**Příloha č. 1**

***Specifikace a rozsah servisních prací***

*Základní podmínky plnění předmětu zakázky:*

* Servis a oprava multifunkčních zařízení a kopírek, které již nejsou pokryty zárukou od výrobce
* požadované způsoby plnění:
  + prostřednictvím hot-line ve formě telefonické konzultace a e-mailové komunikace – dostupnost každý pracovní den od 7:00 do 18:00
  + prostřednictvím servisního technika na pracovišti Zadavatele – servisní kalendář: pracovní dny od 7:00 – 18:00 hodin
* stanovení požadované doby odezvy pro řešení nenadálých událostí (přijetí požadavku, zahájení řešení) v členění dle priority:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorizace**  **požadavku** | **Výchozí doba reakce**  (doba zahájení zpracování požadavku) | **Doba zahájení řešení**  (od zpracování požadavku) | **Maximální doba zpracování**  (od nahlášení požadavku) |
| 1 = kritická (*problém s tiskárnou má zásadní vliv na činnost Zadavatele a neexistuje nebo je velmi obtížné náhradní řešení*) | do 1 hodiny | do 3 hodin | 1 pracovní den |
| 2 = **střední** (*problém s tiskárnou má vliv na aktuální činnost zadavatele, ale existuje náhradní řešení – činnost pokračuje v omezeném provozu*) | do 2 hodin | 1 pracovní den | 3 pracovní dny |
| 3 = nízká (*problém s tiskárnou nemá zásadní vliv na aktuální činnost Zadavatele*) | do 3 hodin | 2 pracovní dny | 4 pracovní dny |
| Hot-line požadavek (telefonická konzultace) | do 30 minut |  | 1 pracovní den |

* požadujeme garanci realizovaných servisních služeb
* zahájení opravy až po odsouhlasení cenové kalkulace Zadavatelem
* v případě opravy delší než 48 hodin požadujeme možnost bezplatného poskytnutí náhradního zařízení
* garantovaná dostupnost náhradních dílů
* poskytnutí slevy na dodávané náhradní díly z aktuálního ceníku
* měsíční reporting realizovaných služeb

**Seznam servisovaných zařízení:**

|  |
| --- |
| Zařízení digitální barevný multifunkční KYOCERA KM - 2030 |
| Zařízení digitální barevný multifunkční KYOCERA KM - 1530 |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA KM-3035-PSN/JS |
| Zařízení digitální barevný multifunkční – KYOCERA KM-C850 |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA – KM-C3232 |
| Zařízení MULTIFUNKČNÍ FS-1016 |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA – TASKalfa 620 |
| Zařízení multifunkční XEROX 5021V B |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA – TASKalfa 2550ci |
| Zařízení digitální multifunkční Triumph-Adler |
| STROJ KOPÍROVACÍ XEROX |
| CANON I SENSYS MF 244dw |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA – TASKalfa 2553ci |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA – TASKalfa 2554ci |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA M2040DN |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA M3151IDN |
| Zařízení digitální multifunkční KYOCERA M4125IDN  Zařízení digitální multifunkční KYOCERA ECOSYS M 5526 |