|  |  |
| --- | --- |
|  | Załącznik nr 1 |
|  |

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Przedmiot umowy: usługa napraw pogwarancyjnych i konserwacji sprzętu informatycznego** (drukarek, urządzeń wielofunkcyjnych, telefaksów, projektorów multimedialnych, skanerów, ploterów, komputerów, laptopów i UPS-ów).

**Czasokres trwania umowy** (wymagany termin realizacji zamówienia): Umowa realizowana będzie sukcesywnie, zgodnie z występującymi potrzebami **do 28.11.2025 r.**

**Miejsca świadczenia usługi:**

1 :Kraków, ul. Tyniecka 45; Kraków, ul. Praska 70

2: Gliwice, ul. Gen. Andersa 47

**Procedura realizacji usługi naprawy/konserwacji Sprzętu Informatycznego**:

Uprawniony przedstawiciel Zamawiającego powiadamia Wykonawcę pocztą elektroniczną lub telefoniczną o awarii sprzętu.

Najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych licząc od kolejnego dnia roboczego
po otrzymaniu zgłoszenia naprawy, Wykonawca jest zobowiązany
do podjęcia reakcji i dokonania oględzin uszkodzonego sprzętu, polegających na wykonaniu wszelkich niezbędnych czynności skutkujących wystawieniem opinii technicznej (oceny usterki oraz zakresu naprawy) i przesłaniu kosztorysu do akceptacji przez Zamawiającego.

Po uzyskaniu akceptacji kosztorysu przez Zamawiającego Wykonawca przystępuje do usługi naprawy/konserwacji w terminie określonym w **Warunkach realizacji -** ppkt 8 i 10.

**Warunki realizacji**:

1. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawiania ceny stawki jednej roboczogodziny usługi napraw pogwarancyjnych i konserwacji Sprzętu Informatycznego obejmującego wszystkie świadczenia związane z wykonywaną usługą, w tym koszt dojazdu, za wyjątkiem wartości wymienionych części/podzespołów oraz wykorzystanych materiałów.
2. Zaproponowana przez Wykonawcę cena za 1 roboczogodzinę będzie obowiązywała przez cały okres związania umową.
3. Zamawiający zastrzega, że realizowane czynności obsługowo-serwisowe będą wykonywane bez udziałów podwykonawców.
4. Usługi naprawy/konserwacji Sprzętu Informatycznego świadczone będą na każde zgłoszenie pocztą elektroniczną lub telefoniczną przez osoby upoważnione przez Zamawiającego.
5. Zamawiający zastrzega, że czas realizacji usługi nie może być dłuższy niż 6 dni roboczych od dnia zatwierdzenia kosztorysu (zgodnie z ofertą złożona przez wykonawcę) licząc od kolejnego dnia roboczego od dnia zatwierdzenia kosztorysu.
6. Wykonawca może przystąpić do realizacji usługi naprawy/konserwacji Sprzętu Informatycznego wyłącznie po zaakceptowaniu przez Zamawiającego kosztorysu,
o którym mowa w ppkt 7).
7. Kosztorys naprawy musi zawierać co najmniej następujące informacje:

rodzaj, typ, nr fabryczny urządzenia;

lokalizację naprawy;

liczbę i koszt roboczogodzin;

nazwę, ilość i ceny podzespołów/części podlegających wymianie;

pieczęć, datę i podpis osoby wystawiającej kosztorys.

1. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia zgłoszonych awarii, wad i usterek zgodnie ze złożoną ofertą licząc od kolejnego dnia roboczego od dnia zaakceptowania przez Zamawiającego kosztorysu naprawy sporządzonego przez Wykonawcę. Wykonawca otrzyma pocztą elektroniczną informację o zaakceptowaniu bądź nie kosztorysu naprawy. W szczególnych sytuacjach wynikających z konieczności pilnej realizacji usługi naprawy/ konserwacji akceptacja kosztorysu może odbyć się drogą telefoniczną.
2. Jeżeli ceny części wykazane do wykonania usługi naprawy/konserwacji ujęte w kosztorysie będą znacząco odbiegać od cen z dostępnych stron internetowych Zamawiający ma prawo dokonać weryfikacji kosztorysu i wezwać Wykonawcę do złożenia stosownych wyjaśnień.
3. W uzasadnionych przypadkach na pisemny wniosek Wykonawcy Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia terminu usługi naprawy/konserwacji.

Zaliczyć można do nich:

-brak dostępu do urządzenia spowodowany nieobecnością jego użytkownika – Zamawiający wydłuży czas realizacji usługi o czas nieobecności użytkownika.

1. Wykonawca zobowiązuje się do dokonania kalkulacji kosztów usługi na etapie sporządzania kosztorysu. W przypadku stwierdzenia braku celowości naprawy (w szczególności np. gdy koszty naprawy przewyższają wartość użytkową urządzenia) oraz braku dostępności części zamiennych Zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia od naprawy, a Wykonawca zobowiązany jest wystawić ekspertyzę dotyczącą stanu technicznego urządzenia, potwierdzającą nieopłacalność lub brak możliwości usługi naprawy. Ekspertyza musi zawierać, nazwę danego sprzętu, producenta, numer seryjny, rzeczowy opis uszkodzonego elementu (niesprawności), uzasadnienie braku celowości naprawy (w szczególności np. koszty naprawy przewyższają wartość użytkową urządzenia), koszt ewentualnych części zamiennych z wyszczególnionymi jednostkowymi cenami.
2. W przypadku diagnostyki sprzętu i podjęciu decyzji o odstąpieniu przez Zamawiającego od jego naprawy Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie zgodnie ze stawką za 0,5 rbh.
3. Usługa naprawy/konserwacji świadczona będzie we wskazanych miejscach w dni robocze.
4. Usługi napraw świadczone będą od poniedziałku do czwartku w godzinach od 8.00 do 14.30 oraz w piątki w godzinach od 8.00 do godziny 12.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych.
5. Przy naprawach Sprzętu Informatycznego Wykonawca zobowiązany jest użyć części zamienne oraz podzespoły fabrycznie nowe, spełniające wymagania techniczno – jakościowe określone w dokumentacji technicznej producenta oraz odpowiednie normy i wymogi określone w instrukcji danego urządzenia. Usługa naprawy/konserwacji będzie realizowana wyłącznie w oparciu o materiały, części i środki dostarczone przez Wykonawcę.
6. Wykonawca zapewnia wszelkie instrumenty diagnostyczne i narzędzia
do wykonania usługi naprawy/konserwacji.
7. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku zastosowania niewłaściwej jakości dostarczanych części lub niewłaściwego przeprowadzenia usługi naprawy/konserwacji.
8. Zakres usługi naprawy/konserwacji Sprzętu Informatycznegoobejmuje:

diagnostykę awarii;

wymianę uszkodzonych elementów;

naprawę nieprawidłowo funkcjonujących podzespołów;

doradztwo i konsultacje w zakresie korzystania z urządzeń;

końcową kontrolę prawidłowości funkcjonowania urządzenia;

wykonanie obsługi serwisowej z należytą starannością.

1. Wykonawca zobowiązuje się do zutylizowania we własnym zakresie i na własny koszt wymienionych w czasie usługi naprawy/konserwacji części zdemontowanych ze Sprzętu Informatycznego.
2. W wyjątkowych sytuacjach uzasadnionych przyczynami obiektywnymi Zamawiający dopuszcza wykonanie naprawy/konserwacji w siedzibie Wykonawcy. Uzasadniona konieczność przeprowadzenia usługi naprawy/konserwacji poza miejscem lokalizacji musi być przedstawiona w kosztorysie. Zamawiający po przeanalizowaniu zakresu powyższej usługi udzieli stosownej odpowiedzi Wykonawcy pocztą elektroniczną w kwestii możliwości wykonania usługi poza miejscem lokalizacji sprzętu.
3. W przypadku konieczności wykonania serwisu poza miejscem pracy urządzenia Wykonawca zostawi Użytkownikowi za podpisem zaświadczenie. W zaświadczeniu muszą znaleźć się takie informacje jak: Sprzęt niesprawny przekazano do serwisu, nazwa firmy, imię i nazwisko osoby odbierającej sprzęt oraz przekazującej sprzęt, data, nazwa oraz numer seryjny zabieranego sprzętu, krótki opis usterki, miejsce na podpisy.Wykonawca zobowiązuje się do naprawy i transportu do punktu serwisowego własnym środkiem transportu i na własne ryzyko, ponosząc pełną odpowiedzialność finansową za powierzone urządzenie. Koszt transportu urządzenia odbywa się na koszt Wykonawcy. Wszelkie nośniki danych przed zabraniem urządzenia do siedziby Wykonawcy muszą być zdemontowane i pozostawione użytkownikowi. Fakt ten musi być zawarty
w powyższym zaświadczeniu. W przypadku realizacji usługi naprawy urządzenia poza siedzibą Zamawiającego terminy realizacji usługi wyszczególnione w ppkt 4 i 8 **Warunki realizacji** nie zmieniają się.Wykonawca będzie odbierał i zwracał urządzenie użytkownikowi w godzinach od poniedziałku do czwartku w godzinach od 8.00 do 14.00 oraz w piątki w godzinach od 8.00 do godziny 12.00., po wcześniejszym uzgodnieniu terminu z osoba upoważnioną przez Zamawiającego.
4. Naprawa będzie każdorazowo zakończona przeprowadzeniem testu działania naprawionego Sprzętu Informatycznego w miejscu jego instalacji.
5. Każda usługa naprawy i konserwacji urządzenia musi być udokumentowana pisemnie i potwierdzona protokołem odbioru usługi (wykonania naprawy), sporządzonym według wzoru uzgodnionego przez Strony.
6. Protokół odbioru usługi (wykonania naprawy), musi zawierać co najmniej następujące informacje:

rodzaj, typ, nr urządzenia;

kalkulację kosztów zaakceptowaną przez przedstawiciela Zamawiającego, w tym:

wyszczególnienie wymienionych części i podzespołów,

czas naprawy w roboczogodzinach;

datę rozpoczęcia i zakończenia naprawy;

podpis serwisanta i użytkownika sprzętu;

adnotacja o wykonaniu testu działania sprzętu.

1. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania wpisu w dowodzie urządzenia/karcie sprzętu o wykonanej naprawie lub konserwacji potwierdzoną podpisem z datą oraz pieczęcią Wykonawcy.
2. Rozliczenie wykonanej usługi dokonywane będzie na podstawie przedłożonej faktury oraz n/w dokumentów dostarczonych wraz z fakturą:

protokół odbioru usługi (wykonania naprawy);

zaakceptowany kosztorys naprawy;

kopia faktur zakupu wymienionych części.

1. Niedostarczenie kompletu dokumentów wraz z fakturą będzie skutkowało wstrzymaniem zapłaty do czasu uzupełnienia brakujących dokumentów.
2. Cena części wykorzystanych do naprawy nie może przekraczać rzeczywistej udokumentowanej ceny nabycia wraz z należnym podatkiem
i marżą (zgodną ze złożoną ofertą). W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego przekroczenia wartości zadeklarowanej marży, Wykonawca ma obowiązek wystawić nową fakturę z prawidłowo naliczoną marżą. Do czasu wystawienia poprawnej faktury płatność za usługę zostanie wstrzymana.
3. Czynności realizowane w ramach usługi naprawy/konserwacji Sprzętu Informatycznego przez stronę Wykonawcy muszą być wykonywane przez osoby posiadające odpowiednią wiedzę i kompetencje w zakresie świadczonych usług.
4. Po zrealizowaniu powyższej usługi Wykonawca dostarcza do siedziby Zamawiającego komplet dokumentów, o których mowa w ppkt. 26.
5. Zamawiający na etapie wszczęcia postępowania przedstawia Załącznik z Zestawieniem Sprzętu Informatycznego, jakim dysponuje Zamawiający. Zakres umowy obejmuje również modele sprzętu nabytego później, bez konieczności aneksowania umowy.
6. Kara 50 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia od terminu przewidzianego na czas reakcji na zgłoszona awarię oraz opóźnienia w czasie naprawy.
7. Zamawiający dokona płatność przelewem na konto Wykonawcy wskazane na fakturze, w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego oryginału faktury.

**Warunki techniczne: serwis/gwarancja (szczegółowy opis):**

1. Wykonawca udziela gwarancji na wykonaną usługę naprawy/konserwacji na okres nie krótszy niż 4 miesiące od daty wykonania usługi, potwierdzonej przez przedstawiciela Zamawiającego – użytkownika urządzenia. W przypadku części zamiennych (akcesoriów, podzespołów i innych) wymienionych w trakcie usługi naprawy/konserwacji Wykonawca udziela na nie gwarancji na okres min. 12 miesięcy, jednakże nie krótszej niż gwarancja producenta.

Wykonawca zagwarantuje dokonanie bezpłatnej usługi naprawy
/konserwacji w ramach uznanej reklamacji nienależycie wykonanej usługi.

**Odbiór usługi** każdorazowo będzie odbywał się na podstawie podpisanego *protokołu* (wg wzoru uzgodnionego przez Wykonawcę i Zamawiającego) podpisanego przez użytkownika sprzętu lub upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.

1. **OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW ORAZ SPOSOBU OCENY OFERT.**
2. Przy ocenie ofert Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **KRYTERIUM** | **WAGA KRYTERIUM** |
| **1.** | **Wc** | Cena stawki roboczogodziny | **10 pkt = 10 %** |
| **2.** | **Wm** | Marża na części zamienne | **50 pkt = 50 %** |
| **3.** | **Wcz** | Czas wykonania usługi od chwili zatwierdzenia kosztorysu | **40 pkt = 40 %** |

1. Cena stawki roboczogodziny

Ceny stawki roboczogodziny (wskaźnik **Wc**) ofert zostaną porównane według następującego wzoru:

 Cena najniższa wśród badanych ofert brutto

**Wc** = ---------------------------------------------------------------- x100 x 10%

 Cena badanej oferty brutto

1. Oferty marży na części zamienne (w %) w stosunku do udokumentowanej ceny nabycia (wskaźnik **Wm**) będą oceniane następująco:

poniżej 2% - 50 pkt.

poniżej 4% - 40 pkt.

poniżej 6% - 30 pkt.

poniżej 8% - 20 pkt.

poniżej 11% - 10 pkt.

11% i więcej - 0 pkt.

1. Oferty czasu wykonania usługi od chwili zatwierdzenia kosztorysu (wskaźnik **Wcz**) będą oceniane następująco:

do 2 dni - 40 pkt.

3 dni - 30 pkt.

4 dni - 20 pkt.

5 dni - 10 pkt.

6 dni - 5 pkt.

powyżej 6 dni - 0 pkt.

**UWAGA !!! W formularzu cenowym lub ofertowym należy podać konkretny procent marży na części zamienne, a nie przedział procentowy.**

**Liczba punktów, jaką uzyska oferta wykonawcy będzie obliczana ze wzoru:**

**LP = Wc + Wm + Wcz**