**Załącznik nr 1D do swz**

**Załącznik nr 1 do umowy dla części 2 zamówienia**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (SOPZ) dla części 2 zamówienia**

1. Serwis pogwarancyjny:
2. Sposób zgłaszania.

Zgłoszenia awarii można dokonać 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę włącznie z dniami ustawowo wolnymi od pracy w formie e-maila na adres udostępniony przez Wykonawcę lub za pośrednictwem dedykowanego systemu do zgłaszania błędów.

1. Sposób usuwania awarii.

Przez usunięcie awarii rozumie się naprawienie uszkodzonego sprzętu lub jeśli nie będzie możliwa jego naprawa przekazanie na stałe sprzętu o parametrach nie gorszych.

**Czas reakcji serwisu dla sprzętu wymienionego:**

1. czas reakcji serwisu wynosi maksymalnie 4 godziny od przekazania zgłoszenia (w ciągu których musi nastąpić przyjęcie zgłoszenia), natomiast czas usunięcia awarii wynosi maksymalnie …. godzin/y *(zgodnie z ofertą wykonawcy)* od przyjęcia zgłoszenia. W przypadku dostarczenia sprzętu lub podzespołu zastępczego nie powodującego jakościowych zmian i znacznej zmiany konfiguracji podzespołów lub urządzeń z nim współpracujących, czas naprawy nie może przekroczyć 14 dni od daty zgłoszenia.
2. Części użyte do naprawy sprzętu powinny być fabrycznie nowe lub używane o parametrach nie gorszych lub wyższych, w pełni sprawne technicznie, na które Wykonawca udziela gwarancji zgodnej z gwarancją producenta.
3. Usługa wsparcia technicznego:
4. Wykonawca wskaże Zamawiającemu w czasie obowiązywania umowy serwisowej numer telefonu …………………….., pod którym zapewni wsparcie techniczne.
5. Wykonawca wskaże Zamawiającemu w czasie obowiązywania umowy serwisowej adres e-mail: ………………………., na który przesyłane będą zgłoszenia serwisowe.
6. Wymagania szczegółowe:
7. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania poufności wszystkich informacji jakie uzyskał, lub miał możliwość zapoznania się z nimi w czasie wykonywania umowy serwisowej.
8. Wykonawcy nie wolno wykonywać i zachowywać jakichkolwiek kopii zawartości dysków twardych komputerów, serwerów, taśm, jeżeli czynność ta nie jest związana z wykonywaną usługą i nie jest poprzedzona uzgodnieniem z upoważnionym przedstawicielem Zamawiającego pod rygorem konsekwencji karnych.
9. W przypadku wymiany dysków twardych serwerów, komputerów, laptopów – uszkodzony dysk pozostaje własnością Zamawiającego.
10. Po usunięciu awarii wszelkie materiały i elementy wymontowane, które zostały wymienione lub nie mogły współpracować z wymienionymi częściami, poza twardymi dyskami stają się odpadami, a Wykonawca staje się ich wytwórca. Wykonawca usługi zobowiązany jest wykonać wszelkie prace zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie środowiska oraz zapewnić minimalny ich wpływ na środowisko.
11. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów w zakresie postępowania z odpadami.
12. Odpady, które powstają w trakcie usługi objętej umową, będą transportowane, zagospodarowane lub unieszkodliwiane przez Wykonawcę na jego koszt.
13. Wykonawca zobowiązuje się posiadać stosowne decyzje wymagane prawem, w zakresie gospodarki odpadami i transportu odpadów lub jeśli takie decyzje nie są wymagane, przestrzegać przepisów obowiązującej ustawy o odpadach w zakresie gospodarowania odpadami, w tym również z zakresu prawidłowej ewidencji odpadów.
14. Dojazd:

Wykonawca przewozi sprzęt przed i po naprawie we własnym zakresie, na własny koszt oraz na własne ryzyko.

1. Usługi dodatkowe:

Wykonawca wykona ekspertyzy likwidowanego sprzętu komputerowego dla maksymalnie 10 urządzeń, zgodnie z przepisami obowiązującymi w tym zakresie, w czasie trwania umowy.