**Szczegółowy opis obsługi serwisowej sprzętu oraz zasady wykonywania serwisu w zakresie systemów:**

1. Obsługą serwisową sprzętu objęte są wszystkie urządzenia dostarczone przez Wykonawcę w trakcie trwania umowy.
2. Obsługa serwisowa będzie świadczona przez Wykonawcę w siedzibach Zamawiającego od dnia protokólarnego przekazania działającego systemu do zakończenia umowy.
3. Wykonawca będzie świadczył obsługę serwisową w godzinach pracy Zamawiającego tj. 7:30 – 15:30.
4. Wszelkie niesprawności dotyczące urządzeń niebędące wynikiem:
   a. zacięcia papieru, którego usunięcie możliwe jest przez Zamawiającego,
   b. braku tonera, w przypadku, gdy na stanie Zamawiającego jest wymagana ilość tonera,
   c. błędów eksploatacyjnych niemających wpływu na prawidłowe działanie urządzenia,

   będą zgłaszane automatycznie do Wykonawcy poprzez wdrożony u Zamawiającego przez Wykonawcę system monitoringu stanu tych urządzeń.
5. Do obsługi serwisowej należy:
   a. wykonywanie bieżącej obsługi na wezwanie Zamawiającego, gwarantującej dobrą jakość kopii oraz zapewnienie ciągłej pracy urządzeń;
   b. dokonywanie bieżących i okresowych konserwacji urządzeń;
   c. przeprowadzanie napraw wszystkich urządzeń objętych umową wraz z wymianą części zamiennych;
   d. dostarczanie i instalowanie wszelkich niezbędnych części i podzespołów urządzeń oraz materiałów eksploatacyjnych (z wyjątkiem dostawy papieru, oraz wymiany tonerów i pojemników na zużyty toner, dostarczonych przez Wykonawcę);
   e. prowadzenie dokumentacji serwisowej;
   f. odbieranie, celem utylizacji wszelkich zdemontowanych części i podzespołów urządzeń oraz pojemników po materiałach eksploatacyjnych;
   g. zagospodarowanie, jako należące do wytwórcy odpadów, wszelkich zużytych części eksploatacyjnych (w tym opakowań po zużytych tonerach) i pojemników po materiałach eksploatacyjnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Wykonawca zobowiązuje się w przypadku awarii sprzętu, do podjęcia czynności w celu naprawy uszkodzonego urządzenia w terminie do ..... godzin (określonym przez Wykonawcę w formularzu ofertowym) od zgłoszenia awarii przez Zamawiającego (czas reakcji), z tym, że zgłoszenie awarii będzie dokonane w godzinach roboczych ( 7:30 – 15:30), natomiast usunięcie awarii w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony nie dłuższym niż trzy dni robocze.

7. Jeśli czas naprawy przekroczy termin, o którym mowa w ust. 6, Wykonawca będzie zobowiązany do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego oraz do dostarczenia Zamawiającemu sprawnego, zastępczego urządzenia o nie gorszych parametrach technicznych oraz instalację i uruchomienie go w ramach systemu.
8. Wykonawca zobowiązuje się w przypadku wystąpienia awarii systemu zarzadzania, monitorowania i raportowania, do skutecznej naprawy systemu w terminie ..... godzin od zgłoszenia awarii przez Zamawiającego (określonym przez Wykonawcę w formularzu ofertowym).
9. W przypadku awarii systemu, Wykonawca zapewnia stałą dostępność usługi wydruku, kopiowania i skanowania.
10. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu zapas materiałów eksploatacyjnych takich jak tonery/tusze w ilościach podanych poniżej:

    - ul. J. Bema 70: po 4 szt. tonerów każdego rodzaju plus po 2 szt. pojemników na zużyty toner każdego rodzaju.

    - ul. Nowolipki 16, ul. H. Wawelberga 15, ul. Ogrodowa 28/30, ul. E. Ciołka 33: po 2 szt. tonerów każdego rodzaju plus po 1 szt. pojemników na zużyty toner każdego rodzaju.

    - ul. Wolska 66, ul. Piaskowa 7, ul. Nowolipki 21: po 1 szt. tonerów każdego rodzaju plus po 1 szt. pojemników na zużyty toner każdego rodzaju.
11. Serwis w zakresie wdrożonych u Zamawiającego systemów obejmuje system do zarzadzania, monitorowania i raportowania systemy uruchomione w celu prawidłowego wykonania umowy.
12. Usługa serwisowa w zakresie systemów musi być świadczona przez cały okres obowiązywania umowy.
13. Usługa serwisowa w zakresie systemów musi być świadczona w godzinach pracy Zamawiającego, tj. w godzinach $7^{30} – 15^{30}$
14. Zamawiający wymaga, aby usługa serwisowa w zakresie systemów świadczona była telefonicznie, mailowo oraz na miejscu w Warszawie. W tym celu Wykonawca udostępnia Zamawiającemu następujące kanały kontaktu z serwisem Wykonawcy w godzinach pracy Zamawiającego:
    a. telefonicznie z numerem .....,
    b. mailowo z adresem e-mail .....,
    c. poprzez stronę www .....
15. Usługa serwisowa w zakresie systemów musi uwzględniać m.in.:
    a. telefoniczną i mailową pomoc techniczną w rozwiązywaniu problemów z wdrożonym systemem,
    b. telefoniczną, mailową i na miejscu pomoc w konfiguracji i rekonfiguracji systemów pod wymagania Zamawiającego,
    c. usuwanie wszelkich problemów związanych z prawidłowym funkcjonowaniem systemów,
    d. dostarczanie poprawek i aktualizacji systemów wraz z ich implementacją.

16. Usługa serwisowa musi być świadczona w języku polskim przez autoryzowanych przedstawicieli serwisu, posiadających wymagane przez producenta dostarczonego sprzętu uprawnienia.

STARSZY SPECJALISTA
Marek Sosiński
01. 09. 2026

ZASTĘPCA KIEROWNIKA
Działu Administracyjno-Organizacyjnego
Jarosław Smoliński

KIEROWNIK
Działu Administracyjno-Organizacyjnego
Łukasz Batorowicz
2. 09. 2026 r.