

## Załącznik nr 3 do MN – Rejestr pytań i odpowiedzi

## Rejestr pytań i odpowiedzi do postępowania nr ZC/52/EITE-DI/2020

Nr pytania	Referencja do MN	Treść Pytania	Odpowiedź EITE
1.		<p>W nawiązaniu do odpowiedzi Zamawiającego z dnia 22.07.2020r., dotyczącej warunków gwarancji dla dostarczonych urządzeń, informujemy, iż Dell nie posługuje się nomenklaturą „fix time”.</p> <p>Firma Dell, posiada inne nazewnictwo jak i zakres warunków gwarancyjnych. W związku z powyższym czy Zamawiający dopuści gwarancje firmy Dell, opartą na poniższych czasach reakcji? Jeśli tak, to który poziom interwencji na miejscu jest akceptowalny dla Zamawiającego?</p>	<p>Zamawiający dopuści „Interwencję u klienta w ciągu 2 godzin z naprawą w ciągu 6 godzin” co sumarycznie spełnia wymaganie i daje czas 8 godzin gwarantowanej naprawy.</p>

Interwencje na miejscu w ramach pakietu usług ProSupport	
Rodzaj interwencji na miejscu	Czas reakcji
Interwencja u klienta w ciągu 2 godzin z naprawą w ciągu 6 godzin	Technik serwisowy dociera na miejsce w ciągu <b>2 godzin</b> od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon i podejmuje próbę usunięcia awarii w ciągu <b>6 godzin</b> od wyjazdu.
Serwis u klienta w ciągu 4 godzin	Technik serwisowy przybywa na miejsce w ciągu <b>4 godzin</b> od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.
Serwis u klienta w ciągu 8 godzin	Technik serwisowy przybywa na miejsce w ciągu <b>8 godzin</b> od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.

.....  
Imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy