

## Zasady świadczenia usług konserwacyjnych i serwisu przez VCN s.c.

Data ostatniej aktualizacji załącznika 23.04.2015r.

1. Firma VCN s.c. świadczy usługi konserwacyjne oraz serwisowe na urządzeniach i systemach cyfrowych elektrotechnicznych, chemicznych i mechanicznych.
2. Przez pojęcie Konserwacji należy rozumieć, zaplanowane z góry czynności mające na celu bieżącą kontrolę działania sprzętu, usuwanie zabrudzenia, wymianę zużytych części, przeprowadzane okresowo zgodnie z wymogami systemów oraz indywidualnymi preferencjami producentów.
3. Częstotliwość konserwacji jest oznaczana indywidualnie dla każdego systemu, ze szczególnym uwzględnieniem obowiązujących przepisów oraz warunków klimatycznych, technicznych, logistycznych Obiektu, jak również sugestii lub wymagań producenta.
4. Częstotliwość konserwacji wynika z obowiązujących przepisów prawa (dotyczy to m.in. systemów przeciwpożarowych oraz systemów alarmowych) i może być modyfikowana jedynie w sposób zwiększający planowaną ilość usług konserwacyjnych w skali roku. Obowiązuje bezwzględny zakaz modyfikowania częstotliwości w sposób zawężający.
5. Szczegółowe ustalenia dotyczące świadczenia usług konserwacji znajdują się w harmonogramie konserwacji stanowiącym załącznik nr 1 do umowy. Natomiast, oznaczenie ilości i rodzaju sprzętów stanowiących części składowe i przynależności systemu, jak również oznaczenie czynności dodatkowych i szkoleń, zostanie zawarte w załączniku nr 2 do umowy.
6. Harmonogram konserwacji powinien zawierać:
  - a. Szczegółowe oznaczenie obiektu, na terenie, którego znajdują się systemy poddawane konserwacji.
  - b. Informacje o osobach zarządzających obiektem, w szczególności kontakt do takich osób i ich zastępców.
  - c. Szacunkowo oznaczony termin rozpoczęcia i zakończenia czynności konserwacyjnych. Terminy w harmonogramie mogą być zmieniane przez Wykonawcę z powodów logistycznych lub innych powodów, które mają istotny wpływ na wykonanie konserwacji w oznaczonym Obiekcie.
7. Jeżeli w dniu wykonywania usługi konserwacji, Zamawiający zażąda dokonania czynności dodatkowych, będą one wycenione osobno od usług wpisanych w harmonogramie – Wykonawca wystawi fakturę VAT.
8. Szkolenie z obsługi programu powinno być zaplanowane w harmonogramie ze względu na odpowiednie oszacowanie czasu, jaki należy przeznaczyć na szkolenie. Progi czasowe są modyfikowane w zależności od ilości osób szkolonych, rodzaju sprzętu i zakresu szkolenia
9. Zakres szkolenia jest zawsze przygotowywany dla konkretnego systemu i skonfigurowany pod potrzeby indywidualnego Obiektu.
10. Jeżeli Zamawiający zażąda usługi szkoleniowej nieujętej w harmonogramie w dzień świadczenia usług konserwacyjnych, Wykonawca będzie mógł podjąć się przeprowadzenia szkolenia pod warunkiem, że wykonał już wszystkie czynności oznaczone w harmonogramie zaplanowane na dzień konserwacji. Przez dzień konserwacji należy rozumieć określony wcześniej zakres godzin pracy. Domyślnie od 8:00 – 16:00.
11. Szkolenie nieujęte w harmonogramie będzie wyceniane osobno – Wykonawca wystawi fakturę VAT.
12. Jeżeli specyfika Obiektu wymaga użycia specjalnych urządzeń np. do pracy na wysokościach, to na Zamawiającym spoczywa obowiązek dostarczenia takich sprawnych, działających i spełniających

- wymagania określone dla konkretnego obiektu urządzeń na dzień konserwacji do Obiektu i wydania ich Wykonawcy w celu umożliwienia należytego wykonania usług konserwacyjnych.
13. W przypadku postanowień odmiennych, niż wskazane w pkt. 12, na podstawie, których na Wykonawcy spoczywać będzie obowiązek zabezpieczenia odpowiednich urządzeń, koszt użytkowania urządzenia uwzględniony zostanie w cenie konserwacji.
  14. Informacja o specjalnych urządzeniach potrzebnych do umożliwienia prawidłowego wykonania usług konserwacyjnych powinna znaleźć się każdorazowo w umowie stałej.
  15. Jeżeli Zamawiający nie wykona obowiązku ujętego w pkt. 12, Wykonawca nie podejmie się świadczenia usług konserwacji ze względu na przeszkody natury fizyczno – technicznej i obciąży Zamawiającego kosztami podróży oraz 1/2 wysokości opłaty konserwacyjnej tytułem utraconych korzyści.
  16. W sytuacji opisanej w pkt. 15 Wykonawca wyznaczy Zamawiającemu inny termin, w którym zostaną wykonane czynności konserwacyjne, czynności te będą datowane na pierwszy dostępny termin Wykonawcy.
  17. Jeżeli sytuacja opisana w pkt. 15 będzie dotyczyła systemów, których wymóg konserwacji wynikają z obowiązujących przepisów, na Zamawiającym będzie spoczywała odpowiedzialność za brak konserwacji w terminie ustawowym.
  18. Gwarancja wystawiona przez Dostawcę sytemu obowiązuje tylko wtedy, gdy konserwacje są wykonywane okresowo zgodnie z postanowieniami umowy i harmonogramu. Naprawione lub wymienione rzeczy oznaczone, co do gatunku będą objęte gwarancją przez pozostały niewykorzystany okres gwarancji lub przez 90 dni od wysyłki, w zależności od tego, który z tych okresów będzie dłuższy.
  19. Jeżeli mimo dołożenia należytej staranności fizycznie niemożliwym okaże się zakończenie czynności konserwacyjnych w czasie oznaczonym w harmonogramie wówczas koniecznym będzie dokonanie zapisu uzupełniającego do harmonogramu, który będzie wyznaczał czas zgodnie z prawidłowym oszacowaniem, które powinno się znaleźć w pierwotnej wersji harmonogramu i które proporcjonalnie wpłynie na zwiększenie wartości cenowej usług konserwacyjnych.
  20. W przypadku braku odrębnych porozumień to na Wykonawcy spoczywa obowiązek utylizacji elektro - odpadów powstałych po czynnościach konserwacyjnych
  21. Jeżeli Zamawiający zdecyduje, że sam zajmie się elektro - odpadami to wówczas na nim spoczywa obowiązek utylizacji odpadów – dostarczenie do placówek zbierających zużyty sprzęt, zakładów przetwarzania itp.
  22. W sytuacji opisanej w pkt. 21 Wykonawca Zaznaczy w protokole podsumowującym wykonanie usług, że zostawia elektro - odpady na wyraźne żądanie Zamawiającego, który ma obowiązek podpisać się pod tą adnotacją.
  23. Zasady serwisów są ujęte w każdej umowie na podstawie indywidualnych ustaleń
  24. Zamawiający, aby skorzystać z usługi serwisowej musi zawiadomić Wykonawcę w sposób skuteczny, czyli w taki sposób, że Wykonawca mógł swobodnie zapoznać się z treścią zlecenia. Zawiadomienie skuteczne to takie, które zostało potwierdzone przez Wykonawcę.
  25. W zawiadomieniu należy możliwie jak najdokładniej zaznaczyć, czego ma konkretnie dotyczyć usługa serwisowania.
  26. Zamawiający odpowiada na zasadach ogólnych, jeżeli Wykonawca podczas świadczenia usług dozna uszczerbku na zdrowiu, chociażby przyczyna powstania uszczerbku tylko połowicznie wynikała z przyczyn zewnętrznych.