

A. TESTY SYSTEMÓW I MATERIAŁÓW EKSPLOATACYJNYCH

- Testy Systemu

W celu potwierdzenia wymaganych funkcjonalności systemu, na etapie oceny ofert lub w trakcie obowiązywania niniejszej umowy, Zamawiający może zażądać przeprowadzenia testu oferowanego oprogramowania. Szczegółowe wytyczne opisane są w Części D pkt. 4 Opisu Przedmiotu Zamówienia.

- Testy materiałów eksploatacyjnych

Zamawiający dopuszcza używanie materiałów równoważnych (z zastrzeżeniem treści załącznika nr 3). W celu weryfikacji jakości, na etapie oceny ofert lub w trakcie obowiązywania niniejszej umowy, Zamawiający może zażądać przeprowadzenia testów oferowanych materiałów eksploatacyjnych. Szczegółowe wytyczne opisane są w Części D pkt. 5 Opisu Przedmiotu Zamówienia.

B. 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 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 3 do 4 lutego 2020 r. Wykonawca dokona przeglądu technicznego i wymieni wyeksploatowane części;
 - b) w okresie od 5 do 28 lutego 2020 r. Wykonawca - w razie potrzeby - zapewni dostawy materiałów eksploatacyjnych do 24 godzin oraz podwyższoną gotowość serwisową do skutecznej interwencji (tj. osiągnięcie sprawności i gotowości do dalszej pracy urządzenia) w czasie do 24 godzin od chwili zgłoszenia.

C. 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,
 - 2) urządzenia drukujące nabywane przez Zamawiającego w ramach tworzenia nowych stanowisk pracy.
4. Wykonawca może zastąpić sprzęt Zamawiającego 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 użyczonego 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 użyczenia.
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.

D. OPIS WYMAGAŃ SYSTEMU KOMPLEKSOWEJ OBSŁUGI URZĄDZEŃ DRUKUJĄCYCH:

1. Pojęcia ogólne, związane z systemem kompleksowej obsługi urządzeń drukujących:

- 1.1 System – oprogramowanie modułowe, działające w architekturze klient-serwer, pozwalające na realizację kompleksowej obsługi urządzeń drukujących, której zadaniem jest zapewnienie ciągłości druku.
- 1.2 Panel systemu – konsola systemu dostępna przez przeglądarkę internetową, udostępnioną Zamawiającemu w formie graficznego interfejsu użytkownika.
- 1.3 Agent – program komputerowy, pełniący rolę klienta w architekturze systemu, wdrażany w strukturze informatycznej Zamawiającego.
- 1.4 Serwer – program komputerowy, pełniący rolę serwera w architekturze systemu, zapewniający usługi agentom, udostępniający Zamawiającemu panel systemu.

2. Założenia techniczne systemu:

- 2.1 Wykonawca zapewnia System do obsługi urządzeń drukujących. System działa w architekturze klient-serwer. Komunikacja agenta (klienta) z serwerami, znajdującymi się poza siecią Zamawiającego, jest szyfrowana jednym ze standardowych algorytmów kryptograficznych (np. 3DES, AES, RSA).
- 2.2 Zamawiający nie wyraża zgody na instalację dodatkowych serwerów (brak ingerencji w sieć komputerową Zamawiającego).
- 2.3 Agent instaluje się w środowisku Microsoft Windows zarówno na systemach operacyjnych klienckich jak i serwerowych.
- 2.4 Wykonawca udostępnia instalator agenta w formie gotowej i skonfigurowanej paczki MSI zarówno dla urządzeń LAN jak i USB. Instalacja agenta ma być możliwa za pomocą usługi katalogowej.
- 2.5 Nie dopuszcza się instalacji agenta wykorzystującego komunikację przez port USB jedynie w technologii P2P.
- 2.6 Zakres danych przesyłanych od agenta zainstalowanego u Zamawiającego do serwera obejmować może tylko i wyłącznie informacje związane ze stanem urządzeń drukujących – nie dopuszcza się przesyłania jakichkolwiek informacji związanych z treścią wydruków.
- 2.7 Wymaga się, aby Agent, współpracował ze wszystkimi użytkowymi przez Zamawiającego urządzeniami, połączonymi za pomocą połączeń LAN lub USB.
- 2.8 Jeden instalator agenta ma odpowiadać za skanowanie i komunikację urządzeń połączonych za pomocą połączeń USB i LAN.
- 2.9 Agent zapewnia automatyczne skanowanie sieci lub podsieci Zamawiającego w celu wykrycia nowych urządzeń drukujących.
- 2.10 System zapewnia automatyczne monitorowanie nowych urządzeń drukujących zainstalowanych na wcześniej monitorowanych przez agentów stacjach roboczych i serwerach wydruków. W takim przypadku informacja o podłączeniu nowego urządzenia ma być automatycznie przesłana do serwera centralnego, gdzie administrator podejmuje decyzję o jej sklasyfikowaniu.
- 2.11 System ma umożliwić obsługę protokołu SNMP w wersji 3.
- 2.12 Dostęp do panelu systemu ma być zapewniony wyłącznie przez przeglądarkę internetową.
- 2.13 System ma umożliwić dostęp do panelu z różnym poziomem uprawnień dla wybranych użytkowników.
- 2.14 Zamawiający wymaga, aby System zapewnił jednorazowe pobranie wszystkich danych z wykazem urządzeń drukujących Zamawiającego (w formacie Excel, CSV), tak aby

w wyniku tej operacji wszystkie urządzenia pojawiły się w widoku urządzeń obsługiwanych.

3. Aspekty funkcjonalne systemu:

- 3.1 Zamawiający wymaga, aby System posiadał następujące moduły:
 - 3.1.1 monitorująco-raportujący,
 - 3.1.2 magazynowy,
 - 3.1.3 zamówień,
 - 3.1.4 serwisowy.
- 3.2 Moduł monitorująco-raportujący – wymagane funkcjonalności dostępne dla Zamawiającego:
 - 3.2.1 podgląd w czasie rzeczywistym za pomocą przeglądarki internetowej na parametry pracy systemu, umożliwiając wyznaczonym pracownikom Zamawiającego wgląd dla pojedynczej drukarki z poziomu jednego panelu systemu;
 - 3.2.2 prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, numer seryjny, lokalizacja, ośrodek powstawania kosztów;
 - 3.2.3 dedykowaną funkcję do wysłania informacji o fizycznej zmianie lokalizacji urządzenia w systemie do administratora Systemu;
 - 3.2.4 widok informacji o urządzeniu: „Urządzenie Wykonawcy”, „Urządzenie Zamawiającego”;
 - 3.2.5 kontrolę zliczania ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących;
 - 3.2.6 kontrolę stanu materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących;
 - 3.2.7 prognozę stanu materiałów eksploatacyjnych w oparciu o historię ilości wydruków;
 - 3.2.8 prezentację informacji dot. uszkodzenia materiałów drukujących, generowanych z poziomu urządzeń (tonerów, bębnow, fuserów, pasów transmisyjnych);
 - 3.2.9 definiowanie ceny wydrukowanej strony z dokładnością do 4 miejsc po przecinku;
 - 3.2.10 kontrolę kosztu wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;
 - 3.2.11 generowanie historii wymian materiałów eksploatacyjnych z poziomu pojedynczego urządzenia w okresie min. pełnych 12 miesięcy;
 - 3.2.12 generowanie historii ilości wydrukowanych stron z poziomu pojedynczego urządzenia w okresie min. pełnych 12 miesięcy;
 - 3.2.13 generowanie tzw. ośrodków kosztów poprzez przypisanie wybranego urządzenia Zamawiającego do wskazanej przez niego lokalizacji (dział, budynek, piętro, pokój, osoba);
 - 3.2.14 generowanie raportów z wybranego okresu wraz z możliwością podziału na format papieru, duplex, simplex oraz wydruk kolorowy i monochromatyczny dla poszczególnych urządzeń Zamawiającego;
 - 3.2.15 generowanie raportów miesięcznych ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów;
 - 3.2.16 eksportowanie raportów drukowania do plików arkusza kalkulacyjnego.
- 3.3 Moduł magazynowy –wymagane funkcjonalności dostępne dla Zamawiającego:
 - 3.3.1 zarządzanie magazynem materiałów eksploatacyjnych, które znajdują się na stanie magazynowym i nie zostały jeszcze zainstalowane w urządzeniach drukujących z poziomu panelu systemu;

- 3.3.2 składanie dodatkowych zamówień do urządzeń obsługiwanych na tzw. stan magazynowy;
 - 3.3.3 przyjęcie materiałów eksploatacyjnych na stan magazynowy Zamawiającego;
 - 3.3.4 funkcję wydania materiałów eksploatacyjnych ze stanu magazynowego Zamawiającego;
 - 3.3.5 aktualizację licznika z chwilą zamawiania materiału dla urządzeń niemonitorujących zużycia materiału;
 - 3.3.6 wgląd w czasie rzeczywistym do aktualnego stanu magazynowego materiałów eksploatacyjnych, identyfikowanych symbolem materiału;
 - 3.3.7 widok numeru katalogowego (tj. symbolu producenta materiału eksploatacyjnego) umieszczonego na opakowaniu materiału eksploatacyjnego wraz z przyporządkowanym numerem inwentarzowym urządzenia, do którego jest przeznaczony;
 - 3.3.8 sprawdzenie historii wydań materiałów dla każdego z urządzeń objętych obsługą, od chwili jego instalacji w systemie.
- 3.4 Dodatkowe funkcje Modułu Zamówień dostępne dla Zamawiającego
- 3.4.1 Składanie zamówienia z poziomu panelu systemu;
 - 3.4.2 Podgląd aktualnej listy obsługiwanych urządzeń zsynchronizowanej z modułem monitorująco-raportującym;
 - 3.4.3 Podgląd aktualnego stanu materiału eksploatacyjnego w urządzeniu;
 - 3.4.4 Podgląd stanu materiałów dostępnych w magazynie dla danego urządzenia;
 - 3.4.5 Zamówienie materiału na magazyn lub bezpośrednio do wybranego urządzenia z przypisanym numerem inwentarzowym;
 - 3.4.6 Weryfikacja statusu złożonego zamówienia (złożone, przyjęte, w realizacji, odebrane, odrzucone);
 - 3.4.7 Moduł automatycznie pobiera i wyświetla numer listu przewozowego firmy kurierskiej realizującej dostawę zamówienia;
 - 3.4.8 Wgląd na numeru listu przewozowego dla każdego ze zrealizowanych zamówień;
 - 3.4.9 Widok daty ostatniego zamówienia oraz poszczególnych materiałów eksploatacyjnych dla danego urządzenia;
 - 3.4.10 Zgłoszenie odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych w celu ich utylizacji;
 - 3.4.11 Dedykowana funkcja informowania administratora Systemu o zmianie fizycznej lokalizacji urządzenia drukującego przez Zamawiającego.
- 3.5 Moduł serwisowy – wymagane funkcjonalności dostępne dla Zamawiającego:
- 3.5.1 zgłaszanie usterek obsługiwanych urządzeń z poziomu panelu systemu;
 - 3.5.2 weryfikację statusu naprawy w czasie rzeczywistym;
 - 3.5.3 widok danych niezbędnych do identyfikacji zgłaszanego urządzenia, tj.: producent, model, numer seryjny, lokalizacja (wskazanie miejsca, w którym znajduje się uszkodzone urządzenie u Zamawiającego);
 - 3.5.4 wycenę kosztu naprawy usterek powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania urządzenia;
 - 3.5.5 wypełnienie opisu usterki;
 - 3.5.6 możliwość dodania zdjęcia przykładowego defektu wydruku z uszkodzonego urządzenia;
 - 3.5.7 widok opisu wykonanej naprawy;
 - 3.5.8 weryfikację daty przyjęcia i wykonania zgłoszenia serwisowego;
 - 3.5.9 dodanie próbnego wydruku w formie pliku .jpg (wydruk testowy z urządzenia drukującego, świadczący o poprawnym wykonaniu usługi serwisowej);

3.5.10 możliwość integracji z systemem zgłoszeń Zamawiającego.

4. Prezentacja i Testy Systemu:

- 4.1 instalacja agenta i dodanie do systemu wybranych urządzeń drukujących, podłączonych za pomocą LAN,
- 4.2 instalacja agenta na 5 stacjach roboczych, do których będą podłączone lokalne urządzenia drukujące różnych producentów (najbardziej popularnych modeli urządzeń drukujących Zamawiającego) i dodaniu ich do systemu,
- 4.3 zbieranie i przetworzenie danych przez agentów w okresie testu (około 3 godziny),
- 4.4 prezentacja działania systemu w środowisku Zamawiającego na podstawie zebranych danych. Przebieg prezentacji oraz ocena spełniania wymagań zostaną przedstawione w postaci pisemnego protokołu z prezentacji. Porządek prezentacji działania systemu:
 - 4.4.1 ogólna charakterystyka systemu,
 - 4.4.2 analiza systemu pod kątem wymagań technicznych, opisanych w Opisie Przedmiotu Zamówienia, wraz z ich oceną,
- 4.5 Spełnianie wymagań technicznych systemu oraz posiadanie i działanie wymaganych funkcjonalności odbywa się wg według kryterium spełnia/nie spełnia.
- 4.6 Zamawiający przygotowuje pomieszczenie i urządzenia drukujące.
- 4.7 W celu wykonania testów, Zamawiający zapewnia dostęp do Internetu.

5. Testy materiałów eksploatacyjnych

- 5.1 Zamawiający może zażądać przeprowadzenia testów jakości materiałów eksploatacyjnych, które stosowane będą przez Wykonawcę przed podpisaniem umowy lub w trakcie obowiązywania umowy.
- 5.2 Wykonawca zostanie powiadomiony o terminie testu na 3 dni przed jego rozpoczęciem. Test polegać będą na porównaniu gęstości optycznej druku uzyskanej na pięciu różnych modelach materiałów eksploatacyjnych, które stosować będzie Wykonawca w trakcie trwania umowy i porównaniu ich do jakości uzyskanej na materiale oryginalnym zalecanym przez producenta urządzenia.
- 5.3 W celu zachowania stabilnej jakości wydruku wymagane jest stosowanie w danym urządzeniu wyłącznie materiałów pochodzących od jednego producenta przez cały okres trwania umowy.
- 5.4 Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć densytometr wraz z oryginalnymi materiałami eksploatacyjnymi oraz materiałami Wykonawcy. Jeżeli na testy zostaną dostarczone tylko materiały oryginalne będzie to równoznaczne ze zobowiązaniem się przez Wykonawcę do stosowania wyłącznie materiałów oryginalnych zalecanych przez producenta do wszystkich modeli urządzeń do jakich kompatybilny jest dany materiał. Modele materiałów zostaną podane w dniu zaproszenia Wykonawcy na test.
- 5.5 Test zakończy się skutkiem pozytywnym, jeżeli pomiar gęstości druku uzyskany na pięciu materiałach Wykonawcy będzie równy lub maksymalnie o 0,05 punktów niższy od gęstości uzyskanej na materiale oryginalnym producenta urządzenia. Jeżeli wyniki pomiarów odmienne od powyższych Zamawiający uzna, że Wykonawca nie przeszedł pozytywnie testu, nie podpisze z nim umowy ze względu na niezadowalającą jakość materiałów eksploatacyjnych.

6. Wdrożenie – wymagania Zamawiającego.

- 6.1 Pracownicy Wykonawcy, przy współpracy z Zamawiającym przeprowadzają pełną inwentaryzację sprzętu, nadając wszystkim urządzeniom objętym obsługą, indywidualne numery inwentarzowe. W trakcie wdrożenia są opisywane w systemie następujące informacje: rzeczywiste lokalizacje urządzeń, producent i model urządzenia, numer seryjny. Każde z urządzeń otrzymuje indywidualny numer inwentarzowy, którym ma

zostać oznaczone każde z obsługiwanych urządzeń (etykieta z drukarki typu „Dymo” - nie dopuszcza się nanoszenia oznaczeń markerem). W trakcie wdrożenia, z każdego urządzenia ma zostać wydrukowana strona statusowa z licznikiem. Urządzenie ma zostać przypisane do właściwego ośrodka kosztów i jednostki organizacyjnej.

- 6.2 Numery inwentarzowe urządzeń wraz z rzeczywistą lokalizacją będą widoczne w systemie przy każdym urządzeniu objętym obsługą.
- 6.3 Wykonawca przedstawia zestawienie z przeprowadzonej inwentaryzacji w formie tabelarycznej i przekazuje ją Zamawiającemu w formie arkusza kalkulacyjnego w terminie do 7 dni roboczych od dnia ukończenia inwentaryzacji.
- 6.4 W momencie startowego uruchomienia systemu generowany jest raport początkowy, informujący o stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących.
- 6.5 Zamawiający może zażądać oznaczenia również wszystkich urządzeń aktualnie znajdujących się na magazynie, które nie wykonują wydruków.
- 6.6 W trakcie wdrożenia, Wykonawca przeprowadza pełną konserwację wszystkich urządzeń drukujących objętych usługą.

7. Definicje związane z naprawą/usługą serwisową/przeglądem i konserwacją okresową urządzeń drukujących Zamawiającego - drukarki sieciowe i lokalne, wydawanie ekspertyz.

- 7.1 Pojęcia związane z realizacją wsparcia serwisowego:
 - 7.1.1 Awaria/uszkodzenie – sytuacja, w której prawidłowo podłączone do komputera bądź sieci urządzenie nie wykonuje wydruków – Zamawiający wzywa serwis.
 - 7.1.2 Usterka/nieprawidłowość pracy – sytuacja, w której urządzenie wykonuje wydruki w jakości odbiegającej od określonej w jej dokumentacji technicznej (błady wydruk, plamy, smugi, niezadrukowane fragmenty tekstu lub obrazu, głośna praca urządzenia itp.) – Zamawiający wzywa serwis.
 - 7.1.3 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 stanu technicznego – Zamawiający zgłasza konieczność konserwacji.
 - 7.1.4 Naprawa – doprowadzenie urządzenia do stanu funkcjonalności poprzez usunięcie wszelkich awarii i usterek związanych z jakością druku.
 - 7.1.5 Czas reakcji – czas od momentu przyjęcia zgłoszenia telefonicznego lub mailowego do przybycia we wskazane miejsce.
 - 7.1.6 Czas naprawy/realizacji usługi – czas od momentu przyjęcia zgłoszenia telefonicznego lub mailowego do zakończenia pracy potwierdzony podpisem osoby zlecającej, wyznaczonej przez Zamawiającego.
- 7.2 Zakres wsparcia serwisowego obejmuje:
 - 7.2.1 Utrzymanie ciągłości i poprawności pracy dostarczonego systemu przez okres obowiązywania umowy;
 - 7.2.2 Zapewnienie materiałów eksploatacyjnych, w tym tonery, tusze, bębny oraz inne niezbędne do prawidłowej pracy urządzeń z wyłączeniem papieru;
 - 7.2.3 Usługę konserwacji i przeglądów technicznych urządzeń niezbędnych do prawidłowej pracy;
 - 7.2.4 Usługę naprawy urządzeń (czynności serwisowe) zgodnie ze zgłoszeniem Zamawiającego;
 - 7.2.5 Usługę użyczenia urządzeń;

- 7.2.6 Naprawę zepsutych lub nieprawidłowo działających urządzeń, odbiór do naprawy od Zamawiającego uszkodzonego sprzętu, a po naprawie instalacja sprawnego urządzenia;
- 7.2.7 Naprawę urządzeń będących własnością Zamawiającego (wymaga jego akceptacji);
- 7.2.8 Naprawa, konserwacja i przeglądy - koszty w kalkulowane w cenę oferty;
- 7.2.9 Koszty części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych - koszty w kalkulowane w cenę oferty;
- 7.3 Zamawiający przedstawia informację o ilości i rodzajach drukarek którymi dysponuje, spis wraz z rozmieszczeniem zostanie dołączony do umowy.
- 7.4 Określenie warunków świadczenia wsparcia serwisowego:
 - 7.4.1 Awarie zgłaszane będą przez Zamawiającego w dedykowanym panelu serwisowym będącym częścią systemu (Część D ust 1 pkt 1.1.);
 - 7.4.2 Podjęcie czynności w zakresie wsparcia serwisowego licząc od chwili zgłoszenia niezwłocznie - nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego;
 - 7.4.3 Wykonawca zobowiązuje się do stosowania części i podzespołów dedykowanych dla danego urządzenia. W przypadku uszkodzenia urządzeń Zamawiającego z powodu zastosowania wadliwego materiału eksploatacyjnego (tonery, tusze), naprawa urządzenia następuje na koszt Wykonawcy;
 - 7.4.4 Wykonawca dostarczy oryginalne, zalecane przez producenta danego urządzenia materiały eksploatacyjne dla urządzeń w załączniku nr 3 dla pozycji 18, 19 oraz 22;
 - 7.4.5 Wykonawca przejmuje odpowiedzialność za urządzenia podczas wykonywania napraw oraz innych czynności serwisowych;
 - 7.4.6 Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów napraw (w tym kosztów części zamiennych) do urządzeń drukujących;
 - 7.4.7 Naprawy, konserwacje i przeglądy realizowane będą w dniach poniedziałek – piątek w godzinach 8-16;
 - 7.4.8 Po zakończeniu prac konserwacyjnych Wykonawca we własnym zakresie odbiera uszkodzone bądź zużyte elementy urządzenia;
 - 7.4.9 W przypadku gdy czas usunięcia awarii, usterki przekroczy 3 dni robocze, Wykonawca zapewnia urządzenie zastępcze. Urządzenie zostanie zainstalowane wraz z protokołem zawierającym informację o urządzeniu zastępczym oraz zastępowanym (nr fabryczne, inwentarzowe, stany liczników);
- 7.5 Czas realizacji usługi (z zastrzeżeniem Części B pkt. 8):
 - 7.5.1 konserwacja lub przegląd: do 5 dni roboczych
 - 7.5.2 naprawa awarii lub usterki: 36 h (max do 5 dni)
 - 7.5.3 dostarczenie urządzenia zastępczego: 1 dzień roboczy
 - 7.5.4 czas na dostarczenie urządzenia dodatkowego od chwili zgłoszenia: do 5 dni roboczych
- 7.5.5 dostawy materiałów eksploatacyjnych: do 3 dni roboczych (z zastrzeżeniem Części B pkt. 8)
- 7.6 W przypadku nieopłacalności naprawy urządzenia, przedstawiona zostanie ekspertyza. Ekspertyza będzie zawierać koszty naprawy urządzenia.
- 7.7 Na podstawie ekspertyzy podjęta zostanie decyzja czy urządzenie zostanie naprawione czy wycofane z eksploatacji.
- 7.8 Serwisant przed przystąpieniem do świadczenia usługi okazuje przedstawicielowi Zamawiającego identyfikator bądź upoważnienie do świadczenia usług.

8. Użyczenie urządzeń drukujących:

- 8.1 W przypadku awarii urządzenia i przedłużającej się naprawy Wykonawca zapewnia urządzenie zastępcze w miejsce uszkodzonego;
- 8.2 Parametry funkcjonalności urządzeń zastępczych będą równoważne do urządzeń uszkodzonych;
- 8.3 Wymiana urządzenia odbywa się bez dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego;
- 8.4 Celem zapewnienia wysokiej jakości usług, Zamawiający informuje Wykonawcę o każdej zmianie stanu urządzeń na bieżąco, podając pełną identyfikację, tj. producent, model, numer seryjny, adres IP, licznik i lokalizację urządzenia; Każdorazową zmianę lokalizacji urządzenia Zamawiający zgłasza przez system.
- 8.5 W przypadku potrzeby uruchomienia dodatkowych stanowisk u Zamawiającego, użyczone i zainstalowane zostaną w miejscu wskazanym przez Zamawiającego dodatkowe urządzenia. Użyczenie nie ma wpływu na wynagrodzenie (w ramach umownej puli urządzeń);
- 8.6 W każdym przypadku dodatkowe urządzenie dostarczane na wniosek Zamawiającego jest urządzeniem sprawnym;
- 8.7 Podstawą przyjęcia przez Zamawiającego użyczonego urządzenia jest protokół użyczenia zawierający: producenta, typ, model, nr seryjny, stan licznika i wartość;
- 8.8 Wykonawca każdorazowo przeszkoli pracownika Wykonawcy z obsługi instalowanego urządzenia;
- 8.9 Na każde wezwanie Zamawiającego przedstawiona zostanie pełna lista użyczonych urządzeń
- 8.10 Zamawiający odpowiada za sprzęt w przypadku od przepięć, zalania, kradzieży, umyślnego uszkodzenia itp.
- 8.11 Demontaż urządzeń użyczonych wykonany zostanie w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych po okresie obowiązywania umowy a odbiór zostanie potwierdzony protokołem podpisanym przez obie strony.

9. Zasady dostaw materiałów eksploatacyjnych:

- 9.1 Materiały eksploatacyjne do urządzeń dostarczone zostaną do siedziby Zamawiającego na podstawie zlecenia wygenerowanego przez pracownika w panelu zamówieniowym.
- 9.2 Dostęp do historii zamówień jest umożliwiony przez 24h.
- 9.3 Zamawiający dopuszcza użycie tzw. materiały równoważne, wyłącznie pod warunkiem, że ich jakość jest taka sama jak w przypadku stosowania materiałów eksploatacyjnych zalecanych przez producentów urządzeń (oryginałów);
- 9.4 Jeżeli w trakcie realizacji umowy Zamawiający stwierdzi, iż wydajność, jakość czy niezawodność dostarczonych materiałów eksploatacyjnych równoważnych niekorzystnie odbiega od materiałów zalecanych przez producenta urządzenia, na żądanie Zamawiającego, wymieniamy oferowany materiał na nowy lub na taki, który spełnia wymagania jakościowe Zamawiającego;
- 9.5 W przypadku gdy jakość wydruku odbiega od oczekiwań Zamawiającego np. pojawią się podłużne lub poziome paski, Zamawiający może się do nas zwrócić o usunięcie usterki. Zobowiązujemy się do reakcji serwisowej niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego;
- 9.6 Wykonawca bierze na siebie pełną odpowiedzialność materialną za uszkodzenie sprzętu spowodowane używaniem oferowanych materiałów eksploatacyjnych;
- 9.7 W przypadku trwałego uszkodzenia urządzenia z przyczyn, o których mowa w punkcie wyżej (brak możliwości naprawy), Wykonawca zobowiązuje się do zakupu na rzecz Zamawiającego nowego urządzenia o takich samych lub wyższych parametrach;

9.8 Materiały eksploatacyjne będą dostarczane do siedziby Zamawiającego w godz. 8:00 do 15:00. Zamawiający wskazuje osobę upoważnioną do odbioru przesyłek;

10. Informacja dot. utylizacji materiałów eksploatacyjnych:

10.1 Zużyte części oraz materiały eksploatacyjne z urządzeń będą odbierane i utylizowane w ramach opłaty za wydruk. Zamawiający nie będzie ponosił z tego tytułu żadnych dodatkowych kosztów.

10.2 Zamawiający zleca utylizację materiałów eksploatacyjnych w panelu zamówień systemu;

.....
Podpis osoby/osób uprawnionych do zaciągania
zobowiązań w imieniu Wykonawcy