**a2-8-SDiUW-24 Załącznik nr 1 do umowy - projekt**

1. **Opis przedmiotu zamówienia**
2. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa serwisowa następujących urządzeń: drukarki, kserokopiarki i urządzenia wielofunkcyjne eksploatowane w KPR, obejmująca : przeglądy, naprawy i konserwacje pozwalające utrzymywać w pełnej sprawności w/w urządzenia oraz dostawę materiałów eksploatacyjnych w tym tonerów/tuszy i części zamiennych w zamian za opłatę obliczoną na podstawie liczby wykonanych wydruków. Usługa dotyczy urządzeń eksploatowanych w lokalizacjach opisanych w **załączniku nr 2** do zapytania.
3. Kompleksowa obsługa serwisowa obejmować będzie:
4. wykonanie konserwacji i przeglądów technicznych z częstotliwością przynajmniej jeden raz   
   w ciągu trwania umowy w lokalizacjach opisanych w **załączniku nr 2** do zapytania, w terminie   
   i miejscu uzgodnionym każdorazowo z Zamawiającym telefonicznie lub e-mailowo,   
   a w szczególności: demontaż urządzenia, dokonywanie sprawdzenia pod względem uszkodzeń mechanicznych, ocenę (ekspertyzę) techniczną urządzenia, usunięcie zanieczyszczeń powstałych w wyniku eksploatacji (toner, pył, kurz), oczyszczenie układu skanowania i napędowego, oczyszczenie układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy), oczyszczenie toru prowadzenia papieru (rolki poboru papieru, rolki wyjścia), smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych, wymianę uszkodzonych i zużytych części, montaż oczyszczonych elementów, sprawdzenie prawidłowości poboru papieru oraz wszystkich innych podzespołów, oczyszczenie obudowy, wykonanie wydruków próbnych oraz uruchomienie innych funkcji urządzenia w celu sprawdzenia jakości wykonanej usługi i wystawienia karty serwisowej, będącej jednocześnie kartą gwarancyjną;
5. naprawy polegające na usuwaniu zgłoszonych przez Zamawiającego awarii urządzeń, wynikłych w czasie ich eksploatacji, w tym dostawę i wymianę części zamiennych;
6. wykonanie regulacji urządzeń w celu uzyskania należytej jakości pracy urządzenia;
7. dostawę tonerów/tuszy i innych materiałów eksploatacyjnych do magazynu Zamawiającego  
   w terminie do 2 dni roboczych od daty zamówienia przez Zamawiającego drogą elektroniczną;   
   e-mailem.   
   Zamawiający we własnym zakresie będzie dystrybuował te materiały do wszystkich lokalizacji;
8. dojazd i transport do wskazanej lokalizacji Zamawiającego;
9. Czas reakcji serwisowej (przystąpienia do usunięcia awarii) wynosić będzie nie dłużej niż 2 dni robocze od momentu telefonicznego bądź mailowego powiadomienia Wykonawcy;
10. Czas wykonania naprawy lub wymiany urządzenia w miejscu jego użytkowania nie może być dłuższy niż 24 godziny od momentu przystąpienia Wykonawcy do jej usunięcia, w terminie nie dłuższym niż określony w pkt.3.;
11. W razie konieczności wykonania naprawy poza siedzibą Zamawiającego Wykonawca odbierze urządzenie za protokołem zdawczo-odbiorczym (w oparciu o wzór Wykonawcy – zaakceptowany przez Zamawiającego) i pozostawi oraz uruchomi urządzenie zastępcze, które będzie służyć do terminu trwania umowy lub do czasu zakupu nowego urządzenie przez Zamawiającego.   
    W takim przypadku Zamawiający zapewnia zdalną asystę swoich informatyków przy instalacji sterowników urządzenia.
12. Urządzenie zastępcze musi być (minimum) tej samej klasy co urządzenie wymagające naprawy.
13. W przypadku zakończenia umowy Zamawiający zwróci Wykonawcy urządzenia zastępcze wraz   
    z zamontowanymi w nich materiałami eksploatacyjnymi, w terminie do 7 dni po zakończeniu umowy.
14. Wykonawca zapewni odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych zgodnie   
    z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z Ustawą z dnia 14 grudnia 2012 roku   
    o odpadach (tj. Dz.U z 2016 roku, poz. I987 ze zm.) oraz rozporządzeniami wykonawczymi tej ustawy;

* odbiór zużytych materiałów eksploatacyjnych odbywać się będzie w dniu realizacji nowego zamówienia (dostarczenia nowych materiałów eksploatacyjnych), nie rzadziej niż raz na 2 miesiące lub w przypadku wcześniejszego zgromadzenia dużej ilości materiałów zużytych,   
  w terminie uzgodnionym z Zamawiającym;
* w ostatnim dniu każdego miesiąca Wykonawca wystawiać będzie Zamawiającemu zbiorczą kartę odebranych zużytych tonerów do utylizacji i będzie dostarczał ją do siedziby Zamawiającego.

1. Zamawiający wymaga, aby dostarczone przez Wykonawcę części zamienne i materiały eksploatacyjne były zgodne z zaleceniami producenta urządzenia, były dobrej jakości i wolne od wad (ich użycie nie może powodować: utraty jakości wydruków, kserokopii, utraty gwarancji producenta, uszkodzeń urządzenia).
2. Wykonawca ponosił będzie pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie urządzenia, powstałe z jego winy w czasie wykonywania naprawy i innych czynności serwisowych oraz za dostarczone i wymienione części i materiały eksploatacyjne niezbędne do sprawnego działania urządzenia w trakcie trwania umowy i do 12 miesięcy po jej zakończeniu w ramach gwarancji lub rękojmi.
3. Czynności serwisowe realizowane będą w lokalizacjach opisanych w **załączniku nr 2** do zapytania, w dni robocze, w godzinach i terminie uzgodnionym każdorazowo z Zamawiającym.
4. W przypadku niemożności dokonania naprawy urządzenia z powodu braku dostępności części zamiennych, nadmiernego wyeksploatowania, utraty cech użytkowych, itp… Wykonawca przedstawi opinię (ekspertyzę) techniczną dotyczącą stanu technicznego danego urządzenia celem jego wycofania z użytku.
5. Prowadzenie i potwierdzenie miesięcznej ewidencji ilości wykonanych wydruków   
   w poszczególnych formatach dokonywane będzie w oparciu o system zliczania wydruków dostarczony przez Wykonawcę, na który Wykonawca posiada licencję, funkcjonujący   
   w środowisku Zamawiającego:
6. system powinien posiadać możliwość automatycznego pobierania stanów liczników z urządzeń drukujących i przesyłania ich do Wykonawcy;
7. system powinien umożliwiać wytworzenie raportu poprzez przeglądarkę internetową co najmniej w zakresie ilości stron drukowanych, kopiowanych w kolorze i mono, w zadanym okresie czasu, raporty w podziale na lokalizacje, możliwość dopisania kosztów związanych   
   z wydrukiem, kopią mono, kolor;
8. system powinien posiadać możliwość automatycznego zamawiania materiałów eksploatacyjnych na uzupełnienie zapasu w magazynie Zamawiającego. Wykonawca na podstawie danych   
   z systemu powinien bez ingerencji Zamawiającego dostarczyć do magazynu Zamawiającego odpowiednią ilość tonerów i tuszy, dotyczy urządzeń podłączonych w systemie LAN, do pozostałych urządzeń podłączonych za pomocą innego systemu połączeń Zamawiający będzie dokonywał zamówień we własnym zakresie na e-maila Wykonawcy.
9. możliwość instalacji oprogramowania agenta w środowisku Windows;
10. możliwość komunikacji agenta z urządzeniem drukującym za pomocą połączeń LAN;
11. Zamawiający nie dopuszcza ingerencji Wykonawcy w swoje środowisko sieciowe (wyjątek stanowi instalacja agenta w każdej z posiadanych podsieci);
12. zakres danych przesyłanych od agentów zainstalowanych u Zamawiającego do serwera   
    z systemem zliczającym wydruki Wykonawcy może obejmować tylko i wyłącznie informacje związane ze stanem pracy urządzeń drukujących – niedopuszczalne jest przesyłanie jakichkolwiek informacji związanych z treścią wydruków;
13. przypisanie przez Wykonawcę poszczególnych urządzeń drukujących w podsystemie raportowym do lokalizacji i ośrodków powstania kosztów zgodnie z wykazem dostarczonym przez Zamawiającego;
14. podsystemy monitorowania i raportowania powinny zapewniać:

* prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, numer seryjny, lokalizacja, ośrodek powstania kosztów;
* generowanie raportów dziennych, tygodniowych, miesięcznych wraz z możliwością podziału na format papieru, duplex, simplex oraz wydruk kolorowy i monochromatyczny dla poszczególnych urządzeń Zamawiającego (zgodnie z danymi udostępnionymi przez producenta urządzeń);
* tworzenie sumarycznego i szczegółowego wykresu oraz raportu ilości wydruków z możliwością wyboru zakresu dat (historia);
* generowanie raportu miesięcznego ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia;
* sumaryczny licznik – możliwość sprawdzenia czy dane urządzenie drukujące ma duży przebieg i rozpatrzenie ewentualnej wymiany na nowe lub zgłoszenia przeglądu;
* eksport raportów drukowania do plików CSV i/lub XLS;
* śledzenie zużycia materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach drukujących jak również możliwość zliczania ilości wydrukowanych stron;
* śledzenie bieżących alertów poszczególnych urządzeń drukujących w celu bezpośredniego usunięcia awarii;
* możliwość odpytania urządzeń w czasie rzeczywistym w celu sprawdzenia ich stanu oraz stanu materiałów eksploatacyjnych;

Zamawiający zastrzega sobie prawo przetestowania rozwiązania na etapie wyboru oferty. Testy przeprowadzone będą na koszt oferenta. Testowane mogą być wszystkie wymagane przez Zamawiającego funkcjonalności.

1. W przypadku urządzeń atramentowych nie wyposażonych w port LAN lub USB rozliczenie ilości wydruków do obciążenia miesięcznego będzie określane na podstawie ilości zużytych tuszy, przy założeniu, że jeden tusz pozwala wydrukować tyle kopii ile wynika z jego karty katalogowej.

Jeżeli w okresie miesiąca rozliczeniowego nie zostanie wymieniony-dostarczony żaden tusz,   
to przyjmuje się ilość wydruków równą „0”. Rozliczenie następuje dopiero w miesiącu, w którym dokonano dostawy tuszy do magazynu Zamawiającego.

1. W przypadku urządzeń nie wyposażonych w port LAN to Zamawiający składa zamówienie na każdorazową dostawę, zapewniając sobie odpowiedni zapas w magazynie.
2. Jako, że Wykonawca rozpocznie świadczenie usług przy wykorzystaniu materiałów eksploatacyjnych Zamawiającego, zamontowanych w urządzeniach drukujących, objętych umową Zamawiający wymaga, aby po zakończeniu świadczenia usług zamontowane materiały eksploatacyjne Wykonawcy pozostały do dyspozycji Zamawiającego.
3. Zamawiający po podpisaniu umowy w pierwszej kolejności musi wykorzystać tonery/tusze znajdujące się w jego magazynie. Lista tonerów/tuszy będących na stanie magazynu KPR ze stanem na dzień 28.06.2018r. znajduje się w załączniku nr 3 do zapytania. W dniu podpisania umowy lista zostanie uaktualniona do ilości rzeczywistych.
4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany ilości oraz asortymentu urządzeń (poprzez zmniejszenie lub zwiększenie), zmianę marki - modelu urządzenia, a także zmianę lokalizacji   
   w przypadku zmian organizacyjnych. Zmiana taka nie będzie miała znaczenia dla sposobu obliczania wynagrodzenia.