 - 12.1. Udostępnienia na witrynie producenta pełnej dokumentacji użytkowej i technicznej co najmniej w języku polskim lub angielskim,
 - 12.2. Udostępnienia na witrynie producenta wszystkich sterowników, oprogramowania i uaktualnień. System udostępniony na witrynie producenta musi automatycznie wyszukiwać i udostępniać do pobrania komplet oprogramowania i dokumentacji właściwych tylko dla konkretnego urządzenia, zidentyfikowanego przez numer fabryczny lub numer modelu.

11. W przypadku, gdy naprawa sprzętu będzie niemożliwa, Wykonawca w terminie usunięcia awarii dostarczy, zainstaluje, skonfiguruje zgodnie z ustawieniami uszkodzonego sprzętu i uruchomi sprzęt zastępczy.
12. W przypadku problemów technicznych., których nie można rozwiązać zdalnie, serwisant przyjedzie na miejsce eksploatacji sprzętu w celu wykonania naprawy, wymiany poszczególnych komponentów lub całego sprzętu w zależności od stopnia złożoności usterki.
13. Pracownik serwisu po przybyciu na miejsce podejmuje czynności serwisowe aż do momentu usunięcia awarii. Dopuszczalne jest zawieszenie (bez wpływu na całkowity czas naprawy) czynności naprawczych, jeśli potrzebne są dodatkowe materiały lub informacje, ale praca zostaje wznowiona natychmiast po ich uzyskaniu. Podczas usuwania awarii Zamawiający wymaga stosowania jedynie komponentów dopuszczonych przez Producenta na rynek polski o parametrach nie gorszych niż komponenty wymieniane.
14. W przypadku wystąpienia problemów ze sprzętem objętym gwarancją, wynikających z przeprowadzonej aktualizacji oprogramowania układowego, Wykonawca niezwłocznie wykona powrót do poprzednich wersji oprogramowania i zapewni rozwiązanie problemu przed ponownym przystąpieniem do wykonania aktualizacji.
15. W przypadku, gdy Wykonawca nie wykona obowiązku wynikającego z ust. 8 i 9, wówczas:
 - 15.1. Zamawiający ma prawo wypożyczyć, zainstalować i uruchomić na koszt Wykonawcy w dowolnej firmie sprzęt zastępczy, zachowując jednocześnie prawo do kary umownej, o której mowa w Istotnych Postanowieniach Umowy.
 - 15.2. Zamawiający ma prawo zlecić producentowi lub dowolnemu serwisowi naprawę sprzętu a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę zachowując jednocześnie prawo do kary umownej, o których mowa w Istotnych Postanowieniach Umowy.
16. Po trzeciej naprawie tego samego urządzenia, w razie wystąpienia kolejnej awarii tego urządzenia, na wniosek Zamawiającego, w terminie 5 dni roboczych od otrzymania wniosku, Wykonawca wymieni na własny koszt sprzęt na nowy, taki sam lub inny zaakceptowany przez Zamawiającego, o co najmniej takich samych lub lepszych parametrach, funkcjonalności i standardzie (sytuacja nie dotyczy awarii dysków twardych).
17. O ile strony nie uzgodnią inaczej, naprawy gwarancyjne będą realizowane w godzinach roboczych (zdefiniowanych w treści umowy).