Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
ul. [illegible]owskiego 17
63-400 [illegible]STROW WIELKOPOLSKI
tel. 62 592 11 22
REGON 301043[illegible]

Załącznik nr 2 do oferty

Warunki zamówienia

Kompleksowa obsługa urządzeń drukujących i kopiujących poprzez dostawę materiałów eksploatacyjnych, usługę serwisową i naprawy dla Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ostrowie Wielkopolskim ul. Limanowskiego 17.

W celu prawidłowego oszacowania kosztów Wykonawcy mają prawo oględzin urządzeń drukujących w dniach określonych przez Zamawiającego.

I. Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej obsługi poprzez dostawę i wymianę materiałów eksploatacyjnych tonerów i tuszy przez pracownika Wykonawcy, serwisowanie posiadanych przez Zamawiającego urządzeń drukujących i kopiujących (drukarek, urządzeń wielofunkcyjnych, kserokopiarek), konserwacje i naprawę. Ponadto dostawę, instalację i wdrożenie oprogramowania zliczającego wydruki.
2. Przez kompleksową usługę wymiany oraz dostawy materiałów eksploatacyjnych Zamawiający rozumie dostarczenie oraz wymianę materiałów eksploatacyjnych przez pracownika firmy realizującej usługę. **Zamawiający nie dopuszcza możliwości dostarczenia materiałów eksploatacyjnych przez kuriera i wymianę tonera przez pracownika MOPS.**
3. Wdrożenie i uruchomienie systemu musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż **5 dni** od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego gotowości wdrożenia programu.
4. Przedmiotem zamówienia objęte będą posiadane przez Zamawiającego urządzenia drukujące, kopiujące oraz urządzenia drukujące, kopiujące nabywane przez Zamawiającego w trakcie realizacji umowy lub użyczone przez Wykonawcę.
5. System zarządzania musi zapewniać:
   a) pełną kontrolę kosztów wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;
   b) pełną kontrolę ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących;
   c) pełną kontrolę stanów materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących;
   d) sczytanie historii błędów – zacięcie papieru, otwarta pokrywa, ilość tonera, informację;
   e) wymiana tonerów;
   f) możliwość podglądu w czasie rzeczywistym za pomocą przeglądarki www parametrów pracy systemu, umożliwiający Zamawiającemu wgląd w jego pracę z poziomu pojedynczej drukarki;
   g) prowadzenie bazy danych napraw serwisowych.
5. Zamawiający jest zwolniony z potrzeby "ręcznego" kontrolowania stanu liczników - nie dopuszcza się możliwości odczytywania liczników urządzeń własnymi siłami oraz przekazywanie tej informacji Wykonawcy.
6. Dostawa materiałów eksploatacyjnych odbywać się ma automatycznie do Zamawiającego bez dodatkowych zleceń lub zamówień z jego strony, jednakże Zamawiający zastrzega sobie taką możliwość w szczególnych przypadkach, tj. braku możliwości zainstalowania oprogramowania (agentów).
7. W momencie startowego uruchomienia systemu Wykonawca wygeneruje raport początkowy informujący o stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących/

kopiujących.

8. Raport dotyczący stanu zużycia materiałów zużywalnych oraz stopnia realizacji umowy względem jej wartości maksymalnej sporządzany, będzie na koniec miesiąca:

a) raport dostarczony wraz z fakturą;

b) w formie elektronicznej jako plik arkusza kalkulacyjnego i dostarczany Zamawiającemu pocztą elektroniczną (z możliwością wydruku) na wskazany adres: mopsostrow@osw.pl z dopiskiem raport do rozliczenia miesięcznego wykonania usługi.

9. Tusze i tonery, które są na stanie Zamawiającego na dzień 31.12.2023 r. tj. ostatni dzień realizacji umowy przechodzą na stan Zamawiającego.

10. Czas reakcji na realizację zamówienia tj. dostarczenia brakujących tuszy i tonerów w ciągu 24 godz. jeżeli powiadomienie nastąpiło w godzinach 7:00-15:00. W przypadku powtarzającego się niewywiązywania się z umowy Zamawiający może wypowiedzieć umowę.

11. **Wykonawca winien być ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej – do umowy należy przedstawić kopię polisy wraz z potwierdzeniem opłacenia polisy.**

II. Zakres obsługi serwisowej

1. W przypadku zaoferowania artykułu równoważnego, do oferty należy dołączyć dokumenty potwierdzające spełnianie wymagań odnośnie parametrów wydajności.
2. Zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących, w tym udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę, w oparciu o jego serwery, serwisu umożliwiającego:
   a) zdalne monitorowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych dla poszczególnych urządzeń drukujących/kopiujących z wykorzystaniem oprogramowania (agentów) zainstalowanego u Zamawiającego, na które Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa użytkowania,
   b) raportowanie ilości wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;
3. Śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych urządzeń drukujących, kopiujących Zamawiającego oraz na tej podstawie płynną ich dostawę **(z wyjątkiem papieru);**
4. **Wykonawca zobowiązuje się do wykonania w pierwszym miesiącu realizacji usługi konserwacji i przeglądu technicznego urządzeń objętych umową.**
5. Świadczenie kompleksowej usługi serwisowej na wszystkich urządzeniach drukujących i kopiujących załączonych do umowy- wraz -z dostarczeniem- części zamiennych - do urządzeń drukujących, kopiujących i ich naprawę;
6. Zamawiający przez naprawę rozumie doprowadzenie urządzenia do stanu funkcjonalności, usunięcia wszelkich usterek, uszkodzeń spowodowanych eksploatacją urządzeń;
7. Wykonanie konserwacji i przeglądów technicznych urządzeń obejmującą:
   — czyszczenie z zewnątrz i wewnątrz z wszelkich nieczystości,
   — czyszczenie układu napędowego, czyszczenie układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy),
   — czyszczenie toru prowadzenia papieru, smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych,
   — regulacje, wymianę uszkodzonych części i podzespołów,
   — wymianę elementów podlegających zużyciu zgodnie z zaleceniami producenta,
   — wymianę materiałów eksploatacyjnych i innych wymaganych podzespołów,
   — wykonanie regulacji urządzeń w celu wykonania kopii należytej jakości,

— wymianę innych części eksploatacyjnych niewymienionych powyżej, a zalecanych przez producenta.

8. Bezpłatna aktualizacja oprogramowania w czasie realizacji umowy.
9. Materiały i części eksploatacyjne muszą być oryginalnie zabezpieczone przez producenta w sposób gwarantujący, że produkt nie był użyty od momentu wyprodukowania, muszą posiadać opis identyfikujący produkt do którego materiał jest przeznaczony oraz jeśli to konieczne datę przydatności.
10. Koszt materiałów eksploatacyjnych pokrywa Wykonawca, w tym koszt dostarczenia.
11. Materiały eksploatacyjne oraz części wymienione nie mogą powodować uszkodzeń oraz awarii eksploatowanego sprzętu. Wykonawca bierze na siebie odpowiedzialność za uszkodzenie sprzętu spowodowane używaniem zaoferowanego produktu. W przypadku wystąpienia kwestii spornych, co do przyczyny wystąpienia awarii decydować będzie opinia autoryzowanego serwisu producenta urządzeń. W przypadku potwierdzenia uszkodzenia sprzętu z winy Wykonawcy zobowiązany on będzie do usunięcia tych uszkodzeń, w terminie 7 dni od daty przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego opinii autoryzowanego serwisu producenta urządzeń. Wykonawca będzie także zobowiązany do zwrotu kosztów związanych z wydaniem opinii/ekspertyzy.
12. Bieżący odbiór i utylizacja wszelkich zużytych części i materiałów eksploatacyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, leży po stronie Wykonawcy.
13. Realizacja czynności serwisowych odbywać się będzie w siedzibie Zamawiającego w dni robocze w godzinach urzędowania.
14. Obsługa serwisowa nie obejmuje przypadków, gdy produkt był naprawiany, czyszczony, diagnozowany przez inny serwis, oraz uszkodzeń drukarki spowodowanych:
    a) nieprawidłową eksploatacją drukarki, kserokopiarek,
    b) pożarem, zalaniem, zawaleniem, wybuchem, wypadkiem, kradzieżą itp.,
    c) działaniem osób trzecich.
14. Obsługa serwisowa nie obejmuje także przypadków, gdy naprawa urządzenia jest niemożliwa, albo gdy koszt naprawy urządzenia przekracza jego wartość.

III. Wymagania techniczne

1. Brak konieczności instalacji serwerów w sieci Zamawiającego.
2. Możliwość instalacji oprogramowania agenta w środowisku Windows, Linux.
3. W przypadku konieczności podłączenia do sieci LAN urządzenia drukującego Zamawiającego lub użyczonego od Wykonawcy w miejscu, gdzie nie ma wystarczającej ilości gniazd sieciowych, Wykonawca użyczy Zamawiającemu przełącznik sieciowy i/lub printserver spełniający wymogi bezpieczeństwa Zamawiającego.
4. Zamawiający nie dopuszcza ingerencji Wykonawcy w swoje środowisko sieciowe z wyłączeniem postanowień opisu przedmiotu zamówienia.
5. Zakres danych przesyłanych od agentów zainstalowanych u Zamawiającego do serwera Wykonawcy może obejmować tylko i wyłącznie informacje związane ze stanem pracy urządzeń drukujących, kopiujących - niedopuszczalne jest przesyłanie jakichkolwiek informacji związanych z treścią wydruków.
6. Komunikacja z serwerami Wykonawcy musi być szyfrowana jednym ze standardowych algorytmów kryptograficznych (np. DES, 3DES, AES, IDEA, BLOWFISH, TWOFISH, SERPENT).
7. System musi zapewniać automatyczne skanowanie sieci komputerowej w celu wykrycia nowych urządzeń.

8. Podsystemy monitorowania i raportowania powinny zapewniać:
   a) prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, numer seryjny;
   b) generowanie raportów miesięcznych. Na żądanie Zamawiającego generowanie raportu wraz z możliwością podziału na format papieru, wydruk kolorowy i monochromatyczny dla poszczególnych urządzeń Zamawiającego;
   c) śledzenie zużycia materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach drukujących jak również możliwość zliczania ilości wydrukowanych stron.
9. Dostęp do panelu systemu musi być przez przeglądarkę WWW.

IV. Sposób realizacji przedmiotu umowy

1. **Czas reakcji serwisowej (przystąpienia do naprawy), od momentu przyjęcia zgłoszenia w ciągu 24 godz. jeżeli powiadomienie nastąpiło w godzinach 7: 00-15: 00, czas naprawy nie dłużej niż 5 dni roboczych od momentu przystąpienia do naprawy.**
2. W przypadku niemożności dotrzymania terminu naprawy o którym mowa powyżej, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, celem dokonania dłuższej naprawy, sprzęt zastępczy o parametrach nie gorszych niż sprzęt, który uległ awarii, z wyjątkiem sytuacji gdy urządzenie nie nadaje się do naprawy lub kwalifikuje się do kasacji.
3. Sprzęt zastępczy Wykonawca instaluje i uruchamia w lokalizacji określonej przez Zamawiającego w terminie do końca dnia roboczego po dniu przekazania przez Wykonawcę Zamawiającemu informacji o niemożliwości usunięcia awarii w terminie na tą czynność przeznaczoną.
4. W przypadku, gdy wykonanie naprawy urządzenia, będącego własnością Zamawiającego, będzie niemożliwe lub zdaniem Wykonawcy nie będzie uzasadnione ekonomicznie, Wykonawca przekaże Zamawiającemu pisemną opinię, wskazując w niej stan techniczny oraz przyczyny braku możliwości lub zasadności wykonania naprawy. W powyższej sytuacji Zamawiający może zasięgnąć opinii niezależnej ekspertyzy technicznej w autoryzowanym serwisie producenta urządzenia celem weryfikacji zasadności odmówienia naprawy. Koszt ekspertyzy pokrywa Zamawiający. Jednak w przypadku opinii o możliwości naprawy urządzenia wykonanie naprawy i koszty są po stronie Wykonawcy.
5. W sytuacji konieczności wykonania naprawy urządzenia poza siedzibą Zamawiającego Wykonawca przed zabraniem sprzętu musi uzyskać zgodę Zamawiającego w postaci dokumentu – protokołu zezwalającego na jego wywóz, z wyszczególnieniem: **typu urządzenia, nr fabrycznego, nr inwentarzowego.** W tym przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia urządzenia zastępczego minimum tej samej klasy, w momencie odebrania uszkodzonego urządzenia od Zamawiającego.
6. W przypadku nieodwracalnego uszkodzenia sprzętu lub jego zagubienia przez Wykonawcę w trakcie transportu lub naprawy, wykonawca jest zobowiązany do rekompensaty w postaci urządzenia zastępczego minimum tej samej klasy.
7. Wykonawca jest zobowiązany traktować, jako poufne wszelkie informacje uzyskane w wyniku świadczenia usługi, a pozyskanych informacji nie może wykorzystać do celów innych niż związane z realizacją zadania oraz nie może ich ujawniać osobom trzecim. Informacje te mogą być ujawnione tylko pracownikom Zamawiającego i Wykonawcy w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia.
8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany ilości oraz asortymentu urządzeń zmniejszenie lub zwiększenie. Zmiana taka nie będzie miała znaczenia dla sposobu obliczenia wynagrodzenia.

9. W przypadku zakupu nowych urządzeń przez Zamawiającego istniej możliwość podpisania aneksu do umowy na dodatkową liczbę stron. Usługa ta nie będzie wtedy obejmowała kosztów naprawy, czy konserwacji, ponieważ zakupiony sprzęt winien posiadać gwarancje.

V. Rozliczenia

1. Comiesięczna opłata:
   a) uwzględnia koszt wydruku jednej strony A4 ujednoliconą dla wszystkich urządzeń Zamawiającego;
   b) obliczana jest na podstawie ilości wykonanych wydruków raportowanych do serwisu Wykonawcy.
2. Rozliczenie oraz wystawienie faktury odbywać się będzie na podstawie raportu miesięcznego przygotowanego przez Wykonawcę, który będzie zawierał wyciąg z programu monitorującego łączną ilość wydrukowanych kopii dla wszystkich urządzeń objętych umową. Ponadto wyciąg będzie zawierał m in. takie informacje jak: nazwę producenta, model urządzenia, nr pok. stan licznika.
3. Raport sporządzony w wersji elektronicznej jako arkusz kalkulacyjny będzie przesłany na adres e-mailowy Zamawiającego (mopsostrow@osw.pl).
4. Zamawiający nie dopuszcza możliwości odczytywania liczników we własnym zakresie oraz przekazywania tej informacji Wykonawcy.
5. Zamawiający zakłada możliwość udzielenia w okresie trwania umowy zamówień uzupełniających. Zamawiający przewiduje udzielenie zamówień uzupełniających do wysokości 20% wartości zamówienia podstawowego.

Pomoc administracyjna
Małgorzata Pruska