**Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest:

***„Uruchomienie i utrzymanie przez okres 24 miesięcy systemu kompleksowej obsługi urządzeń drukujących”*** obejmującego:

1. zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących będących własnością Zamawiającego,   
   w tym ich naprawy, konserwacje, przeglądy oraz dostawa materiałów eksploatacyjnych,
2. śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych urządzeń drukujących Zamawiającego oraz na tej podstawie płynną ich dostawę (wszystkich za wyjątkiem papieru) w tym tonerów, tuszów oraz innych materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do poprawnej pracy urządzeń (takich jak. np. bębny, pasy transferowe, rolki, fuser’ów, głowic drukujących, itp.),
3. udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę, w oparciu o jego serwery, serwisu www umożliwiającego Zamawiającemu i Wykonawcy:
   1. zdalne monitorowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych dla poszczególnych urządzeń drukujących z wykorzystaniem oprogramowania (agentów) zainstalowanego u Zamawiającego, na które Wykonawca udzieli Zamawiającemu prawa użytkowania – podsystem monitorowania,
   2. raportowanie ilości wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących Zamawiającego – podsystem raportowania,
4. zapewnienie Zamawiającemu poprzez przeglądarkę WWW dostępu do serwisu Wykonawcy umożliwiającego podgląd monitorowanych urządzeń oraz generowanych raportów;
5. administrację środowiskiem wydruku, w tym obsługę zarówno urządzeń podłączonych sieciowo, jak również lokalnie poprzez USB;
6. bieżący odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych;

w zamian za comiesięczną opłatę:

1. uwzględniającą koszt wydruku jednej strony A4 mono;
2. uwzględniającą koszt wydruku jednej strony A4 kolor;

obliczaną na podstawie ilości wykonanych wydruków raportowanych do serwisu www Wykonawcy.

1. **Wymagania ogólne.**
2. Szacowana ilość stron A4 wydruku w ramach realizacji przedmiotu zamówienia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **okres** | **Ilość stron A4 mono** | **Ilość stron A4 kolor** |
| czas obowiązywania umowy | 5 200 000\* | 320 000\* |

*\*Powyższe dane to ilości szacunkowe potrzebne do obliczenia wartości zamówienia.*

1. Wdrożenie i uruchomienie systemu musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy. Zamawiający wymaga aby w tym terminie Wykonawca dostarczył i podłączył (zainstalował urządzenia i sterowniki) w konsultacji z pracownikami Sekcji Informatyki urządzenia drukujące nowe lub z przebiegiem rzeczywistym, nie resetowanym oraz nie większym niż 20 000 str. (dla urządzeń drukujących opisanych w **załączniku nr 2b do specyfikacji pkt. I, II, III, IV, V,**)w następujących ilościach:

- typ A – 88 szt.

- typ B – 20 szt.

- typ C – 21 szt.

- typ D – 2 szt.

- typ E – 1 szt.

*Poszczególne ilości udostępnionych urządzeń drukujących mogą ulec zmianie w ilości ± 30 sztuk łącznie*

1. Przedmiotem zamówienia objęte będą:
   1. posiadane przez Zamawiającego w ilości **zgodnie z załącznikiem nr 2c do specyfikacji**.
   2. udostępnione przez Wykonawcę na prośbę Zamawiającego

w zamian za comiesięczną opłatę uwzględniającą koszt wydruku jednej strony A4 mono lub kolor i obliczaną na podstawie ilości wykonanych wydruków raportowanych do serwisu Wykonawcy.

Udostępnione urządzenia drukujące będą zgodne z parametrami **stanowiącymi załącznik nr 2b do specyfikacji** oraz:

1. oznaczone niepowtarzalnym numerem inwentarzowym z logo/nazwą Wykonawcy.
2. w celu ujednolicenia urządzeń drukujących, Wykonawca w każdej grupie (**załącznik nr 2b do specyfikacji pkt. I, II, III, IV, V)** może udostępnić max. 1 model urządzenia - w przypadku niedostępności modelu urządzenia zmiana może nastąpić za zgodą Zamawiającego.

c. Pozostała ilość urządzeń będzie dostarczana w miarę potrzeb Zamawiającego w trakcie trwania umowy w przeciągu 5 dni od zamówienia przez Zamawiającego.

1. Podstawą przyjęcia przez Zamawiającego udostępnionych przez Wykonawcę urządzeń będzie protokół udostępnienia zawierający minimum:
   1. Lokalizację urządzenia (miejsce użytkowania),
   2. Typ i model urządzenia,
   3. Numer seryjny,
   4. Przebieg,
   5. Datę przekazania do użytkowania,
   6. Wartość urządzenia w dniu podpisania protokołu,
   7. Niepowtarzalny numer inwentarzowy z logo/nazwą Wykonawcy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia i przekazywania co miesiąc Zamawiającemu aktualnego zbiorczego rejestru udostępnionych urządzeń zawierającego informację   
   o poszczególnych urządzeniach jak w protokole udostępnienia.
3. Wykonawca może zastąpić dotychczas użytkowany u Zamawiającego sprzęt wskazany w **załączniku nr 2c do specyfikacji (opisany: Możliwa wymiana)**,w ilości 41szt. - własnym, sprawnym i przetestowanym sprzętem udostępnionym Zamawiającemu na czas trwania umowy. Przez zastąpienie rozumie się:
   1. Akceptację Zamawiającego dla typu i rodzaju udostępnianego sprzętu,
   2. Dostarczenie i podłączenie sprzętu w miejsce wskazane przez Zamawiającego,
   3. Skonfigurowanie według wymagań Zamawiającego podłączonego sprzętu,
   4. Wykonanie testów i raportów w postaci wydruków obrazujących poprawne działanie sprzętu w środowisku pracy Zamawiającego,

Udostępnione urządzenia drukujące będą zgodne z parametrami **stanowiącymi załącznik nr 2b do specyfikacji.**

1. Zamawiający jest zwolniony z potrzeby „ręcznego” kontrolowania stanu liczników - nie dopuszcza się możliwości odczytywania liczników urządzeń własnymi siłami Zamawiającego oraz przekazywanie tej informacji Wykonawcy.
2. Dostawa materiałów eksploatacyjnych ma odbywać się automatycznie do Sekcji Informatyki Zamawiającego bez dodatkowych zleceń lub zamówień z jego strony, jednakże Zamawiający zastrzega sobie taką możliwość w szczególnych przypadkach.
3. Wykonawca przekazując materiały eksploatacyjne do Zamawiającego na opakowaniu wskaże miejsce ich instalacji (lokalizację urządzenia, model i nr drukarki).
4. W momencie startowego uruchomienia systemu Wykonawca przeprowadzi i wykona w obecności pracownika Sekcji Informatyki serwis zerowy (z uwzględnieniem czyszczenia i konserwacji) posiadanych i udostępnianych urządzeń oraz wygeneruje raport początkowy informujący o stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących oraz ilości materiałów eksploatacyjnych będących własnością Zamawiającego.
5. Raport dotyczący stanu zużycia materiałów zużywalnych oraz stopnia realizacji umowy względem jej wartości maksymalnejsporządzany będzie przez Wykonawcę na koniec miesiąca:
   1. w formie papierowej i dołączany do faktury;
   2. w formie elektronicznej jako plik arkusza kalkulacyjnego i dostarczany Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany adres w terminie jak jego wersja papierowa.
6. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że materiały eksploatacyjne i urządzenia będą spełniać wymogi bezpieczeństwa oraz że będą zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz obowiązującymi normami.
7. Wszystkie urządzenia oferowane Zamawiającemu w ramach świadczonej usługi przez Wykonawcę mają posiadać deklarację zgodności CE co najmniej w zakresie dyrektywy LVD 2014/35/UE (2006/95/WE), EMC 2014/30/UE (2004/108/WE).
8. Wszystkie materiały eksploatacyjne i części/podzespoły wymienne wykorzystywane przez Wykonawcę w trakcie trwania umowy muszą być oryginalnie zabezpieczone przez producenta w sposób gwarantujący, że produkt nie był użyty od momentu wyprodukowania, oraz muszą posiadać naniesiony na opakowaniu opis jednoznacznie identyfikujący produkt, znak firmowy producenta, kod produktu, typ i model sprzętu, do którego materiał jest przeznaczony, oraz termin ważności (jeżeli taki jest wymagany dla danego materiału)
9. **Wymagania techniczne serwisu www (systemu)** – **określa** **załącznik nr 1b do specyfikacji**.
10. Przed wyborem najkorzystniejszej oferty Zamawiający zastrzega sobie prawo wezwania Wykonawcy do przetestowania oferowanego oprogramowania, celem jego sprawdzenia.
11. Oprogramowanie oferowane przez Wykonawcę musi posiadać wszystkie oferowane funkcjonalności zarówno dla urządzeń LAN jak i USB.
12. Wszystkie funkcjonalności oprogramowania muszą być sprawne technologicznie i możliwe do przetestowania w chwili przeprowadzenia prezentacji oprogramowania.
13. Wykonawca odpowiada za legalność wszelkiego oprogramowania zainstalowanego przez Wykonawcę w środowisku sieciowym Zamawiającego, koniecznego do wykonania przedmiotu umowy.
14. **Warunki świadczenia usług serwisu urządzeń drukujących**
15. Wykonawca przyjmuje zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem serwisu www lub drogą elektroniczną (e-mail) [w przypadku nie udostępnienia przez Wykonawcę panelu serwisowego, o którym mowa w załączniku nr 1b ppkt 14] na podstawie zgłoszenia pracownika Sekcji Informatyki Zamawiającego – zgłoszenie zawiera co najmniej: typ/model urządzenia, jego lokalizację (miejsce użytkowania), datę zgłoszenia do naprawy.
16. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania prac serwisowych, mając na celu utrzymanie ciągłości pracy urządzeń drukujących, zgodnie z ich przeznaczeniem i funkcjonalnością.
17. Wykonawca zapewnia narzędzia oraz części zamienne niezbędne do realizacji uzgodnionych prac serwisowych, będących przedmiotem niniejszej usługi.
18. Naprawy urządzeń drukujących odbywać się będą w miejscu ich użytkowania lub pomieszczeniach Sekcji Informatyki Zamawiającego, a zakończone mają być przywróceniem ich pełnej sprawności eksploatacyjnej i należnego wyglądu estetycznego. W przypadku bardziej skomplikowanych uszkodzeń dopuszcza się wykonywanie koniecznych napraw w punkcie serwisowym Wykonawcy.
19. Prace serwisowe wykonywane będą w siedzibie Zamawiającego w dni robocze w godzinach 8:00 -15.00.
20. W razie konieczności wykonania naprawy w punkcie serwisowych Wykonawcy – zdemontowanie uszkodzonego urządzenia, dostarczenie go do punktu serwisowego, a po wykonaniu stosownej naprawy ponowny montaż u bezpośredniego użytkownika obciąża w całości Wykonawcę.
21. Wykonawca realizuje usługę serwisu urządzeń drukujących, polegającą na przyjmowaniu i obsłudze wszystkich zgłoszeń serwisowych Zamawiającego w określonych ramach czasowych.
    1. **Czas reakcji** – okres w którym Wykonawca podejmie niezbędne czynności zmierzające do:
       1. Rozpoznania zgłoszonej niesprawności urządzenia drukującego;
       2. Wstępnego oszacowania zakresu naprawy i kosztów jej usunięcia;

Czas ten liczony jest od momentu zgłoszenia serwisowego przesłanego do Wykonawcy. Czas ten **nie może być dłuższy niż 4 godziny.**

* 1. **Czas realizacji** – okres w którym Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. Usunięcia zgłoszonej niesprawności urządzenia drukującego;
     2. Przekazania urządzenia do bieżącej użytkowej eksploatacji;

Czas ten liczony jest od momentu zgłoszenia serwisowego przesłanego do Wykonawcy. Czas ten **nie może być dłuższy niż 2 dni roboczych.**

1. W przypadku braku możliwości całkowitego zakończenia naprawy urządzenia drukującego,   
   w wymaganym czasie (czas realizacji), Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu, na czas przedłużającej się naprawy, sprawnego urządzenia zastępczego, o co najmniej takich samych parametrach.
2. W każdym przypadku zabrania urządzenia przez Wykonawcę poza siedzibę Zamawiającego, Wykonawca sporządzi protokół zdawczo-odbiorczy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu 2 (dwóch) urządzeń TYP A, TYP B oraz 1 (jedno) urządzenie TYP C (opisanych w **załączniku nr 2b do specyfikacji pkt. I, II, III)** wraz pełnym tonerem. Sprzęt ten będzie wykorzystywany jako sprzęt zastępczy w przypadku wystąpienia awarii. Zamawiający po zakończeniu umowy zwróci drukarki Wykonawcy.
4. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania pracownikom Sekcji Informatyki Zamawiającego zapasu materiałów eksploatacyjnych w ilości minimum 10 sztuk dla każdego typu urządzeń.
5. Jeżeli uszkodzenie urządzenia drukującego jest rezultatem utracenia jego przydatności eksploatacyjnej względnie jego niesprawność ma charakter trwały, Wykonawca w uzgodnieniu   
   z Zamawiającym odstępuje od wykonania naprawy i wystawia ekspertyzę o nieopłacalności naprawy. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji Wykonawca zastąpi uszkodzone urządzenie, nowym o co najmniej takich samych parametrach.
6. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania materiałów eksploatacyjnych oraz części   
   i podzespołów zalecanych przez producenta danego urządzenia drukującego. W przypadku uszkodzenia urządzeń Zamawiającego z powodu zastosowania wadliwego materiału eksploatacyjnego Wykonawca zobowiązuje się do naprawy urządzenia oraz pokrycia szkód jakie   
   z tego tytułu wynikły.
7. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie urządzeń powstałe z jego winy w czasie wykonywania napraw i innych czynności serwisowych.
8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wymienił urządzenie, które podlegało 3 kolejnym po sobie naprawom w takim samym zakresie lub które uległo kolejno po sobie 5 jakimkolwiek naprawom w okresie trzech miesięcy, na urządzenie nowe o takich samych parametrach lub lepszych.
9. Oddane Zamawiającemu urządzenia muszą być wyposażone we wszystkie materiały eksploatacyjne za wyjątkiem papieru, oprogramowanie w języku polskim i menu interfejsu obsługi użytkownika, okablowanie niezbędne do wykorzystania wszystkich funkcji – „sprawny i gotowy do pracy”.
10. W sytuacji kiedy urządzenie będzie wyposażone w dysk HDD (lub jakikolwiek inny trwały nośnik danych), Wykonawca będzie musiał dokonać naprawy w siedzibie Zamawiającego w obecności pracownika Sekcji Informatycznej. Jeżeli naprawa nie będzie mogła się odbyć w siedzibie zamawiającego nośnik danych będzie musiał pozostać u Zamawiającego.
11. W przypadku dostarczenia urządzenia używanego przez wykonawcę , Zamawiający wymaga aby było przywrócone do ustawień fabrycznych ( nie może posiadać żadnej poprzedniej konfiguracji) oraz po całkowitym serwisie obejmującym czyszczenie, konserwację wraz z wymianą zużytych elementów.
12. Zamawiający zastrzega sobie prawo pierwokupu użyczonych urządzeń po cenie oszacowanej na podstawie wartości określonej w protokole użyczenia i stopnia ich zużycia.