

DSI-IV.272.8.2017

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Zdalna diagnostyka problemu - po odebraniu zgłoszenia Wykonawca podejmuje współpracę z zamawiającym w celu zdefiniowania i zdiagnozowania problemu . Wykonawca może zdiagnozować problem zdalnie, wykorzystując elektroniczne narzędzia pomocy technicznej. Wykonawca może wykorzystać inne metody ułatwiające zdalne rozwiązanie problemu (np. telefoniczne rozwiązanie problemu).

Pomoc techniczna w zakresie sprzętu świadczona w miejscu instalacji – W przypadku problemów technicznych, których nie można rozwiązać zdalnie, przedstawiciel serwisu HP przyjdzie na miejsce instalacji sprzętu w celu wykonania naprawy, wymiany poszczególnych komponentów lub całego urządzenia .

Usprawnienia techniczne- podczas realizacji zgłoszenia przedstawiciel Wykonawcy, za zgoda Zamawiającego, dokona instalacji dostępnych i zalecanych, przez producenta sprzętu, w danym czasie ulepszeń technicznych w celu zapewnienia poprawnego działania sprzętu oraz podwyższenia jego wydajności (zgodnie z zainstalowanymi częściami zamiennymi). Wykonawca powinien również instalować uaktualnienia oprogramowania wewnętrznego danego urządzenia, zalecane przez producenta, wspierającego sprawne przeprowadzenie procesu usuwania usterek. Dotyczy to uaktualnień, zalecanych przez producenta sprzętu, które nie są dostępne do samodzielnej instalacji przez użytkownika.

Materiały i części zamienne – Wykonawca dostarczy wszystkie części zamienne i materiały, które są niezbędne do utrzymania sprzętu objętego umową w należyтым stanie technicznym oraz które są wymagane w ramach dostępnych i zalecanych przez producenta sprzętu ulepszeń technicznych.

Godziny realizacji usługi - obejmują godziny rejestrowania zgłoszeń i świadczenia usług serwisowych zarówno zdalnie jak i w miejscu instalacji sprzętu, są zgodne z godzinami pracy Zamawiającego – od 7:30 do 15:30.

Czas reakcji – reakcja na zgłoszenie zamawiającego może nastąpić najpóźniej w następnym dniu roboczym od dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia. Przedstawiciel wykonawcy rozpocznie proces realizacji zgłoszenia w następnym dniu roboczym od dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia. Reakcja może odbyć się poprzez zdalne połączenie się Wykonawcy ze sprzętem objętym świadczoną usługą lub też poprzez wizytę serwisanta w miejscu instalacji sprzętu.

Praca aż do rozwiązania problemu – serwisant Wykonawcy przybywa na miejsce instalacji sprzętu i kontynuuje czynności serwisowe aż do momentu uzyskania dostępności sprzętu lub do momentu osiągnięcia widocznej poprawy. Dopuszczalne jest zawieszenie czynności naprawczych, jeśli potrzebne są dodatkowe materiały lub informacje, praca zostaje wznowiona natychmiast po ich uzyskaniu.

Specyfikacja sprzętu objętego usługą serwisową zawarta jest w Załączniku nr 1 i nr 2 do SOPZ.