

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest serwis sprzętu komputerowego użyczonego Beneficjentom Ostatecznym projektu „Internet – świ@t w twoim domu” na okres od 1.10.2020 do 15.06.2021.
2. Do zadań Wykonawcy należeć będą:
 - a. Naprawy i serwis na zlecenie Zamawiającego
 - b. Asysta na zlecenie Zamawiającego w przypadku zmiany adresu użytkownika sprzętu (odbior, podłączenie w nowej lokalizacji)
 - c. Konsultacje telefoniczne, bądź za pomocą poczty e-mail lub strony WWW.
3. Serwis ma polegać na diagnozowaniu i usuwaniu wszystkich awarii, usterek, wad, bądź też innych nieprawidłowości, zarówno fizycznych jak i dotyczących zainstalowanego systemu operacyjnego i oprogramowania.
4. Naprawom i serwisowi będzie podlegać 195 zestawów komputerowych, zwanych dalej sprzętem, z czego:
 - a. 190 szt. to zestawy TI Office Pro składające się z jednostki centralnej, monitora, myszy i klawiatury
 - b. 5 szt. to notebooki HP 6570b
5. Sprzęt został zakupiony w 2013r. W poprzednich latach w ciągu roku średnio zgłoszono 50 usterek wymagających naprawy u Beneficjentów.
6. Czynności serwisowe i naprawy mają polegać w szczególności na:
 - a) wstępnym weryfikowaniu przyczyny awarii, na podstawie informacji dostarczonych przez Beneficjenta Ostatecznego
 - b) usuwaniu usterek i awarii sprzętu nie objętego serwisem gwarancyjnym,
 - c) optymalizacji i konserwacji sprzętu oraz raportowaniu pracy, w tym:
 - re-instalacji systemu i oprogramowania na podstawie złożonego przez Zamawiającego zgłoszenia,
 - dokonywaniu instalacji dodatkowego oprogramowania na wniosek Zamawiającego,
 - ewidencjonowaniu zgłoszeń awarii i konsultacji telefonicznych, oraz ich statusów. Udostępnianie tych informacji Zamawiającemu na bieżąco do wglądu za pośrednictwem strony www.
7. Konsultacje mają polegać na udzielaniu porad i wyjaśnień Beneficjentom Ostatecznym, dotyczących sprzętu i oprogramowania, w tym w szczególności zdalną pomoc przy samodzielnym przywróceniu przez Beneficjentów Ostatecznych stanu początkowego systemu operacyjnego z partycji Recovery,
8. Na naprawy i serwis ustala się limit 30 zgłoszeń w ciągu całego okresu świadczenia usługi. Nie ma ograniczeń, co do ilości konsultacji, w ciągu całego okresu świadczenia usługi.
9. Wykonawca zobowiązuje się do poniesienia wszelkich kosztów napraw, w szczególności kosztów odinstalowania, transportu, wymiany myszki lub klawiatury, instalacji i uruchomienia sprzętu wraz z oprogramowaniem.
10. Świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego ma się odbywać w miejscu użytkowania sprzętu komputerowego, w dni robocze, w godzinach ustalonych z Beneficjentami Ostatecznymi, z możliwością naprawy w punkcie serwisowym Wykonawcy, jeżeli naprawa u użytkownika sprzętu okaże się niemożliwa.
11. W przypadku, gdy naprawa komputera będzie trwać dłużej niż 7 dni kalendarzowych, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia i podłączenia w siedzibie Beneficjenta Ostatecznego sprzętu zastępczego o podobnych parametrach.