**Załącznik nr 1E do swz**

**Załącznik nr 1 do umowy dla części 3 zamówienia**

***Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (SOPZ) dla części 3 zamówienia***

1. Zgłoszenie serwisowe dokonuje się w dni robocze - od poniedziałku do piątku w godzinach 8-13 w formie e-maila na adres udostępniony przez Wykonawcę ……………………lub za pośrednictwem dedykowanego systemu zgłoszeń Wykonawcy. Jedno zgłoszenie serwisowe dotyczy jednego sprzętu Zamawiającego. W jednym dniu roboczym Zamawiający dokona maksymalnie 5 zgłoszeń serwisowych.
2. Wykonawca w ramach usługi serwisowej określonej w zgłoszeniu serwisowym zobowiązany jest każdorazowo wykonać ekspertyzę sprzętu wskazanego w zgłoszeniu, określającą rodzaj uszkodzenia i koszt wykonania naprawy. Akceptacja ekspertyzy przez Zamawiającego jest podstawą do wykonania naprawy. Zamawiający dokona akceptacji ekspertyzy maksymalnie do 3 godzin od jej otrzymania od Wykonawcy w dni robocze od poniedziałku do piątku za wyjątkiem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach 8-16.
3. Czas reakcji serwisu na przekazane zgłoszenie serwisowe upływa z końcem dnia w którym zostało przekazane zgłoszenie. Czas wykonania zgłoszenia serwisowego tj. wykonanie ekspertyzy i naprawy wynosi maksymalnie ……... dni roboczych *(zgodnie z ofertą wykonawcy)* tj. dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy, liczonych od następnego dnia roboczego po dniu, w którym przekazano zgłoszenie serwisowe.
4. Przez usunięcie usterki rozumie się wykonanie naprawy uszkodzonego sprzętu w siedzibie Wykonawcy lub Zamawiającego lub jeśli nie będzie możliwa jego naprawa przekazanie na stałe Zamawiającemu sprzętu o parametrach nie gorszych niż sprzęt przekazany do naprawy. W przypadku przekazania na stałe sprzętu, Zamawiający każdorazowo akceptuje zaproponowany przez Wykonawcę sprzęt.
5. Części użyte do naprawy muszą być fabrycznie nowe lub używane o parametrach nie gorszych lub wyższych, w pełni sprawne technicznie. Na użycie części używanych Zamawiający każdorazowo musi wyrazić zgodę.
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, tabletów – uszkodzony dysk pozostaje własnością Zamawiającego.
10. Po usunięciu usterki 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 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. Sposoby dostarczenia i odbioru sprzętu:
15. Wykonawca odbiera sprzęt i zwraca po wykonanej usłudze serwisowej z i do siedziby Zamawiającego tj. ul. Racławicka 56 w Krakowie pokój nr 18. Wykonawca przewozi sprzęt przed i po naprawie we własnym zakresie, na własny koszt oraz na własne ryzyko. Wykonawca zwróci sprzęt po wykonanej usłudze serwisowej w nieprzekraczalnym terminie do godziny 11:00 w dniu roboczym następującym po upływie terminu wskazanego w pkt 3.
16. Zamawiający dostarcza lub odbiera sprzęt do i z siedziby Wykonawcy na własny koszt oraz na własne ryzyko po uprzednim ustaleniu takiego sposobu z Wykonawcą.
17. Zamawiający w ramach niniejszej umowy może zlecić Wykonawcy wykonanie ekspertyzy likwidowanego przez Zamawiającego sprzętu komputerowego, zgodnie z przepisami obowiązującymi w tym zakresie. Termin wykonania ekspertyzy wynosi do 3 dni roboczych liczonych od dnia następnego po przekazaniu Wykonawcy zgłoszenia.