

Opis przedmiotu zamówienia

Część nr 1

**Pogwarancyjna obsługa serwisowa sekwenatora nowej generacji NGS – MiniSeq,
sn: MN01916 na okres 36 miesięcy**

Zakres obsługi

Przeglądy okresowe:

- Regularne przeglądy okresowe – interwały i zakres przeglądów według wymagań producenta; terminy przeglądów – przynajmniej jeden przegląd w każdym roku trwania kontraktu.
- Sprawdzenie bezpieczeństwa mechanicznego.
- Kontrola występowania usterek zewnętrznych.
- Inspekcja zużycia części.
- Smarowanie ruchomych części mechanicznych.
- Sprawdzenie bezpieczeństwa elektrycznego (jeżeli wymagane).
- Konserwacja software'u systemowego i aplikacyjnego.
- Sprawdzenie funkcjonowania urządzenia i jego gotowości do pracy.
- Dokumentacja przeglądów.

Kontrola jakości – podczas przeglądów okresowych

- Sprawdzenie jakości.
- Sprawdzenie wartości pomiarowych i aplikacyjnych aparatury z wykorzystaniem, w razie potrzeby, specjalistycznej aparatury pomiarowej
- Przeprowadzenie czynności korygujących - ustawienie i regulacja odpowiednich wartości nastawień w przypadkach ich odchylenia od wartości optymalnych.

Zdalna diagnostyka

- Wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do diagnostyki i naprawy uszkodzeń.
- Utrzymanie infrastruktury koniecznej do realizacji usług zdalnej diagnostyki.
- System zdalnej diagnostyki spełniający międzynarodową normę standaryzującą system zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO/IEC 27001.

Naprawy

- Interwencje na wezwanie – praca w miejscu lokalizacji aparatury wraz z dojazdem inżyniera.
- Diagnozowanie błędów, usuwanie usterek oraz likwidowanie szkód powstałych w wyniku naturalnego zużycia części.
- Kontrola urządzenia po przeprowadzonej naprawie.
- W przypadku awarii urządzenia w trakcie prowadzenia reakcji, odczynniki do sekwencjonowania użyte do tej reakcji zostaną zwrócone.
- Dokumentacja interwencji serwisowych.

Modyfikacje

- Przeprowadzenie środków zapobiegawczych w celu zwiększenia bezpieczeństwa pracy urządzenia.
- Wykonanie zalecanych przez producenta: aktualizacji software'u systemowego i aplikacyjnego oraz modyfikacji urządzenia.
- Instalacja i aktualizowanie modułów do analizy

- Doradztwo w zakresie obsługi urządzenia aplikacji (~~w tym modyfikacji protokołów w celu optymalizacji działania urządzenia~~).

Części zamienne

- Umowa obejmuje dostawę części zamiennych
- Umowa obejmuje dostawę materiałów (fabrycznie nowych, w oryginalnych opakowaniach) niezbędnych do przeprowadzenia przeglądów.

~~Wsparcie aplikacyjne~~

- ~~• W zakresie wsparcia technicznego przez inżyniera serwisu.~~
- ~~• Doradztwo w zakresie aplikacji – porady telefoniczne.~~

Obsługa serwisowa

- Umowa zapewnia możliwość dokonywania zgłoszeń 24h na dobę, 7 dni w tygodniu.
- Czas reakcji na zgłoszoną awarię wynosi ~~4~~ 24 godziny w dni robocze rozumiane jako dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 9:00 do 17:00. Przez reakcję na zgłoszoną awarię rozumie się m.in. telefoniczny wywiad techniczny przeprowadzony z bezpośrednim użytkownikiem aparatu.
- W przypadku awarii Wykonawca zobowiązany jest do rozpoczęcia naprawy w terminie:
 - dla awarii zgłoszonej do godziny 16:00 – w następnym dniu roboczym;
 - dla awarii zgłoszonej po godzinie 16:00 – w ciągu 36 godzin w dni robocze od przesłania zgłoszenia
- Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii w terminie do 14 dni roboczych, do 28 dni roboczych w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych spoza Polski lub UE.
- Inżynierowie świadczący serwis posiadają dostęp do legalnych kodów serwisowych, potwierdzony umową licencyjną lub oświadczeniem producenta.

Pozostałe informacje

- Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania pełnej sprawności działania systemu przez cały okres trwania kontraktu w miejscu jego położenia w cenie umowy obsługi serwisowej.
- Naprawie nie podlegają uszkodzenia powstałe z winy Zamawiającego, w tym powstałych w wyniku użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi, nieprawidłowych parametrów zasilania sieciowego, przepięć w sieci zasilającej, zalań, działania czynników zewnętrznych oraz sił natury np. wyładowań elektrycznych, czy działania wirusów komputerowych lub złośliwego oprogramowania.
- Gwarancja na wymienione części, elementy, podzespoły obowiązuje do końca trwania kontraktu jednak nie krócej niż ~~6 miesięcy dni~~ 90 dni lub więcej w przypadku, gdy pozostały okres gwarancyjny wynikający z umowy gwarancyjnej jest dłuższy niż wskazany, od daty wymiany.