

Wymagania dla usługi serwisu i wsparcia technicznego dla serwera Inspur NF5280M5 na potrzeby Sądu Rejonowego w Tomaszowie Lubelskim w okresie od 09 grudnia 2024 roku do 08 grudnia 2025 roku.

1. Świadczenie usługi wsparcia technicznego, zwanych dalej usługami serwisowymi dla serwera INSPUR NF5280M5 – w szczególności;
2. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla jednego serwera INSPUR NF5280M5 o numerze seryjnym: 819495486.
3. Usługi serwisowe obejmują w szczególności wszystkie wykryte podczas eksploatacji usterki, wady i uszkodzenia sprzętu, w tym nieprawidłowe działanie sprzętu, wady produkcyjne, a także wszelkie inne uszkodzenia lub zaburzenia prawidłowego funkcjonowania, powstałe w czasie normalnego i zgodnego z przeznaczeniem sprzętu użytkowania.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania w szczególności następujących usług serwisowych:
 - 1) napraw jakichkolwiek usterek, wad i uszkodzeń sprzętu spowodowanych wadami technicznymi, technologicznymi i materiałowymi, przy wykorzystaniu nowych, nieregenerowanych, nieużywanych części i podzespołów, realizowanych u producenta lub w autoryzowanym serwisie producenta i potwierdzonych oświadczeniem autoryzowanego serwisu producenta;
 - 2) testowania poprawności pracy sprzętu po wykonaniu naprawy;
 - 3) telefonicznej pomocy przy rozwiązywaniu problemów dotyczących sprzętu świadczonej przez wyszkolony personel.
5. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania usług serwisowych według poniższych zasad:
 - 1) usługi serwisowe wskazane w ust. 4 pkt 1) powyżej, będą świadczone przez producenta sprzętu posiadającego certyfikat ISO co najmniej 9001:2000 na świadczenie usług serwisowych lub podmiot posiadający autoryzację producenta sprzętu oraz posiadający certyfikat ISO co najmniej 9001:2000 na świadczenie usług serwisowych, w miejscu użytkowania sprzętu, jeśli jednak naprawa sprzętu w tym miejscu okaże się niemożliwa, naprawa może zostać wykonana w innym miejscu (przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia certyfikatu ISO co najmniej 9001:2000 na świadczenie usług serwisowych lub certyfikatu ISO co najmniej 9001:2000 na świadczenie usług serwisowych podmiotu posiadającego autoryzację producenta sprzętu);
 - 2) usługi serwisowe będą świadczone w dni robocze, w godzinach od 08:00 do 15:00, z zastrzeżeniem, że usługi określone w ust. 4 pkt 3) powyżej będą świadczone przez 24 godziny 7 dni w tygodniu w języku angielskim oraz w dni robocze w języku polskim lub przez 24 godziny 7 dni w tygodniu w języku polskim;
 - 3) usługi serwisowe będą świadczone na podstawie zgłoszeń dokonywanych przez osoby wskazane przez Zamawiającego, przy czym usługi serwisowe wskazane w ust. 4 pkt 2) powyżej będą świadczone przez Wykonawcę po każdej naprawie, bez konieczności dokonywania odrębnego zgłoszenia przez osoby wskazane przez Zamawiającego;
 - 4) zgłoszenia serwisowe będą przyjmowane w dni robocze w godzinach od 08:00 do 15:00;
 - 5) zgłoszenia będą dokonywane przez osoby wskazane przez Zamawiającego upoważnione telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej lub portalu internetowego, a obsługa zgłoszeń będzie się odbywać w języku polskim z zastrzeżeniem pkt 2 powyżej – chwilą dokonania zgłoszenia serwisowego jest w zależności od sposobu zgłoszenia: podanie informacji o zgłoszeniu w rozmowie telefonicznej bądź zarejestrowanie takiej wiadomości głosowej, wysłanie zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres bądź zamieszczenie informacji o zgłoszeniu we wskazanym portalu internetowym;
 - 6) reakcja serwisu na zgłoszenie awarii sprzętu, liczona w oknie serwisowym (w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 15:00) od chwili zgłoszenia awarii do chwili kontaktu wykwalifikowanego

- przedstawiciela Wykonawcy z osobą wskazaną przez Zamawiającego, nastąpi do końca następnego dnia roboczego. W przypadku zgłoszenia serwisowego otrzymanego po godzinie 15:00, czas reakcji liczy się od godz. 08:00 następnego dnia roboczego;
- 7) czas naprawy sprzętu, liczony w oknie serwisowym (w dni robocze, w godzinach od 08:00 do 15:00) od chwili zgłoszenia awarii do chwili usunięcia awarii potwierdzonej diagnostyką lub testem, nastąpi maksymalnie do końca następnego dnia roboczego następującego po dniu, w którym nastąpiła lub powinna była nastąpić reakcja serwisu zgodnie z pkt 6 powyżej;
 - 8) w zakres usług serwisowych wchodzi również dojazd i praca osób wykonujących czynności serwisowe oraz pozostałe koszty niezbędne do świadczenia usług serwisowych, w tym koszty dostawy i odbioru wymienionych sprzętów;
 - 9) na czas naprawy sprzętu poza miejscem jego użytkowania sprzęt zabierany będzie bez dysku twardego (o ile dotyczy); po zwrocie naprawionego sprzętu dysk twardy zostanie ponownie zamontowany przez Wykonawcę, po czym nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania naprawionego sprzętu;
 - 10) w przypadku nieodwracalnej awarii dysku twardego (o ile dotyczy) będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy, wolny od wad, o parametrach nie gorszych niż dysk, który uległ awarii. Uszkodzony dysk twardy nie będzie podlegał zwrotowi Wykonawcy. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, w którym zwrotowi będą podlegały pokrywy dysków twardej i/lub elektronika, natomiast same fizyczne nośniki (talerze dysków) będą pozostawały w siedzibie Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dostępu do portalu technicznego producenta sprzętu umożliwiającego zamawianie części zamiennych lub wizyt technika serwisowego oraz dokonywanie zgłoszeń serwisowych mającego na celu przyspieszenie procesu diagnostyki i skrócenie czasu usunięcia usterki.
 7. W przypadku wystąpienia usterki, wykonanie naprawy serwisowej obejmuje usunięcie usterki bez naruszania oprogramowania faktycznie zainstalowanego na sprzęcie lub związanych z nim urządzeniach.
 8. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, że każda osoba wykonująca usługi serwisowe w miejscu wykorzystywania sprzętu, będzie posiadała dokument tożsamości i pisemne upoważnienie do wykonywania napraw i czynności objętych umową, potwierdzone przez Wykonawcę oraz będzie zobligowana stosować się do przepisów wewnętrznych Zamawiającego dotyczących ruchu osobowego i materiałowego w jej siedzibie.
 9. Usługi serwisowe wykonywane będą przy wykorzystaniu materiałów, sprzętu i narzędzi Wykonawcy, chyba że naprawa zostanie wykonana w punkcie serwisowym producenta nie będącego Wykonawcą, przy czym ust. 5 pkt 8 stosuje się.
 10. Części lub podzespoły, które zostaną wymienione w ramach usług serwisowych stają się własnością Wykonawcy, który zobowiązuje się do ich bezpośredniego odbioru od Zamawiającego i utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 11. W przypadku niemożności dotrzymania terminu naprawy sprzętu, wskazanego w ust. 5 pkt 7, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w pierwszym dniu roboczym po upływie tego terminu, na swój koszt, do siedziby Zamawiającego, sprzętu zastępczego o parametrach nie gorszych niż sprzęt, który podlega naprawie, na cały okres naprawy sprzętu, posiadającego stosowne certyfikaty / dokumenty potwierdzające wymagania dla danego rodzaju sprzętu postawione na etapie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
 12. W razie niedokonania naprawy sprzętu w terminie do 21 dni od dnia zgłoszenia awarii sprzętu Zamawiający może dokonać naprawy we własnym zakresie, na koszt Wykonawcy lub zlecić naprawę osobie trzeciej na koszt Wykonawcy, bez dodatkowego wezwania Wykonawcy do wykonania usługi serwisowej. W przypadku skorzystania z powyższego uprawnienia, Zamawiający zobowiązany jest, w formie pisemnej, do niezwłocznego powiadomienia Wykonawcy o tym oraz zakresie zleconych prac (napraw, zmian, itp.). W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest Zamawiającemu – w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie krótszym jednak niż 14 dni – kwotę stanowiącą równowartość poniesionego przez Zamawiającego kosztu wykonania tych prac.