



Załącznik nr 4 DOPRECYZOWANIE KRYTERIUM CZAS REAKCJI SERWISOWEJ

Czas reakcji serwisowej

Punktacja przyznana wg wzoru:

$CR = CR_{min} / CR_o \times 20 \text{ pkt}$

CR- liczba punktów dla badanej oferty

CR_o – czas reakcji serwisowej ocenianej oferty(w godzinach)

CR_{min} - najkrótszy oferowany czas reakcji serwisowej spośród ofert nieodrzuconych(w godzinach)

Kryterium „czas reakcji serwisowej” oznacza czas liczony od momentu zgłoszenia problemu przez Zamawiającego do momentu przybycia osób wyznaczonych przez Dostawcę na miejsce oraz rozpoczęcia usuwania usterki lub awarii. Jeśli usunięcie awarii wymaga dodatkowego czasu, np. związanego z wymianą wadliwego elementu, okres ten może zostać wydłużony na podstawie ustaleń między Dostawcą a Zamawiającym. Jednak całkowity czas naprawy nie może przekroczyć 72 godzin. Czas reakcji dotyczy wyłącznie okresu gwarancji. Maksymalny dopuszczalny czas reakcji na usterkę/awarię wynosi 72 godziny. Jeśli Dostawca zaproponuje dłuższy czas, jego oferta zostanie odrzucona jako niezgodna z warunkami zapytania ofertowego. Minimalny czas reakcji na usterkę/awarię uznany przez Zamawiającego za realny wynosi 24 godziny. Jeśli Dostawca zaoferuje krótszy czas, do oceny ofert zostanie przyjęty czas reakcji wynoszący 24 godziny, który zostanie również uwzględniony w umowie. Dostawca powinien w formularzu ofertowym (załącznik nr 1) podać proponowany czas reakcji serwisu w godzinach (liczba całkowita)