

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

**Usługa uruchomienia i utrzymania przez okres 24 miesięcy kompleksowej obsługi druku i urządzeń drukujących i kopiujących dla Urzędu Miejskiego w Słupsku**

**Spis treści:**

1.	Opis przedmiotu zamówienia.....	2
2.	Wymagane kompetencje i uprawnienia Wykonawcy.....	2
3.	Ustalenia ogólne.....	3
4.	Warunki serwisu urządzeń drukujących i kopiujących.....	3
5.	Wykaz drukarek i sprzętu zamawiającego.....	6

## **I. Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest uruchomienie i utrzymanie przez okres 24 miesięcy systemu kompleksowej obsługi druku i urządzeń drukujących użytkowanych przez Zamawiającego obejmującego :

1. zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących i kopiujących, w tym ich naprawy, konserwacje i przeglądy, a także wymianę części eksploatacyjnych;
2. udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę, w oparciu o serwery Zamawiającego, serwisu umożliwiającego:
  - 1) zdalne monitorowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych w poszczególnych urządzeniach drukujących (w zależności od technologii urządzenia);
  - 2) raportowanie ilości wydruków dla wszystkich urządzeń drukujących i kopiujących;
  - 3) śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń Zamawiającego (w zależności od technologii urządzenia) oraz na tej podstawie płynną ich dostawę (z wyjątkiem papieru);
3. odbiór zużytych materiałów eksploatacyjnych od Zamawiającego nie rzadziej niż raz na miesiąc;
4. Płatności za ww. usługę będą realizowane w cyklu comiesięcznym i będą uwzględniały:
  - 1) koszt wydruku jednej strony A4 (oraz A3 liczonej jako dwie strony A4) podzieloną na kopię monochromatyczną i kolorową;

## **II. Wymagane kompetencje i uprawnienia Wykonawcy**

1. Wykonawca musi posiadać doświadczenie w świadczeniu tego typu usługi - wymagane są min 3 referencje, na kwotę 50 000 PLN każdy.
2. Wykonawca musi posiadać Certyfikat autoryzacyjny w zakresie obsługi serwisowej i sprzedaży marek: Canon oraz Develop / Konica Minolta.
3. Zamawiający nie dopuszcza realizacji serwisu urządzeń przez podwykonawców.

## **III. Ustalenia ogólne**

1. Szacowana ilość stron A4 wydruku w ramach realizacji przedmiotu zamówienia w ciągu trwania umowy tj. 24 miesiące (dane szacunkowe potrzebne do obliczenia wartości zamówienia): 4 546 750 wydruki monochromatyczne oraz 300 000 wydruki kolorowe.
2. Druki A3 będą rozliczane jako 2xA4.
3. Uruchomienie usługi musi nastąpić od dnia podpisania umowy, ale nie wcześniej niż od 1.02.2024 r..
4. Usterki urządzeń drukujących oraz zamawianie materiałów eksploatacyjnych odbywać się będzie poprzez używany przez Zamawiającego system zgłoszeń HelpDesk.
5. Przedmiotem zamówienia objęte będą wszystkie posiadane na dzień podpisania umowy przez Zamawiającego urządzenia drukujące i kopiujące, urządzenia nabywane przez Zamawiającego w trakcie trwania umowy oraz urządzenia użyczone przez Wykonawcę.
6. Dostawa materiałów eksploatacyjnych odbywać się będzie na zlecenie Zamawiającego w zależności od jego potrzeb do magazynu Zamawiającego. Dostawa zamówionych materiałów eksploatacyjnych powinna być zrealizowana najpóźniej w kolejnym dniu roboczym w godzinach pracy Zamawiającego czyli: w poniedziałek od 7<sup>30</sup> do 16<sup>30</sup>, od wtorku do czwartku od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>, w piątek 7<sup>30</sup> do 14<sup>30</sup>, licząc od daty zgłoszenia w HelpDesku.
7. Wszelkie zmiany we flocie sprzętu drukującego muszą być uzgadniane z Zamawiającym.
8. Zamawiający nie dopuszcza ingerencji Wykonawcy w swoje środowisko sieciowe.

## **IV. Warunki serwisu urządzeń drukujących i kopiujących**

1. Serwis urządzeń drukujących i kopiujących powinien obejmować min. następujące czynności:
  - 1) dokonywanie sprawdzenia drukarki pod względem uszkodzeń mechanicznych;

- 2) ocenę (ekspertyzę) stanu technicznego urządzeń;
- 3) odkurzanie drukarki z wszelkich nieczystości (toner, pył z papieru i kurz);
- 4) oczyszczenie układu skanowania drukarki mającego bezpośredni wpływ na jakość wydruku;
- 5) oczyszczenie układu napędowego drukarki;
- 6) oczyszczenie układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy);
- 7) oczyszczenie toru prowadzenia papieru (rolki poboru papieru, rolki wyjścia);
- 8) smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych;
- 9) wymianę uszkodzonych części;
- 10) montaż oczyszczonych elementów;
- 11) sprawdzenie prawidłowości poboru papieru oraz innych podzespołów drukarki;
- 12) czyszczenie obudowy drukarki;
- 13) wykonanie wydruków próbnych w celu sprawdzenia jakości wykonanej usługi; z tym, że kopie testowe wykonane podczas przedmiotowego testowania będą odliczane od ogólnej liczby wykonanych wydruków;
- 14) wystawienie szczegółowej „karty serwisowej”, będącej jednocześnie kartą gwarancyjną;
- 15) naprawy polegające na usuwaniu zgłoszonych przez Zamawiającego awarii urządzeń, wynikłych w czasie eksploatacji, w tym dostawę i wymianę części zamiennych;
- 16) dojazd i transport do siedziby Zamawiającego;
- 17) wykonanie regulacji urządzeń w celu wykonania druku / kopii należytej (dobrej) jakości;
- 18) czas reakcji tj. diagnozy usterki nie dłuższy niż 24 godziny od momentu zgłoszenia;
- 19) czas naprawy nie dłuższy niż 48 godzin od momentu zdiagnozowania usterki;
- 20) dostarczenie urządzenia zastępczego (minimum) tej samej klasy lub wyższej w przypadku, kiedy szacowany czas naprawy jest dłuższy niż 48 godzin;
- 21) odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych.

2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenia drukarki, powstałe z jego winy w czasie wykonywania napraw i innych czynności serwisowych oraz za dostarczone i wymienione części i materiały eksploatacyjne niezbędne do sprawnego działania urządzenia, w sposób zapewniający ciągłość jego pracy.

3. Czynności serwisowe realizowane będą w siedzibie Zamawiającego w miejscu użytkowania drukarki, w dni robocze i w godzinach urzędowania Zamawiającego czyli w poniedziałek od 7<sup>30</sup> do 16<sup>30</sup>, od wtorku do czwartku od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>, w piątek 7<sup>30</sup> do 14<sup>30</sup>.

4. W przypadku niemożności dokonania naprawy urządzenia - niezależnego od Wykonawcy (brak możliwości pozyskania części - zaniechanie produkcji, urządzenie niezdatne do dalszej eksploatacji z uwagi na nadmierne zużycie, itp. ) **Wykonawca prześle na adres e-mail informatycy@um.slupsk.pl ekspertyzę techniczną dotyczącą stanu technicznego danego urządzenia celem wycofania sprzętu z eksploatacji.**

## V. Warunki dot. materiałów eksploatacyjnych do drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych

1. Wszystkie oferowane materiały eksploatacyjne do drukarek i pozostałych urządzeń biurowych muszą spełniać następujące wymogi:

- 1) muszą być fabrycznie nowe (wszystkie części), posiadać etykiety identyfikujące dany produkt oraz posiadać oryginalne i fabrycznie zamknięte zewnętrzne opakowanie,
- 2) powinny być fabrycznie opakowane bezpośrednio w sposób chroniący kasetę z tonerem oraz tusz po wyjęciu z opakowania zewnętrznego (opakowania wewnętrzne),
- 3) każda kasetka z tonerem i tuszem powinna być wyposażona w zabezpieczenia umożliwiające rozpoznanie czy materiał eksploatacyjny był otwierany/używany,
- 4) toner powinien zawierać instrukcję pokazującą jak przygotować toner do montażu w drukarce,

5) powinny być oznakowane indywidualnym kodem producenta umożliwiającym jednoznaczny identyfikację producenta oraz modelu materiału eksploatacyjnego. Oznaczenia powinny być umieszczone na opakowaniach zewnętrznych oraz bezpośrednio na kasecie z tonerem oraz tuszu,

6) muszą spełniać wymogi dotyczące wydajności danego artykułu (tonera, tuszu) zgodnie z normami ISO/IEC 24711/24712 ISO/IEC 19798, ISO/IEC 19752.

7) muszą gwarantować właściwe wykonanie druku lub kopii dokumentów i stron testowych, w szczególności ostry i wyraźny kontrast, brak zaciemnień, smug i zabrudzeń na stronie w miejscach niezadrukowanych. Tusz/toner/atrament nie może powodować podwójnego odbicia drukowanego tekstu na tej samej stronie oraz musi zapewniać właściwą, jakość druku dwustronnego. Nie może również powodować nadmiernego zanieczyszczenia elementów sprzętu, do którego jest przeznaczony.

**2. Zamawiający nie dopuszcza oferowania materiałów eksploatacyjnych wyprodukowanych z zastosowaniem elementów odzyskanych ze zużytych wkładów, pojemników i kaset z tonerem lub atramentem, wszystkie oferowane materiały eksploatacyjne (kasety, pojemniki, naboje) muszą być fabrycznie nowe (zarówno oryginalne jak i równoważne). Za fabrycznie nowy nie uznaje się również wyrobu, gdzie pojemnik został ponownie napełniony po jego uprzednim wyczyszczeniu.**

3. W przypadku materiałów eksploatacyjnych określonych w Formularzu cenowym nazwą producenta, z uwagi na wymogi określone w umowach gwarancyjnych przedmiotowych urządzeń, Zamawiający żąda oferowania odpowiednich produktów producentów wymienionych w pozycjach kosztorysu ofertowego, tzn. wyprodukowanych przez producenta tego urządzenia, do którego dany materiał jest przeznaczony lub materiałów eksploatacyjnych równoważnych pod względem jakości i wydajności (pojemności).

4. Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć następujące dokumenty w celu potwierdzenia, że oferowane równoważne materiały eksploatacyjne odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego:

1) Opis oferowanych materiałów eksploatacyjnych zamiennych (równoważnych), jeżeli wykonawca zaproponował inny niż opisany znakiem towarowym lub nazwą producenta materiał eksploatacyjny określony w formularzu cenowym

2) Raporty z testów wydajności ISO wystawione przez producenta materiału eksploatacyjnego oraz wystawioną przez niego deklarację zgodności z zasadniczymi wymaganiami jakimi są normy ISO/IEC 24711/24712, ISO/IEC 19798, ISO/IEC 19752.

5. Za materiał eksploatacyjny równoważny Zamawiający uznaje:

1) materiały eksploatacyjne fabrycznie nowe, nieregenerowane i nieposiadające żadnych elementów pochodzących z recyklingu, czy też elementów wcześniej używanych, spełniających wymagania określone w Opisie przedmiotu zamówienia,

2) materiały eksploatacyjne, których parametry techniczne i jakościowe są takie same lub lepsze, jak parametry tej samej klasy produktów oryginalnych (musi być zagwarantowana nie gorsza, jakość wydruku, pojemność, wydajność),

3) materiały eksploatacyjne, które nie powodują ograniczeń funkcji i możliwości sprzętu oraz jakości wydruku opisanych w warunkach technicznych producenta sprzętu (pełna kompatybilność z oprogramowaniem drukarki, informowanie o liczbie wydrukowanych stron oraz poziomie zużycia tonera),

4) materiały eksploatacyjne posiadające gwarancję nie krótszą niż produkty oryginalne tego samego rodzaju.

6. Na urządzeniu, do którego zainstalowany zostanie dany materiał eksploatacyjny nie może pojawić się żaden inny komunikat, niż taki, który pojawi się w przypadku zainstalowania sprawnego oryginalnego materiału eksploatacyjnego.

7. Wszystkie materiały równoważne muszą być określone w Opisie oferowanych materiałów eksploatacyjnych zamiennych (równoważnych), sporządzonym, poprzez podanie nazwy nadanej przez producenta, symbolu i wydajności.

**8. Wykonawca, który zaoferuje równoważne materiały bierze na siebie pełną odpowiedzialność za uszkodzenia sprzętu spowodowane używaniem tych materiałów.**

9. W przypadku wystąpienia awarii drukarek i urządzeń biurowych Zamawiającego, z przyczyn wynikających z użycia przez Zamawiającego materiałów eksploatacyjnych, innych niż zalecane przez producenta sprzętu, Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego usuwania awarii przedmiotowych urządzeń biurowych i drukarek. Obowiązek ten może być zrealizowany poprzez:

1) odbiór z siedziby Zamawiającego uszkodzonej drukarki lub urządzenia biurowego, nieodpłatne dostarczenie go do serwisu autoryzowanego przez producenta uszkodzonej drukarki lub urządzenia biurowego, pokrycie kosztów naprawy i nieodpłatne dostarczenie zwrotne drukarki bądź urządzenia biurowego do siedziby Zamawiającego lub

2) pokrycie kosztów naprawy dokonanej w zakładzie naprawczym wytypowanym przez Zamawiającego. Zwrot kosztów naprawy nastąpi poprzez bezsporne uznanie kosztów naprawy określonej w fakturze dotyczącej naprawy drukarki lub urządzenia biurowego.

10. Koszt ww. naprawy, dojazdów do miejsca użytkowania sprzętu, odbioru i dostarczenia sprzętu uszkodzonego i zastępczego pokrywa Wykonawca.

11. W przypadku konieczności uzyskania ekspertyzy niezależnego rzeczoznawcy Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu kosztu tej ekspertyzy.

12. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia należności wynikających z tytułu naprawy drukarek, urządzeń biurowych oraz uzyskania ekspertyzy niezależnego rzeczoznawcy z wynagrodzenia Wykonawcy.

13. W przypadku stwierdzenia wadliwości, niezgodności ilościowej lub jakościowej materiałów eksploatacyjnych podczas czynności odbioru, Zamawiający - stosownie do rodzaju i skali stwierdzonej niezgodności ilościowej lub jakościowej ze złożonym zamówieniem - przyjmie dostarczone materiały eksploatacyjne sporządzając jednocześnie protokół rozbieżności przy udziale Wykonawcy lub nie przyjmie kwestionowanych materiałów oraz nie dokona zapłaty. Wykonawca – stosownie do decyzji Zamawiającego - niezwłocznie dokona uzupełniającej dostawy materiałów eksploatacyjnych lub niezwłocznie zrealizuje złożone zamówienie dotyczące materiałów eksploatacyjnych, których przyjęcia odmówił Zamawiający.

14. W przypadku stwierdzenia wadliwości lub niezgodności jakościowej dostarczonych artykułów po dokonaniu ich odbioru, a w szczególności w trakcie ich użytkowania, Zamawiający złoży pisemną reklamację do Wykonawcy w terminie do 30 dni od daty stwierdzenia ww. wady. Uzgodnienie w sprawie rozpatrzenia reklamacji może zostać dokonane telefonicznie i potwierdzone na piśmie.

15. Wykonawca reklamację rozpatrzy i udzieli stosownej odpowiedzi w ciągu 7 dni. Po upływie tego terminu reklamację uważa się za uznaną zgodnie z żądaniem Zamawiającego.

16. W przypadku uznania reklamacji, Wykonawca w terminie do 3 dni od daty jej rozpatrzenia dostarczy Zamawiającemu nowe egzemplarze zakwestionowanych materiałów eksploatacyjnych.

17. W przypadku stwierdzenia wadliwości dostarczonego materiału eksploatacyjnego Wykonawca na własny koszt zapewni jego odbiór.

## VII. Wykaz drukarek i sprzętu zamawiającego

Poniższy sprzęt Zamawiającego będzie przedmiotem, na którym należy realizować zamówienie:

Lp.	Producent	Model
1	Brother	HL1223WE
2	Cannon	1643i II, IR2018, IPF770
3	Develop	227, 250+, 258+, 3300, 3320, 3351, 361
4	Epson	M2300D, L3210, SC-T5100M
5	Gestetner	MP2000, MP4000B, SP C232SF
6	HP	1015, 1020, 1050C plus, 1536dnf, P2015dn, P2040dn, P2055dn, 400Pro, M401dn, 5200dn,
7	Konica Minolta	BizHub 227, BizHub C258, BizHub C3351, M2040dn,
8	Kyocera	Ecosys M2040dn, M3655dn, P2040dn
9	Lexmark	B2442dw
10	OCE	TCS 500
11	OKI	B432, C332, C824
12	Samsung	ML-3710dn
13	Sharp	AR5320
14	Toshiba	167, 255, 283, 3040C
15	Triumph Adler	P-C3062i