Specifikace servisní a materiálové podpory

Poskytovatel je povinen v rámci poskytování servisní podpory dle této Smlouvy:

Poskytovat servisní podporu, včetně telefonické podpory, v režimu 24 x 7

Provést servisní zásah spočívající v odstranění závady a dodání nezbytných součástí dle níže uvedeného, přičemž závada bude nahlášená Objednatelem na email Poskytovatele pro hlášení závad.

Při poruše multifunkčních zařízení (dále také MFZ) bude nahlášen servisní požadavek jedním z následujících způsobů: automatickým nahlášením samotným zařízením nebo vyplněním a odesláním webového formuláře nebo zavoláním na stanovené číslo zákaznického centra. Servisní zásah bude proveden u zadavatele ve lhůtě do 8 hodin v pracovní době od nahlášení (automaticky z online detekce nebo kontaktní osobou Objednatele).

V případě nezahájení servisního zásahu do 8 hodin - a vždy se počítá v rámci pracovních dnů (pondělí - pátek) od 8:00 do 16:00 - od prokazatelného nahlášení kontaktní osobou Objednatele, činí úroveň požadované sankce zadavatelem za nedodržení lhůty servisního zásahu 5.000,-Kč za každou započatou hodinu prodlení.

V případě,, že doba servisního zásahu na zařízení překročí 2 pracovní dny od doby zahájení servisního zásahu, zapůjčí Poskytovatel Objednateli bezplatně náhradní zařízení porovnatelných parametrů včetně jeho dopravy a instalace. O každém provedeném zásahu bude vyplněn servisní list (dále jen ,,SL“) zakázky, kde bude uvedeno: datum provedení opravy, popis provedené opravy, čas technika strávený při odstranění závady a použitý materiál. Originál SL bude potvrzen odpovědným zástupcem Objednatele a tato kopie bude ponechána objednateli.

Dále servisní podpora zahrnuje:

* práci servisního technika KM při lokalizaci a odstranění poruchy MFZ včetně dopravy na příslušné pracoviště zadavatele,
* pravidelnou údržbu, seřízení a aktualizace firmware MFZ včetně dopravy na příslušné pracoviště zadavatele,
* dodávky a výměny originálních náhradních dílů (dodávky originálního spotřebního materiálu - tonery, fotoválce, odpadní nádoby, fixační a přenosové jednotky, atd. včetně dopravy na příslušné pracoviště zadavatele,
* pro Objednatele zajištění zabezpečeného přístupu do monitorovacího a komunikačního systému mezi Poskytovatelem a zařízeními v počtu 21 licencí (uživatelských přístupů) s možností seskupování zařízení do kategorií a filtrování např. podle pobočky a oblasti,
* informování Poskytovatele systémem o veškeré komunikaci ohledně zařízení, např. o vzniklých požadavcích na servis, o dodávkách základního spotřebního materiálu, o pravidelných odečtech podkladů pro vyúčtování,
* spojení multifunkčních zařízení Objednatele bude se servisním centrem Poskytovatele; toto spojení musí zajišťovat automatické hlášení vzniklých požadavků na servis zařízení, dodávky spotřebního materiálu a pravidelné odečty podkladů pro vyúčtování,
* automatický report notifikace o vzniklých hlášeních a požadavcích zařízení včetně automatické emailové notifikace o změně stavů požadavků (nový požadavek, zahájení servisu - dodávky, ukončení požadavku) na email Objednatele,
* online sledování a kontrola dodržování nastaveného SLA (reakční doba, délka servisního zásahu, celková doba opravy), dále pak sledování vytížení strojů, stavu spotřebního materiálu a jejich provozuschopnosti Objednatelem,
* online náhled Objednatele do evidence veškerých požadavků zadavatele na servisní zásahy i dodávky spotřebního materiálu po celou dobu provozu zařízení,
* online přístup Objednatel k veškerým stavům počítadel za účetní období (po měsících),
* možnost zadávat servisní zásahy přímo online do systému pracovníky Objednatele budou mít.

Materiálovou podporou se rozumí dodávky veškerého nutného a předepsaného originálního spotřebního materiálu (mimo papíru a sešívacích sponek).

V rámci servisní a materiálové podpory bude Poskytovatel dodávat veškerý nutný a předepsaný originální spotřební materiál (mimo papíru a sponek do sešívacích finišerů), originální díly na plánované pravidelné údržby, prohlídky, mimozáruční opravy a mimořádné servisní zásahy na pracovištích Objednatele.

Zároveň bude Poskytovatel provádět pravidelné preventivní údržby a prohlídky v místě plnění předmětu veřejné zakázky po uplynutí stanoveného servisního počtu kopií, nejdéle však každých 6 měsíců. Veškerý originální spotřební materiál bude Poskytovatel dodávat takovým způsobem, aby byl zajištěn plynulý provoz multifunkčních zařízení včetně dopravy materiálu na příslušné pracoviště Objednatele.

Vyslání technika a jeho zásah v sídle Objednatele na vyžádání Objednatele.

REŽIM ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ A MATERIÁLOVÉ PODPORY:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Součásti pro servisní a materiálovou podporu | Kód | vŽivotnost(kopií) | Pravidelná kontrola po kopiích |
| TN-321K toner černý | A33K150 | 27 000 | 24 000 |
| TN-321Y toner žlutý | A33K250 | 25 000 | 22 000 |
| TN-321M toner purpurový | A33K350 | 25 000 | 22 000 |
| TN-321C toner azurový | A33K450 | 25 000 | 22 000 |
| DV-512K vývojnice černá | A2XN03D | 600 000 | 540 000 |
| DV-512Y vývojnice žlutá | A2XN08D | 600 000 | 540 000 |
| DV-512M vývojnice purpurová | A2XN0ED | 600 000 | 540 000 |
| DV-512C vývojnice azurová | A2XN0KD | 600 000 | 540 000 |
| DR-512K jednotka černého fotoválce | A2XN0RD | 120 000 | 108 000 |
| DR-512 jednotka barevného válce (C/M/Y) | A2XN0TD | 75 000 | 67 000 |
| Nádoba na odpadní toner | A4NNWY1 | 40 000 | 36 000 |
| Fixační jednotka | A161R71966 | 600 000 | 540 000 |
| Jednotka přenosového pásu | A161R71311 | 280 000 | 252 000 |

Termíny plnění:

Pravidelná preventivní prohlídka součástí bude po počtu vytištěných kopií v posledním sloupci, nejdéle však po 6 měsících.

Při každé návštěvě technika bude provedena prohlídka všech výše uvedených vyměnitelných součástí.