

I. Zakres przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest uruchomienie i utrzymanie w okresie obowiązywania umowy systemu kompleksowej obsługi urządzeń drukujących użytkowanych przez Zamawiającego obejmującego w szczególności:

- 1) zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących, w tym ich naprawy, konserwacje oraz przeglądy;
- 2) udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę, w oparciu o jego serwery, serwisu umożliwiającego:
 - a) zdalne monitorowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych dla poszczególnych urządzeń drukujących z wykorzystaniem oprogramowania (agentów) zainstalowanego u Zamawiającego, na które Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa użytkowania – podsystem monitorowania;
 - b) raportowanie ilości wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących – podsystem raportowy;
 - c) zgłaszanie i zarządzanie zdarzeniami dotyczącymi eksploatacji monitorowanych urządzeń drukujących i ich historią - podsystem serwisowy
- 3) zapewnienie Zamawiającemu poprzez przeglądarkę WWW dostępu do serwisu Wykonawcy umożliwiającego podgląd monitorowanych urządzeń oraz generowanych raportów i serwisowanych urządzeń drukujących;
- 4) śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych urządzeń drukujących Zamawiającego oraz na tej podstawie płynną ich dostawę (z wyjątkiem papieru);
- 5) odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych;
- 6) zapewnienie urządzeń drukujących dla wybranych stanowisk pracy (istniejących lub nowotworzonych) w miejscach wskazanych przez Zamawiającego. Wykonawca na własny koszt i własnymi siłami dostarczy i zainstaluje wysokowydajne lub wielkogabarytowe urządzenie drukujące we wskazanym przez Zamawiającego pomieszczeniu;
- 7) zastąpienie, po akceptacji Zamawiającego istniejących urządzeń drukujących zgodnie z wykazem z załącznika nr 3 własnymi urządzeniami drukującymi. Wykonawca na własny koszt i własnymi siłami dostarczy i zainstaluje wysokowydajne lub wielkogabarytowe urządzenie drukujące we wskazanym przez Zamawiającego pomieszczeniu;
- 8) przygotowanie wskazanych przez Zamawiającego urządzeń drukujących do akcji wymiarowej (drukowanie decyzji ustalających wysokość podatków):
 - a) w okresie od 1 do 2 lutego 2019 r. Wykonawca dokona przeglądu technicznego i wymieni wyeksploatowane części;
 - b) w okresie od 5 do 28 lutego 2019 r. Wykonawca - w razie potrzeby - zapewni podwyższoną gotowość serwisową do skutecznej interwencji (tj. osiągnięcie sprawności i gotowości do dalszej pracy urządzenia) w czasie do 24 godzin od chwili zgłoszenia.

II. Wymagania ogólne:

1. Podana w formularzu ofertowym ilość stron A4/A3 ma charakter szacunkowy. Zamawiający zastrzega sobie zwiększenie lub zmniejszenie ilości wydrukowanych stron. Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia.
2. Wdrożenie i uruchomienie systemu musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż 10 dni od daty zawarcia umowy. Każda z drukarek zostanie oklejona indywidualnym kodem mającym swój odpowiednik w systemie zarządzania drukiem. Wykonawca ma obowiązek dostarczenia oraz

zainstalowania materiałów eksploatacyjnych do wszystkich urządzeń drukujących w ciągu 10 dni od daty zawarcia umowy

3. Przedmiotem zamówienia objęte będą:
 - 1) posiadane przez Zamawiającego urządzenia wskazane w załączniku nr 3.
 - 2) urządzenia drukujące nabywane przez Zamawiającego w ramach tworzenia nowych stanowisk pracy.
4. Wykonawca może zastąpić sprzęt Zamawiającego wskazany w załączniku 3 własnym sprzętem na czas trwania umowy.
5. Przez zastąpienie rozumie się:
 - 1) akceptację Zamawiającego dla typu i rodzaju sprzętu;
 - 2) dostarczenie i podłączenie sprzętu w miejsca wskazane przez Zamawiającego;
 - 3) skonfigurowanie według wymagań Zamawiającego podłączonego sprzętu;
 - 4) wykonanie testów i raportów w postaci wydruków z systemu Windows obrazujących poprawne działanie sprzętu w środowisku pracy Zamawiającego.
6. Wykonawca winien zapewnić możliwość zastąpienia następujących typów urządzeń:
 - 1) drukarka laserowa, monochromatyczna z dupleksem;
 - 2) urządzenie wielofunkcyjne laserowe monochromatyczne (drukarka, kopiarka, skaner, fax), z dupleksem, skaner automatyczny z dupleksem;
 - 3) drukarka laserowa, kolorowa z dupleksem.
7. Wszystkie typy urządzeń muszą posiadać sterowniki do systemu wydruku CUPS.
8. Oprogramowanie wewnętrzne, opisy panelu sterującego, przycisków i klawiszy funkcyjnych używanego sprzętu muszą być w języku polskim.
9. Podstawą przyjęcia przez Zamawiającego zastępczego urządzenia będzie protokół zawierający następujące informacje: dane Wykonawcy, dane Zamawiającego, lokalizację (miejsce użytkowania), typ i model, numer seryjny, stan licznika, wartość.
10. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia i przekazywania Zamawiającemu aktualnego rejestru zastępczych urządzeń zawierającego informacje o poszczególnych urządzeniach jak w protokole uzyczenia.
11. Wykonawca oznaczy zastępcze urządzenia nalepką zawierającą jego dane identyfikacyjne.
12. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany ilości oraz asortymentu urządzeń – zmiana taka nie będzie miała znaczenia dla sposobu obliczania wynagrodzenia Wykonawcy.
13. System zarządzania musi zapewniać:
 - 1) pełną kontrolę kosztów wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;
 - 2) pełną kontrolę ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących;
 - 3) pełną kontrolę stanów materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących - z wyłączeniem urządzeń wolnostojących oraz niewysyłających informacji do systemu o powiadamianiu stanu materiałów eksploatacyjnych;
 - 4) możliwość wygenerowania historii zmiany materiałów eksploatacyjnych z poziomu pojedynczego urządzenia w okresie min. pełnych 12 miesięcy;
 - 5) możliwość wygenerowania historii ilości wydrukowanych stron z poziomu pojedynczego urządzenia w okresie min. pełnych 12 miesięcy;
 - 6) możliwość generowania tzw.: "ośrodków tworzenia kosztów" poprzez przypisanie wybranego urządzenia Zamawiającego do wskazanej przez niego lokalizacji (dział, wydział, oddział, gabinet itp.);
 - 7) instalacja systemu musi odbywać się za pomocą agenta skanującego poszczególne sieci lub podsieci Zamawiającego;
 - 8) możliwość współpracy z już użytkowanymi przez Zamawiającego urządzeniami, połączonymi za pomocą połączeń LAN jak i USB;

- 9) brak konieczności instalacji serwerów jak i innej ingerencji w sieć Zamawiającego;
- 10) możliwość podglądu w czasie rzeczywistym za pomocą przeglądarki www parametrów pracy systemu (tzw.: „indywidualny panel administracyjny”), umożliwiający Zamawiającemu wgląd w jego pracę z poziomu pojedynczej drukarki.
- 14. Zamawiający jest zwolniony z potrzeby „ręcznego” kontrolowania stanu liczników - nie dopuszcza się możliwości odczytywania liczników urządzeń własnymi siłami oraz przekazywanie tej informacji Wykonawcy – poza wydzielonymi urządzeniami wskazanymi w załączniku 3A.
- 15. Dostawa materiałów eksploatacyjnych odbywać ma się automatycznie do magazynu Zamawiającego bez dodatkowych zleceń lub zamówień z jego strony, jednakże Zamawiający zastrzega sobie taką możliwość w szczególnych przypadkach.
- 16. W momencie startowego uruchomienia systemu Wykonawca wygeneruje raport początkowy informujący o stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących.
- 17. Raport miesięczny sporządzany będzie na koniec miesiąca w formie papierowej i dołączany do faktury oraz w formie elektronicznej jako plik arkusza kalkulacyjnego i dostarczany Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany adres w terminie jak jego wersja papierowa.
- 18. Wykonawca zapewni rezerwę magazynową, niezbędną do nieprzerwanej pracy urządzeń, (dodatkową ilość materiałów eksploatacyjnych- tusze, tonery - ponadto co wynika z bieżącego monitorowania stopnia ich zużycia) wynoszącą co najmniej jedną sztukę materiałów eksploatacyjnych (tusze, tonery) dla każdego typu materiałów wymaganych do obsługi urządzeń drukujących Zamawiającego.
- 19. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany adres w formie elektronicznej jako plik arkusza kalkulacyjnego listę modeli materiałów eksploatacyjnych (tonery, tusze) odpowiadających wszystkim typom monitorowanych urządzeń Zamawiającego.

III. Wymagania techniczne

- 1. Brak konieczności instalacji serwerów w sieci Zamawiającego.
- 2. Możliwość instalacji oprogramowania agenta w środowisku Windows oraz Linux.
- 3. Możliwość komunikacji agenta z urządzeniem drukującym za pomocą połączeń LAN oraz USB zarówno w środowisku Windows jak i Linux.
- 4. Agent sieciowy powinien wykrywać drukarkę po nazwie hosta nadanej przez Zamawiającego.
- 5. Drukarki sieciowe monitorowane będą wyłącznie przez agenta sieciowego wskazanego przez Zamawiającego. Drukarki USB przez agenta na konkretnym komputerze.
- 6. Wszystkie funkcjonalności opisane w wymaganiach ogólnych jak i wymaganiach technicznych mają być spełnione przez oferowany system zarządzania i zawierać się w jego strukturze informatycznej.
- 7. W przypadku konieczności podłączenia do sieci LAN urządzenia drukującego Zamawiającego lub zastępczego od Wykonawcy w miejscu, gdzie nie ma wystarczającej ilości gniazd sieciowych, Wykonawca zapewni Zamawiającemu przełącznik sieciowy i/lub printserwer.
- 8. Zamawiający nie dopuszcza ingerencji Wykonawcy w swoje środowisko sieciowe.
- 9. Zakres danych przesyłanych od agentów zainstalowanych u Zamawiającego do serwera Wykonawcy może obejmować tylko i wyłącznie informacje związane ze stanem pracy urządzeń drukujących – niedopuszczalne jest przysyłanie jakichkolwiek informacji związanych z treścią wydruków lub nazwami plików.
- 10. Transmisja danych od agentów do serwera musi być szyfrowana jednym ze standardowych algorytmów kryptograficznych.

11. Przypisanie przez Wykonawcę poszczególnych urządzeń drukujących w podsystemie raportowym do lokalizacji i ośrodków powstawania kosztów zgodnie z wykazem dostarczonym przez Zamawiającego po podpisaniu umowy.
12. System musi zapewniać automatyczne skanowanie sieci komputerowej w celu wykrycia nowych urządzeń.
13. Dostarczane materiały eksploatacyjne (tonery) powinny posiadać układ/chip, który pozwoli poprawnie odczytać stan materiału przez oprogramowanie drukarki.
14. Informacje dotyczące stanu materiału eksploatacyjnego pochodzące z systemu monitorowania muszą być zgodne z informacjami pochodzącymi z oprogramowania drukarki dostarczonego przez producenta drukarki.
15. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Zamawiającego lub serwis, że awarie lub wadliwe działanie drukarki spowodowane jest niską jakością materiału eksploatacyjnego (toner, tusz) Zamawiający może żądać oryginalnego materiału eksploatacyjnego.
16. Podsystemy monitorowania, raportowania i serwisowania powinny mieć w pełni polski interfejs, dokumentację użytkownika oraz zapewniać:
 - 1) prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, nazwa własna urządzenia nadana przez Zamawiającego, numer seryjny, lokalizacja, ośrodek powstawania kosztów;
 - 2) generowanie raportów dziennych, tygodniowych, miesięcznych wraz z możliwością podziału na format papieru oraz wydruk kolorowy i monochromatyczny dla poszczególnych urządzeń Zamawiającego;
 - 3) tworzenie sumarycznego wykresu oraz raportu ilości wydruków z możliwością wyboru zakresu dat (historia);
 - 4) generowanie raportu miesięcznego ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia;
 - 5) sumaryczny licznik - możliwość sprawdzenia czy dane urządzenie drukujące ma duży przebieg i rozpatrzenia ewentualnej wymiany na nowe lub zgłoszenia przeglądu;
 - 6) eksport raportów drukowania do plików CSV lub XLS;
 - 7) śledzenie zużycia materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach drukujących jak również możliwość zliczania ilości wydrukowanych stron;
17. System musi zapewnić automatyczne monitorowanie nowych urządzeń drukujących zainstalowanych na wcześniej monitorowanych stacjach roboczych i serwerach wydruków. W takim przypadku informacja o podłączeniu nowego urządzenia musi być automatycznie przesłana do serwera centralnego, gdzie administrator podejmie decyzję o jej sklasyfikowaniu.
18. Zamawiający nie dopuszcza instalacji kilku aplikacji, dostęp do panelu systemu musi być przez przeglądarkę WWW.
19. System musi umożliwiać obsługę SNMP v3.
20. Nie dopuszcza się instalowania wielu aplikacji. Wszystkie funkcjonalności muszą zostać spełnione przez jeden system zarządzania. Jeden rodzaj agenta musi być odpowiedzialny za skanowanie i komunikację urządzeń USB i LAN. Nie dopuszcza się możliwości instalacji wielu rodzajów agentów.
21. System zarządzania musi posiadać funkcjonalność:
 - 1) obliczenia na podstawie zużycia materiałów eksploatacyjnych, pokrycia strony dla każdej drukarki w całym środowisku bez względu na typ połączenia urządzenia drukującego ze stacją roboczą tj. USB oraz LAN, oraz pozwala w czasie rzeczywistym i z zakresem dat wygenerować raport z procentowym pokryciem stron dla każdej drukarki oraz średnim pokryciem dla wszystkich z rozróżnieniem na kopie mono i kolor.

- 2) pozwala z zakresem dat wygenerować raport z pokryciami stron dla każdej drukarki oraz średnim pokryciem dla wszystkich rozdzielając na kopie mono i kolor lub uśredniając do mono
 - 3) zamawiający musi mieć możliwość wysyłania informacji związanej z zarządzaniem systemem i pracą drukarek do Biura Obsługi Klienta z poziomu systemu zarządzania drukiem, bez konieczności korzystania z serwerów i domen poczty zewnętrznej.
22. Oprogramowanie musi zapewnić zintegrowany dostęp do panelu serwisowego wskazującego następujące informacje dotyczące napraw urządzeń serwisowanych:
- 1) możliwość dokonania zgłoszenia serwisowego dotyczącego monitorowanych urządzeń;
 - 2) możliwość zgłoszenia reklamacji dostarczonego materiału eksploatacyjnego;
 - 3) podgląd wszystkich etapów procesu serwisowego urządzeń w czasie rzeczywistym;
 - 4) możliwość wskazania modelu urządzenia drukującego, lokalizację urządzenia będącego w naprawie, statusu urządzenia serwisującego, datę dodania urządzenia drukującego do naprawy;
 - 5) następujące informacje dotyczące napraw urządzeń serwisowanych:
 - a) status naprawy w czasie rzeczywistym;
 - b) dane zgłaszającego;
 - c) lokalizację sprzętu drukującego będącego w naprawie (wskazanie miejsca w którym znajduje się uszkodzone urządzenie u Zamawiającego);
 - d) model urządzenia drukującego wraz z numerem seryjnym;
 - e) opis usterki (z możliwością wypełnienia opisu usterki przez Zamawiającego);
 - f) możliwość wyszczególnienia części niezbędnych do naprawy urządzenia drukującego (edytowalny przez Wykonawcę);
 - g) wyszczególnienie kosztów naprawy (edytowalnych przez Wykonawcę);
 - h) opis naprawy urządzenia drukującego (wypełniany przez serwis Wykonawcy);
 - i) data zgłoszenia serwisowego (możliwość zgłoszenia akcji serwisowej przez Zamawiającego za pomocą przeglądarki www);
 - j) data przyjęcia zgłoszenia serwisowego (wypełnia serwis Wykonawcy);
 - k) data wykonania naprawy (wypełnia serwis Wykonawcy);
 - l) data wydania drukarki z serwisu (wypełnia serwis Wykonawcy);
 - m) możliwość dodania załącznika (dodania strony testowej z urządzenia celem określenia awarii, brudnego druku etc.);
 - n) możliwość dodania załącznika przez serwis urządzeń drukujących (wydruk testowy z urządzenia drukującego świadczący o poprawnym wykonaniu usługi serwisowej)

IV. Wymagania dotyczące wsparcia serwisowego

1. Pojęcia związane z realizacją wsparcia serwisowego:
 - 1) awaria/uszkodzenie - sytuacja, w której prawidłowo podłączone do komputera lub włączone do sieci komputerowej urządzenie nie wykonuje wydruków;
 - 2) usterka/nieprawidłowość pracy - sytuacja, w której urządzenie wykonuje wydruki o jakości odbiegającej od określonej w jej dokumentacji technicznej (błady wydruk, plamy, smugi, niezadrukowane fragmenty tekstu lub obrazu, przekłamane kolory, głośna praca urządzenia itp.);
 - 3) konserwacja/przegląd – czynności wykonywane w celu zabezpieczenia urządzenia przed szybkim zużyciem lub zepsuciem, gwarantujące prawidłową pracę i utrzymanie urządzenia w dobrym stanie np. czyszczenie elementów składowych, regulacja ustawień, wymiana zużytych podzespołów, wykonywanie oceny/ekspertyzy stanu technicznego; naprawa –

doprowadzenie urządzenia do stanu funkcjonalności poprzez usunięcie wszelkich awarii i usterek;

4) czas reakcji – czas od przyjęcia zgłoszenia do rozpoczęcia prac potwierdzonego wpisem w podsystemie serwisowym - 2 dni robocze (z zastrzeżeniem pkt 8 w sekcji I);

5) czas naprawy – czas od przyjęcia zgłoszenia do zakończenia prac potwierdzonego wpisem w podsystemie serwisowym;

6) czas realizacji usługi - czas od przyjęcia zgłoszenia do zakończenia realizacji usługi.

2. Zakres wsparcia serwisowego obejmuje:

1) przejęcie zobowiązań gwarancyjnych urządzeń drukujących Zamawiającego będących na gwarancji;

2) utrzymanie ciągłości i poprawności pracy oprogramowania agentów;

3) płynne dostarczanie do magazynu Zamawiającego materiałów eksploatacyjnych (z wyjątkiem papieru) w tym tonerów, tuszy, taśm, taśm barwiących, bębnow, fuzerów zapewniające istnienie zapasu gwarantującego ciągłość pracy urządzeń;

4) usługi:

a) konserwacji i przeglądów technicznych urządzeń drukujących;

b) wymiany i instalacji w urządzeniach drukujących materiałów eksploatacyjnych, w przypadkach wymagających interwencji serwisu specjalistycznego (np. bębny, fuzery);

c) zapewnienia zastępczych urządzeń drukujących – nie dotyczy drukarek z załącznika nr 3 poz. 22;

d) dostawy materiałów eksploatacyjnych do urządzeń drukujących.

e) naprawę uszkodzonych lub nieprawidłowo pracujących urządzeń odbiór do naprawy uszkodzonego i po naprawie sprawnego urządzenia leży po stronie Wykonawcy;

f) odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych za potwierdzeniem na karcie odpadu;

g) demontaż zastępczych urządzeń drukujących i ich odebranie przez Wykonawcę potwierdzone protokołem w czasie nie dłuższym niż 7 dni po okresie obowiązywania umowy.

3. Warunki świadczenia wsparcia serwisowego:

1) Wykonawca zobowiązuje się do stosowania materiałów eksploatacyjnych oraz części i podzespołów zalecanych przez producenta danego urządzenia drukującego lub równoważnych. 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;

2) Wykonawca dostarczy oryginalne, zalecane przez producenta danego urządzenia materiały eksploatacyjne dla urządzeń w załączniku nr 3 dla pozycji 18, 19 oraz 22

3) Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie urządzeń powstałe z jego winy w czasie wykonywania napraw i innych czynności serwisowych;

4) konserwacje i przeglądy realizowane będą w dni robocze w godzinach wcześniej uzgodnionych z Zamawiającym;

5) po zakończeniu prac konserwacyjnych Wykonawca zobowiązany jest do uporządkowania miejsca pracy oraz zabrania uszkodzonych i zużytych elementów urządzenia;

6) czas naprawy awarii lub usterki: do 3 dni roboczych (z zastrzeżeniem pkt 8 w sekcji I);

7) jeżeli czas usunięcia awarii, usterki lub przeprowadzenia konserwacji przekracza 1 dzień roboczy (z zastrzeżeniem pkt 8 w sekcji I), Wykonawca dostarczy na ten okres urządzenie zastępcze tej samej klasy - w takim przypadku sporządzony będzie protokół

zawierający informacje o urządzeniu zastępczym oraz zastępowanym, ich numerach fabrycznych, inwentarzowych, stanach liczników wydruków. Dostarczenie urządzenia musi być zrealizowane nie później niż następnego dnia roboczego od dnia zgłoszenia serwisowego;

- 8) Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów napraw (w tym kosztów części zamiennych) do urządzeń drukujących;
- 9) czas realizacji usługi:
 - a) konserwacji lub przeglądu do 3 dni roboczych (z zastrzeżeniem pkt 8 w sekcji I);
 - b) wymiany i instalacji materiałów eksploatacyjnych, w przypadkach wymagających interwencji serwisu specjalistycznego 1 dzień roboczy (z zastrzeżeniem pkt 8 w sekcji I);

.....

Podpis osoby/osób uprawnionych do zaciągania
zobowiązań w imieniu Wykonawcy