

## **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

### **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa usługa opieki serwisowej dla drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych eksploatowanych w MUP w Lublinie w ciągu 12 miesięcy licząc od daty protokolarnego dopuszczenia Wykonawcy przez Zamawiającego do rozpoczęcia świadczenia usług lub do wyczerpania maksymalnej kwoty środków finansowych stanowiących wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy, w zależności od tego, które z tych zdarzeń wystąpi jako pierwsze.

Usługa powyższa polegać ma:

- na zapewnieniu poprawnej jakości wydruków i kopii zgodnie z dokumentacją techniczną urządzeń,
- zapewnieniu bezpieczeństwa systemu zgodnie z wdrożoną przez Wykonawcę normą PN ISO/IEC 27001:2014 lub równoważną w zakresie usługi wydruku. Wdrożenie systemu PN-ISO/IEC 27001:2014 przez Wykonawcę musi odbyć się na podstawie umowy o świadczenie usług certyfikowanych realizowanej za pośrednictwem ośrodka wdrożeniowego wpisanego na Polską Listę Certyfikowaną, usługa wdrożenia powinna być zrealizowana przez ośrodek certyfikowany zgodnie z polską normą PN-ISO/IEC 17021:2011 – dotyczy to zarówno audytu jak i certyfikacji.

### **Wspólny Słownik Zamówień:**

30125110-5 toner do drukarek laserowych/faksów

30124000-4 części i akcesoria do maszyn biurowych

50323000-5 naprawa i konserwacja komputerowych urządzeń peryferyjnych

### **Do obowiązków Wykonawcy należeć będzie w szczególności:**

1. Wykonywanie wszelkich niezbędnych konserwacji i przeglądów technicznych obejmujących swoim zakresem w szczególności:
  - a) Czyszczenie z zewnątrz i wewnątrz z wszelkich nieczystości (toner, pył z papieru, kurz),
  - b) Czyszczenie układu napędowego urządzeń,
  - c) Czyszczenie układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy),
  - d) Czyszczenie toru prowadzenia papieru (rolki poboru papieru, rolki wyjścia),
  - e) Smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych,
  - f) Regulacje, wymianę uszkodzonych części i podzespołów, wymianę elementów podlegających zużyciu,

przy czym **pierwszy przegląd techniczny** wraz z konserwacją **każdego urządzenia** będzie wykonany w terminie 2 miesięcy od podpisania umowy.

2. Dokonywanie wszelkich niezbędnych napraw urządzeń z użyciem części i podzespołów nowych, nieregenerowanych, zapewniających bezawaryjną pracę urządzeń; Zapewnienie wszelkich niezbędnych materiałów eksploatacyjnych, z wyjątkiem papieru, zapewniających bezawaryjną pracę urządzeń wraz z ich wymianą, z zastrzeżeniem, że ich użycie nie może powodować utraty gwarancji dla urządzeń objętych gwarancją producenta.

3. Na żądanie Zamawiającego zastępowanie urządzeń na czas ich naprawy lub urządzeń nienadających się do dalszej eksploatacji urządzeniami zastępczymi tego samego typu, w tym wniesienie ich do pomieszczeń wskazanych przez Zamawiającego, podłączenie i skonfigurowanie w asyście uprawnionego pracownika Zamawiającego; obowiązek ubezpieczenia urządzeń zastępczych od zdarzeń losowych pozostaje po stronie Wykonawcy.

4. Bieżący odbiór i utylizacja wszelkich zużytych części i materiałów eksploatacyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
5. Udzielenie 6-cio miesięcznej gwarancji na wymienione części i materiały eksploatacyjne.

Usługą objęte będą wszystkie urządzenia Zamawiającego ujęte w **Załączniku nr 1** do umowy, oraz urządzenia zastępcze, którymi Wykonawca zastąpi urządzenia nienadające się do naprawy lub zabrane do naprawy. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany liczby i rodzaju objętych usługą urządzeń w przypadku likwidacji zużytych urządzeń lub zakupem nowych, o czym powiadomi Wykonawcę w ciągu 5 dni od zmiany.

Wszelkie czynności niezbędne do wykonania umowy będą realizowane w czasie godzin pracy Zamawiającego, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 – 15:30 określone jako „dni robocze”.

Wszystkie materiały eksploatacyjne zaoferowane przez Wykonawcę muszą być fabrycznie nowe, tzn. wykonane z nowych elementów lub pełnowartościowych komponentów z odzysku, bez śladów uszkodzenia, w oryginalnych opakowaniach producenta z widocznym logo, symbolem produktu i terminem przydatności do użytku, posiadające wszelkie zabezpieczenia szczelności zbiorników z tonerem.

Zastosowane w urządzeniach materiały eksploatacyjne oraz części i podzespoły wymienne nie mogą powodować uszkodzeń ani awarii sprzętu, a także ich użycie nie może powodować utraty gwarancji dla urządzeń objętych gwarancją producenta. Wykonawca w pełni bierze na siebie odpowiedzialność za uszkodzenie sprzętu spowodowane używaniem zaoferowanego produktu. W przypadku kwestii spornych co do przyczyny awarii decydująca będzie opinia autoryzowanego serwisu producenta urządzenia lub biegłego. W przypadku potwierdzenia uszkodzenia urządzenia z winy Wykonawcy, zobowiązany on będzie do usunięcia uszkodzenia na swój koszt w terminie 14 dni od daty przekazania Wykonawcy opinii autoryzowanego serwisu/biegłego, a także do zwrotu kosztów poniesionych przez Zamawiającego związanych z wydaniem ekspertyzy.

Zamawiający będzie dokonywał wszelkich zleceń i zgłoszeń w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, on-line, faksem lub telefonicznie wg. danych podanych przez Wykonawcę do kontaktu. Każda taka wiadomość będzie zawierała w treści informacje o uszkodzeniu lub konieczności wymiany materiałów eksploatacyjnych, modelu urządzenia i jego lokalizacji.

Dostawa i wymiana materiałów eksploatacyjnych, w tym gdy Zamawiający zgłosił reklamację na dostarczony materiał eksploatacyjny, odbywać się będzie (nie później niż):

- a) w przypadku zleceń zgłoszonych do godz. 11:00 dnia roboczego- do godziny 15:15 następnego dnia roboczego
- b) zlecenia zgłoszone po godz. 11:00 będą traktowane jak zlecenia zgłoszone następnego dnia roboczego do godz. 11:00

Reakcja serwisowa Wykonawcy, czyli przystąpienie do usunięcia uszkodzeń lub nieprawidłowości, urządzeń musi nastąpić (nie później niż):

- a) dla zgłoszeń przekazanych do godz. 11:00 - do godziny 15:15 następnego dnia roboczego
- b) zlecenia zgłoszone po godz. 11:00 będą traktowane jak zlecenia zgłoszone następnego dnia roboczego do godz. 11:00

Jako uszkodzenie należy rozumieć sytuację, w której prawidłowo podłączone urządzenie nie wykonuje wydruków (kopii, skanów).

Jako nieprawidłowość pracy urządzenia należy rozumieć sytuację, kiedy urządzenie wykonuje wydruki (kopie, skany) o złej jakości – wydruk błady, z plamami, niezadrukowanymi fragmentami tekstu lub obrazu, zaciemnione, przekłamane kolorach itp.

Jeśli nie można usunąć uszkodzenia / nieprawidłowości w czasie 24 godzin od chwili gdy nastąpiła reakcja serwisowa, Wykonawca na żądanie Zamawiającego zastąpi to urządzenie na czas naprawy urządzeniem zastępczym tego samego typu. Ostateczny czas naprawy urządzenia nie może trwać dłużej niż 30 dni.

W przypadku, gdy usunięcie uszkodzenia lub nieprawidłowości okaże się niemożliwe z przyczyn technicznych lub nieopłacalne, Wykonawca zwróci urządzenie wraz z ekspertyzą wystawioną przez

autoryzowany serwis producenta urządzenia potwierdzającą jego stan techniczny oraz na żądanie Zamawiającego zastąpi to urządzenie urządzeniem zastępczym tego samego typu w terminie do 24 godzin od przekazania ekspertyzy Zamawiającemu, maksymalnie do końca trwania umowy. Wszelkie koszty związane z wydaniem powyższej ekspertyzy ponosi Wykonawca.

W każdym przypadku zabranie urządzenia przez Wykonawcę poza siedzibę Zamawiającego może odbyć się wyłącznie na podstawie sporządzonego przez Wykonawcę protokołu zdawczo-odbiorczego.

Dojazd do siedziby Zamawiającego i transport urządzeń i produktów Wykonawca realizuje we własnym zakresie i na swój koszt.

Wszelkie czynności wykonane w związku z realizacją umowy będą wpisywane do rejestru prowadzonego przez Zamawiającego zgodnie ze wzorem stanowiącym **załącznik nr 2** do umowy i każda z tych czynności musi być potwierdzona podpisem przez osobę wykonującą czynności w imieniu i na rzecz Wykonawcy dokonującego daną czynność.

Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego Wykonawca odczyta stan liczników urządzeń i sporządzi oraz przekaze Zamawiającemu raport miesięczny, którego wzór stanowi **załącznik nr 3** do umowy, zawierający stan liczników urządzeń objętych umową, liczby wykonanych w danym miesiącu wydruków i kopii. Raport stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury dotyczącej urządzeń z **załącznika 1**.

Miesięczne wynagrodzenie Wykonawcy stanowić będzie iloczyn liczby wydrukowanych (skopiowanych) stron określonej w raporcie miesięcznym i ceny netto wydruku jednej strony (osobno dla wydruków kolorowych, osobno dla monochromatycznych), przy czym liczba stron stanowiących podstawę do ustalenia wynagrodzenia będzie pomniejszona o strony wadliwie wydrukowane lub skopiowane z powodu zawinonego przez Wykonawcę nienależytego funkcjonowania urządzeń. Kwota wynagrodzenia brutto zostanie zaokrąglona do pełnych groszy.

Zamawiający dopuszcza możliwość zainstalowania oprogramowania służącego do odczytywania stanów liczników urządzeń. Jeśli nie będzie to oprogramowanie darmowe dla użytkowników komercyjnych, Wykonawca musi przenieść w ramach umowy prawo do jego wykorzystywania (licencję) na Zamawiającego, co musi być uwzględnione w wartości oferty. Zamawiający może też ustalić dla Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów lub dopuścić przedstawiciela Wykonawcy do odczytu liczników lokalnie.

Dopuszcza się możliwość zainstalowania oprogramowania do automatycznego zgłaszania zapotrzebowania na materiały eksploatacyjne pod warunkiem, że Wykonawca dysponuje potrzebną licencją do takiej instalacji.

Zamawiający oświadcza, że:

- średnie procentowe pokrycie strony wynosi poniżej 10%;
- w miesiącu średnio występuje ok. 4 zgłoszeń oznaczanych jako serwis;
- w przypadku urządzeń atramentowych i igłowych, które nie posiadają możliwości technicznych liczenia wydruków możliwe jest rozliczanie urządzeń wg. wydajności podanych przez producenta oryginalnych materiałów eksploatacyjnych do wybranego modelu drukarki lub w przypadku materiału zastępczego po przedstawieniu ważnego certyfikatu dotyczącego wydajności dostarczonych materiałów eksploatacyjnych.

Zamawiający dopuszcza możliwość instalacji kilku systemów lecz w ramach jednego serwera, za wyjątkiem stacji do których drukarki dołączone są poprzez port USB. W tym przypadku oprogramowanie zliczające może być zainstalowane na każdej stacji.

Wykonawca wymienia materiały we własnym zakresie, wyjmując zużyte i instalując nowe. W gestii Wykonawcy leży przepakowywanie materiałów.