

Temat: **Dokumentacja serwisowa**

Prowadząc działalność gospodarczą, osoba świadcząca usługi informatyczne, oprócz cennika i kosztorysów napraw, będzie miała styczność z takimi dokumentami jak:

**1. Rewers serwisowy,**

dokument, który otrzymuje osoba pozostawiająca sprzęt do naprawy. Obejmuje on:

- datę przyjęcia sprzętu,
- dane teleadresowe zgłaszającego usterkę,
- specyfikację sprzętu (producent, model, numer seryjny),
- opis uszkodzenia/usterki oraz
- informację czy sprzęt jest objęty gwarancją (jeśli nie to naprawa jest płatna).

Rewers serwisowy jest niezbędny do odbioru naprawionego urządzenia.

**2. Opis uszkodzenia,**

część rewersu serwisowego, bądź samodzielny dokument.

- Sporządzany na podstawie rozmowy z klientem,
- zawiera zaobserwowane przez użytkownika objawy uszkodzenia.

**3. Karta naprawy,**

dokument sporządzany przez serwisanta po wykonaniu naprawy. Obejmuje on:

- opis uszkodzenia,
- zakres wykonywanych czynności oraz
- spis użytych podzespołów.

Karta trafia do kosztorysu, stanowiąc razem dokument potwierdzający wykonanie naprawy.

**4. Gwarancja,**

dokument gwarantujący bezpłatną naprawę lub wymianę sprzętu na sprawny. Obejmuje on:

- adres gwaranta,
- zasięg terytorialny,
- zakres i termin udzielanej gwarancji.

**5. Faktura,**

dokument zawierający informacje dotyczące transakcji sprzedaży, zawiera:

- numer wraz z datą wystawienia,
- nazwę towaru bądź usługi,
- cenę,
- ilość,
- wartość,
- informację o formie zapłaty
- dane sprzedającego i kupującego.

## **6. Faktura VAT,**

wersja faktury dla zarejestrowanych płatników podatku VAT. Rozszerza informacje podstawowej faktury o:

- numery NIP sprzedawcy oraz nabywcy,
- ceny jednostkowe z podatkiem oraz bez,
- sumę zawartości faktury z podatkiem oraz bez.

## **7. Paragon,**

dokument potwierdzający dokonanie płatności dla klientów, którzy nie potrzebują faktury.

### **ZADANIA DO WYKONANIA:**

#### **1. Klient oddał do naprawy komputer osobisty PC, stwierdzając że pomimo podłączonego zasilania, nie dochodzi do jego rozruchu. Specyfikacja:**

Intel Pentium G3258 (Haswell)  
MSI H81M-P33, LGA1150, Intel H81 Express  
Team Dark Series 8 GB (2 x 4 GB) DDR3-1600  
Zotac GeForce GTX 750  
Western Digital Blue WD10EZEX 1 TB  
Antec VP-450 450 W  
Obudowa Logic Concept M4 Mini Tower

Sporządź rewers serwisowy (podając fikcyjne dane klienta, żaden z komponentów komputera nie jest objęty gwarancją).

Po diagnozie komputera, stwierdziłeś, że powodem braku uruchomienia komputera była uszkodzona płyta główna. Wymieniłeś płytę główną na kompatybilny model innej firmy. Sporządź kartę naprawy oraz kosztorys (czas pracy wyniósł 80 minut).

#### **2. Klient skarży się na częste blue screeny przy dłuższym czasie pracy z komputerem. Sporządź rewers serwisowy (dane klienta, specyfikacja oraz gwarancja takie same jak w poprzednim zadaniu).**

Po diagnozie komputera, stwierdziłeś, że powodem usterki są wysokie temperatury karty graficznej. Wymieniłeś obudowę na Midi Tower z wbudowanym wentylatorem oraz chłodzenie na karcie graficznej. Sporządź kartę naprawy oraz kosztorys (czas pracy wyniósł 120 minut).