Příloha č. 2: Požadovaný rozsah poskytovaných služeb

**Požadovaný rozsah poskytovaných služeb:**

Veškerý rozsah v této příloze uvedených služeb bude zahrnut v ceně kopie/výtisku.

* servisní služby při zprovoznění zařízení, např. primární seřízení a nastavení zařízení včetně připojení k počítačové síti a zprovoznění komunikací pro potřeby servisu, seřizování zařízení, údržba a čištění v průběhu využívání zařízení
* servis a pravidelná údržbu (stanovená výrobcem zařízení) zajišťující nepřetržitou funkčnost zařízení
* opravy zařízení
* dodávky originálních náhradních dílů nutných pro provoz a opravy zařízení
* dodávky a instalace originálního spotřebního materiálu, např. tonerů a dalšího spotřebního materiálu nutného pro provoz zařízení, např. i sponek pro finišery
* dodávky xerografického papíru dle požadavků zadavatele ve specifikaci A4 a A3, gramáž 80gr., kvalitativní kategorie „B“
* servis a opravy budou prováděny v místě trvalého provozu zařízení
* dodávky spotřebního materiálu a papíru se závozem až k zařízení
* v případě nutnosti odvozu zařízení na opravu, poskytne poskytovatel náhradní zařízení (stejných nebo lepších parametrů), které dodá a zprovozní v místě provozu původního zařízení a to v termínu určeném pro dobu odstranění závady
* služba oprava a servis zařízení zahrnuje i všechny nainstalované přídavné HW a SW moduly (např. Safe Q, Scanflow, finišery atp.)
* doprava a cestovní náklady technika
* odvoz odpadů, ekologická likvidace neopravitelných zařízení
* bezplatná poradenská služba
* zadavatel umožní online spojení zařízení se servisním centrem poskytovatele, pokud to zařízení umožňuje
* v případě poruchy zařízení nebo jeho nefunkčnosti poskytovatel zabezpečí nástup technika k odstranění závady zařízení do 4 hodin od nahlášení závady na dispečink poskytovatele (faxem, e-mailem nebo telefonem) a odstranění závady do 16 hodin od nahlášení závady na dispečink poskytovatele (čas se počítá v pracovní dny v době od 8.00 – 16.00 hod.)
* v případě neopravitelnosti stávajícího zařízení, poskytne dodavatel v termínu pro odstranění závady bezplatně náhradní zařízení stejných (nebo lepších) technických parametrů, které nebude starší tří let a to po celou dobu trvání smlouvy
* v případě, že poskytovatel označí stávající zařízení za neopravitelné, má zadavatel právo, vyžádat si vyjádření nezávislé 3. strany a rozhodnout o umožnění náhrady
* poskytovatel umožní přístup na svůj webový portál s funkcemi:
  + celkový přehled o všech tiskových zařízeních včetně jejich vytížení, nastavení servisních služeb či umístění
  + rychlý a jednoduchý způsob nahlášení požadavku na servis a spotřební materiál a následná informace o zadaných požadavcích včetně statusu jejich řešení a dobách odezev dodavatele
  + jednoduché zadání stavu počitadel pro pravidelné vyúčtování včetně historie
  + dostupnost portálu 24x7