EZ/ZP/52/2020/KK Załącznik nr 2 do zaproszenia

Opis przedmiotu zamówienia Systemu AGFA CR,

Wykaz skanerów oraz stacji NX z pełnym wsparciem serwisowym:

1. Przedmiotem, zamówienia jest świadczenie usług w zakresie wykonywania przeglądów okresowych

kalibracji i regulacji urządzeń Systemu AGFA CR zgodnie z zaleceniami producenta w ilości 1 w

okresie 12 miesięcy (zgodnie z ustalonym z użytkownikiem harmonogramem, co 12 miesięcy)

potwierdzonych stosownymi certyfikatami sprawności i kalibracji.

Wskazane systemy w okresie obowiązywania umowy objęte będą zdalną diagnostyką z możliwość

zgłaszania awarii i usterek drogą telefoniczną lub emaliową.

2. Wartość świadczonych usług obejmować ma koszty robocizny związane z usuwaniem awarii,

dojazdy, koszty części zamiennych, wymiany stacji NX na nową w przypadku awarii niemożliwej do

usunięcia na miejscu (z wyłączeniem skanera wyszczególnionego w pkt. 5 ppkt. 7) CR-30 X sn:

51323 - dla którego koszt części zamiennych należy objąć stałym rabatem w wysokości minimum

10%) oraz instalację poprawek (update) do zainstalowanych wersji oprogramowania (jeśli są

dostępne - dotyczy skanera CR-30 X sn: 51323).

3. Usługa wsparcia ma być świadczona przez minimum 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku w

minimalnym przedziale czasowym od godziny 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych

od pracy w rozumieniu ustawy z dn. 18 stycznia 1951r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. 2015 r.

poz. 90).

W przypadku zgłoszenia serwisowego po godzinie 15:00 w dniu roboczym lub o dowolnej

godzinie w dniu wolnym od pracy czas reakcji jest liczony od godz. 8:00 następnego po nim dnia

roboczego.

4. Wsparcie serwisowe dla systemu AGFA CR w zakresie usuwania bieżących uszkodzeń wraz z

wymianą części zamiennych winno odbywać się z zachowaniem czasów rekcji odpowiednio dla

różnego rodzaju zdarzeń serwisowych:

**- AWARIA** (incydent spowodowany błędem systemu uniemożliwiającym jego pracę) –

gwarantowany Czas Reakcji wynosi do 4 godzin (kontakt telefoniczny), do 48 godzin (podjęcie

naprawy zdalnej lub wizyta w miejscu instalacji) od momentu zgłoszenia dysfunkcji do Serwisu

Wykonawcy.

**- USTERKA** (incydent oznaczający działanie Systemu AGFA w sposób utrudniający ale

nie uniemożliwiający jego normalne użytkowanie) - gwarantowany Czas Reakcji wynosi do 8

godzin (kontakt telefoniczny), do 96 godzin (podjęcie naprawy zdalnej lub wizyta na miejscu) od

momentu zgłoszenia dysfunkcji do Serwisu Wykonawcy.

Każde zgłoszenie serwisowe wysłane do Wykonawcy musi być potwierdzone informacją zwrotną emaliową potwierdzającą przyjęcie zgłoszenia z jego numerem identyfikacyjnym. Każdorazowa interwencja serwisowa musi być potwierdzona raportem serwisowym pozostawionym użytkownikowi lub jego przedstawicielowi w miejscu użytkowania urządzenia.

Wskazane osoby ze strony Zamawiającego muszą posiadać możliwość przeglądania historii zgłoszeń, napraw i przeglądów wraz z potwierdzającymi to dokumentami (Np. w formie portalu klienta wg ustalonego wcześniej loginu i hasła).

5. Wykaz urządzeń:

1) Skaner CR 30-X wraz ze stacją NX 52996

2) Skaner CR 30-X wraz ze stacją NX 53000

3) Skaner CR 30-X wraz ze stacją NX 52817

4) Skaner CR 35-X wraz ze stacją NX 7775

5) Drystar 5302 6937

6) Drystar 5302 4928

7) Skaner CR-30 X sn: 51323 wraz ze stacją NX8800 - DC8200 Elite CZC2409NS0 (wsparcie serwisowe w ograniczonym zakresie wg informacji zawartej w pkt. 2.