

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### I. Wstęp

1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa usługa płynności wydruku, która obejmuje serwis drukarek oraz urządzeń wielofunkcyjnych, ich dzierżawę, dostawę materiałów eksploatacyjnych, naprawy, konserwacje oraz monitorowanie urządzeń poprzez dedykowany system. Usługi te mają zapewnić nieprzerwane funkcjonowanie urządzeń drukujących w kilku kluczowych instytucjach na terenie miasta Przemyśla, takich jak: Urząd Miejski w Przemyśle, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Przemyśle, Zarząd Dróg Miejskich w Przemyśle, Przemyski Ośrodek Sportu i Rekreacji, Straż Miejska w Przemyśle, Biuro Rozwoju Miasta czy Przemyskie Centrum Kultury i Nauki „ZAMEK”.
2. Realizacja zamówienia będzie przebiegać na podstawie szczegółowych wytycznych zawartych w specyfikacji, które mają na celu optymalizację kosztów wydruku oraz zapewnienie pełnej transparentności i efektywności procesu zarządzania urządzeniami drukującymi. Kluczowym elementem jest wdrożenie systemu zarządzania drukiem, który umożliwi m.in. monitorowanie stanu materiałów eksploatacyjnych, raportowanie liczby wydrukowanych stron, zdalne zarządzanie urządzeniami oraz generowanie szczegółowych raportów kosztowych.
3. **W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest również do:**
  - 1) świadczenia usług serwisowych i konserwacyjnych dla obecnie użytkowanych urządzeń oraz urządzeń, które zostaną dostarczone w trakcie trwania umowy;
  - 2) wdrożenia automatycznego systemu zamawiania materiałów eksploatacyjnych oraz monitorowania urządzeń;
  - 3) terminowego dostarczania raportów dotyczących liczby wydruków oraz stanu urządzeń.
  - 4) dostarczania urządzeń zastępczych w przypadku awarii;
  - 5) zapewnienia dyżurnego serwisanta w Urzędzie Miejskim, odpowiedzialnego za bieżące naprawy i konserwacje.
4. System zarządzania drukiem, który zostanie wdrożony, ma być zgodny z najnowszymi standardami w zakresie cyberbezpieczeństwa i funkcjonalności. Umożliwi to pełną integrację z obecnymi systemami Zamawiającego, zapewniając jednocześnie wygodę obsługi, możliwość generowania raportów oraz precyzyjną kontrolę kosztów eksploatacji.
5. Oczekiwana ilość wydruków w ramach realizacji usługi wynosi 3,7 mln stron monochromatycznych oraz 230 tys. stron kolorowych, co wymaga wysokiej niezawodności oferowanych usług. Kluczowym wymogiem jest również dostarczenie fabrycznie nowego urządzenia dla specjalnych zadań, takich jak masowy druk plakatów, zaproszeń oraz drukarki kart plastikowych do projektu „Karta Mieszkańca”.
6. Zamówienie jest istotne dla funkcjonowania administracji i jednostek organizacyjnych miasta Przemyśla, dlatego wymaga od Wykonawcy wykazania się odpowiednim doświadczeniem, posiadaniem niezbędnych zasobów technicznych oraz spełnieniem rygorystycznych kryteriów jakościowych.
7. Szacowana ilość stron A4 wydruku w ramach realizacji przedmiotu zamówienia:
  - 1) 3 700 000 – wydruki monochromatyczne;
  - 2) 230 000 – wydruki kolorowe.
8. Wdrożenie i uruchomienie systemu muszą nastąpić w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy.

## II. SŁOWNIK POJEĆ

1. **Agent sieciowy** – Aplikacja działająca w sieci Zamawiającego, umożliwiająca monitorowanie urządzeń drukujących, ich statusu i zużycia materiałów eksploatacyjnych.
2. **Automatyczne zamawianie materiałów eksploatacyjnych** – System automatycznie generuje zamówienia na materiały, takie jak tonery, w oparciu o bieżące dane o zużyciu.
3. **Baza urządzeń drukujących** – Wykaz drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych objętych usługą, zawierający szczegóły techniczne, takie jak producent, model, lokalizacja.
4. **CRM (Customer Relationship Management)** – System zarządzania zgłoszeniami serwisowymi i zamówieniami, z możliwością archiwizacji, raportowania i automatyzacji procesów.
5. **Części zamienne** – Elementy wymienne urządzeń, wykorzystywane podczas naprawy lub konserwacji.
6. **Dedykowany system** – Oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę, służące do monitorowania i zarządzania drukiem, materiałami eksploatacyjnymi i zgłoszeniami serwisowymi.
7. **Konserwacja urządzeń** – Regularne prace serwisowe mające na celu utrzymanie sprawności technicznej urządzeń, np. czyszczenie, smarowanie, wymiana części.
8. **Koszt wydruku jednej strony** – Cena obejmująca wszystkie koszty związane z eksploatacją urządzeń, w tym materiały, serwis i amortyzację.
9. **Materiały eksploatacyjne** – Zużywalne elementy urządzeń drukujących, takie jak tonery, tusze, bębny, pasy transmisyjne.
10. **Odczyt liczników** – Proces pozyskiwania danych o liczbie wydrukowanych stron, realizowany ręcznie lub automatycznie za pomocą oprogramowania.
11. **Oprogramowanie monitorujące** – System umożliwiający zdalny podgląd stanu technicznego urządzeń oraz raportowanie zużycia materiałów eksploatacyjnych, który posiada potwierdzenie w zakresie cyberbezpieczeństwa.
12. **Raportowanie wydruków** – Tworzenie zestawień dotyczących liczby i kosztów wydruków w zadanych okresach.
13. **Serwis urządzeń drukujących** – Działania mające na celu naprawę i konserwację urządzeń, w tym wymianę podzespołów oraz dostarczenie urządzeń zastępczych w razie awarii.
14. **System archiwizacji zgłoszeń** – Moduł CRM pozwalający na przechowywanie danych o zgłoszeniach serwisowych w formie cyfrowej.
15. **Termin realizacji zgłoszenia** – Określony czas, w którym Wykonawca zobowiązuje się rozwiązać zgłoszone problemy, np. naprawić urządzenie w ciągu 24 godzin.
16. **Urządzenie zastępcze** – Tymczasowe urządzenie dostarczane w miejsce sprzętu wymagającego długotrwałej naprawy lub wycofanego z eksploatacji.
17. **Wydruki monochromatyczne** – Wydruki realizowane w odcieniach szarości.
18. **Wydruki kolorowe** – Wydruki obejmujące pełne spektrum kolorów.
19. **Wykaz urządzeń** – Dokument określający listę sprzętu objętego zamówieniem oraz jego parametry techniczne.
20. **Zgłoszenie serwisowe** – Formalna informacja o usterce urządzenia lub potrzebie dostarczenia materiałów eksploatacyjnych.
21. **Zużycie materiałów eksploatacyjnych** – Poziom wykorzystania tonerów, tuszów i innych elementów, monitorowany przez system.

### III. SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAKRESU USŁUGI KOMPLEKSOWEJ PŁYNNOŚCI WYDRUKU

1. Oferując cenę za wydruk jednej strony Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia usługi kompleksowej płynności wydruku polegającej przede wszystkim na:
  - 1) zapewnieniu serwisu i konserwacji urządzeń drukujących będących własnością Zamawiającego oraz urządzeń podstawionych na życzenie Zamawiającego przez Wykonawcę, a są to urządzenia wymienione w **Załącznik Nr 1 do SOPZ**. Poprzez realizację powyższego Zamawiający rozumie:
    - a) serwis i konserwacja obejmują naprawy i wymianę podzespołów urządzeń drukujących, których wymiana wynika z normalnej eksploatacji urządzenia, którymi Wykonawca nie obciąża dodatkowo Zamawiającego. Odstępstwem jest sytuacja, naprawy urządzenia po uszkodzeniu powstałym w wyniku umyślnego bądź nieumyślnego działania użytkowników ze strony Zamawiającego,
    - b) utylizację zużytych materiałów eksploatacyjnych. Odbiór zużytych materiałów eksploatacyjnych od Zamawiającego powinien nastąpić bezpośrednio w momencie dostawy nowego materiału eksploatacyjnego;
  - 2) dostarczaniu materiałów drukujących tuszy i tonerów pozwalających na realizację wydruków z wykorzystaniem urządzeń wymienionych w ust. 1. Materiały eksploatacyjne dostarczane będą tylko sprawdzonych marek, oryginalne, spełniające normy producenta ISO9001 lub równoważna, ISO14001 lub równoważna, ISO45001 lub równoważna.
  - 3) Zamawiający oczekuje realizacji usług serwisowych, napraw i konserwacji urządzeń oraz dostaw materiałów drukujących: tuszy, tonerów; do urządzeń wymienionych w ust. 1 w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od chwili zgłoszenia zapotrzebowania przez zamawiającego;
  - 4) w przypadku gdy niemożliwe jest zrealizowanie naprawy urządzenia w terminie 4 godzin od chwili zgłoszenia wówczas Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania podstawienia urządzenia zastępczego na czas naprawy;
  - 5) w przypadku uszkodzenia urządzeń Zamawiającego z powodu zastosowania wadliwego materiału eksploatacyjnego Wykonawca zobowiązuje się do naprawy urządzenia na własny koszt oraz pokrycia szkód jakie z tego tytułu wynikły;
  - 6) Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie urządzeń powstałe z jego winy w czasie wykonywania napraw i innych czynności serwisowych;
  - 7) Naprawy, konserwacje i przeglądy realizowane będą w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego lub wcześniej uzgodnionych z Zamawiającym;
  - 8) Zamawiający dopuszcza podstawienie urządzenia zastępczego w przypadku, jeśli naprawa bądź eksploatacja urządzenia drukującego będącego własnością Zamawiającego jest nieopłacalna po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym;
  - 9) Z uwagi na liczbę mnogą lokalizacji Urzędu Miejskiego w Przemyślu, Zamawiający oczekuje, że Wykonawca zapewni dyżurnego wydruku w siedzibie Urzędu Miejskiego w Przemyślu, przez minimum 3 godziny dziennie. Dyżurny wydruku będzie odpowiedzialny za realizację bieżących konserwacji i napraw sprzętu oraz wymianę tonerów i tuszy w drukarkach w siedzibie Urzędu Miejskiego.
2. W ramach obecnie realizowanej umowy obsługi kompleksowej płynności wydruku Zamawiający posiada podstawione przez obecnego Wykonawcę urządzenia drukujące, które Wykonawca nowej umowy będzie zobowiązany zapewnić, dostarczyć i dokonać niezbędnych konfiguracji nie później niż 120 h tj. 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy do siedziby Zamawiającego w zaoferowanej cenie wydruku jednej strony.

3. Urządzenia zastępcze za urządzenia posiadane lub użyczone, nie powinny posiadać przebiegu większego niż 40.000 stron wydruku.
4. W związku z nowym zadaniem takim jak "Karta Mieszkańca" i masowym wydrukiem plakatów i zaproszeń Zamawiający w ramach umowy wymaga od Wykonawcy podstawienia 1 sztuki drukarki kart plastikowych i 1 sztuki fabrycznie nowego urządzenia, które umożliwią realizację niniejszych zadań przez Zamawiającego.
5. Wykaz obecnie użytkowanych urządzeń, które mają być zastąpione znajduje się w **Załączniku nr 1 do SOPZ (URZĄDZENIA UŻYCZONE)**.
6. Urządzenia, o których mowa w Załączniku nr 1 do SOPZ, dostarczane przez Wykonawcę jako zastępcze oraz urządzenia, które w trakcie realizacji umowy ulegną awarii powinny być zastąpione urządzeniem o minimalnych parametrach wymienionych w załącznikach od Nr 2 do Nr 8 do SOPZ:
  - 1) urządzeń drukujących, formatu A4, monochromatyczne – **szczegółowe parametry urządzeń zostały wskazane w Załączniku Nr 2 do SOPZ;**
  - 2) urządzeń drukujących, formatu A4, kolorowe – **szczegółowe parametry urządzeń zostały wskazane w Załączniku Nr 3 do SOPZ;**
  - 3) urządzeń wielofunkcyjnych, formatu A4, monochromatyczne – **szczegółowe parametry urządzeń zostały wskazane w Załączniku Nr 4 do SOPZ;**
  - 4) urządzeń wielofunkcyjnych, formatu A4, kolorowe – **szczegółowe parametry urządzeń zostały wskazane w Załączniku Nr 5 do SOPZ;**
  - 5) urządzeń wielofunkcyjnych, formatu A3, A4, A5, monochromatyczne - **szczegółowe parametry urządzeń zostały wskazane w Załączniku Nr 6 do SOPZ;**
  - 6) urządzeń wielofunkcyjnych, formatu A3, A4, A5, kolorowe - **szczegółowe parametry urządzeń zostały wskazane w Załączniku Nr 7 do SOPZ.**
  - 7) Urządzenia, o których mowa w ust. 4 – czyli wielofunkcyjne fabrycznie nowe, obsługujące formaty A3, A4, A5, kolorowe - **szczegółowe parametry urządzenia zostały wskazane w Załączniku Nr 8 do SOPZ** oraz **Drukarka kart plastikowych - szczególowe parametry urządzenia zostały wskazane w Załączniku Nr 9 do SOPZ**
7. Lista urządzeń drukujących Zamawiającego co, do których Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia kompleksowej płynności wydruku znajduje się w **Załączniku nr 1 do SOPZ.**

#### IV. ZASADY DOSTARCZANIA MATERIAŁÓW EKSPLOATACYJNYCH I SERWISU URZĄDZEŃ

1. Wykonawca będzie dostarczał materiały eksploatacyjne na podstawie alertów z systemu o kończących się materiałach eksploatacyjnych typu toner lub tusz w urządzeniu drukującym Zamawiającego.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do możliwości zamawiania materiałów eksploatacyjnych na zlecenie Zamawiającego w zależności od jego potrzeb do magazynu Zamawiającego.
3. Zamawiający będzie zamawiał materiały eksploatacyjne u Wykonawcy w dedykowanym panelu udostępnionym przez stronę WWW w ramach oprogramowania opisanego w części III SOPZ.
4. Dostawa zamówionych materiałów eksploatacyjnych zgłoszonych przez Zamawiającego powinna być zrealizowana w kolejnym dniu roboczym, w godzinach pracy Zamawiającego tj. od 7:30 do 15:30, licząc od zgłoszenia zapotrzebowania w dedykowanym panelu.
5. Kompleksowa obsługa serwisowa będzie obejmować co najmniej 2 konserwację w ciągu 1 roku kalendarzowego, każdego urządzenia potwierdzone protokołem wykonania usługi serwisowej i podpisanym przez osoby odpowiedzialne za kontakt z Wykonawcą:
  - 1) całkowity demontaż drukarki, sprawdzenie drukarki pod względem uszkodzeń mechanicznych;

- 2) ocenę (ekspertyzę) stanu technicznego urządzenia;
  - 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 wszystkich podzespołów drukarki;
  - 12) oczyszczenie obudowy drukarki;
  - 13) wykonanie wydruków próbnych w celu sprawdzenia jakości wykonanej usługi, z zastrzeżeniem, 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) dostawę tonerów;
  - 17) dojazd i transport do siedziby Zamawiającego i jego jednostek;
  - 18) wykonanie regulacji urządzeń w celu wykonania kopii należytej (dobrej) jakości;
  - 19) dostarczenie urządzenia zastępczego (minimum) tej samej klasy lub wyższej w przypadku usterki niemożliwej do usunięcia w siedzibie Zamawiającego;
  - 20) odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych.
6. Zamawiający dopuszcza możliwość przygotowania jednego protokołu zbiorczego zawierającego szczegółowe informacje wskazane w ust. 5 i podpunktach od 1) -20) wraz z raportem i fakturą VAT.
  7. Czynności serwisowe i związane z dostawą i nadzorem stanów magazynowych materiałów eksploatacyjnych realizowane będą przez dyżurnego wydruku, który będzie do dyspozycji Zamawiającego przez co najmniej 3 godziny dziennie w Urzędzie Miejskim w Przemyśle w dni robocze od poniedziałku do piątki w godzinach od 7.30 do 15.30.
  8. Czas naprawy nie może być dłuższy niż 24 godziny od momentu przystąpienia do jej wykonywania, Zamawiający wymaga, aby dostarczone przez Wykonawcę części zamienne, materiały eksploatacyjne były najwyższej jakości i wolne od wad, a ich użycie nie może powodować utraty gwarancji producenta urządzenia, ani też uszkodzeń, awarii eksploatowanego sprzętu.
  9. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za uszkodzenia sprzętu spowodowane używaniem zaoferowanych materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych.
  10. Wykonawca dostarczy do magazynu Urzędu Miejskiego 3 drukarki zastępcze z interfejsem sieciowym o parametrach równoważnych do drukarek użytkowanych przez Zamawiającego.
  11. 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.
  12. W przypadku braku możliwości dokonania naprawy urządzenia, niezależnego od Wykonawcy (brak możliwości pozyskania części, zaniechanie produkcji, urządzenie niezdatne do dalszej eksploatacji z uwagi na nadmierne zużycie, itp.) Wykonawca przedstawi ekspertyzę techniczną dotyczącą stanu

technicznego danego urządzenia celem wycofania sprzętu z eksploatacji i dostarczy urządzenie zastępcze na własny koszt. Ekspertyza będzie kosztem Wykonawcy.

## **V. SPOSÓB ROZLICZEŃ ZA REALIZACJĘ KOMPLEKSOWEJ PŁYNNOŚCI WYDRUKU**

1. Wykonawca zobowiązuje się dokonywać bezpośredniego odczytu liczników urządzeń drukujących za pomocą oprogramowania, które będzie monitorować urządzenia Zamawiającego.
2. Odczyt liczników urządzeń drukujących odbywać się będzie z wykorzystaniem oprogramowania, które uzyskało potwierdzenie w zakresie cyberbezpieczeństwa.
3. Spod zautomatyzowanego odczytu liczników wydruku urządzeń drukujących, wyłączone są urządzenia obsługujące zewnętrzne systemy zamknięte użytkowane przez Zamawiającego takie jak między innymi: CEPIK, ŹRÓŁO oraz inne nie wymienione, a wskazane przez Zamawiającego jako wyłączone. Wyłączenie Zamawiający i Wykonawca rozumieją jako brak możliwości zainstalowania oprogramowania umożliwiającego automatyczny odczyt liczników urządzeń drukujących przez oprogramowanie wymienione w ust. 1 tej części Opisu Przedmiotu Zamówienia.
4. Dla urządzeń drukujących Zamawiającego, o których mowa w ust. 3 Wykonawca, zobowiązuje się dokonywać odczytu liczników raz na kwartał, w obecności osoby wskazanej przez Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Zamawiającym wg. ustalonego harmonogramu.
5. Wykonawca po wdrożeniu oprogramowania u Zamawiającego zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu wykaz urządzeń drukujących nie kompatybilnych z aplikacją Wykonawcy.
6. Zamawiający wymaga od Wykonawcy bieżącego monitorowania stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych oraz ilości wykonanych wydruków. Wymogiem w tym przypadku jest również to, że system będzie w sposób automatyczny powiadamiał Wykonawcę o stopniu wykorzystania materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach i automatyzował będzie również proces ich dostawy.
7. Zamawiający zastrzega sobie jednak prawo do odstępstwa od tej zasady w uzasadnionych przypadkach i zamawianie materiałów na żądanie z wykorzystaniem uzgodnionej z Wykonawcą formy kontaktu.
8. Oprogramowanie, o którym mowa w ust. 1 niniejszej części Opisu Przedmiotu Zamówienia musi zapewniać:

### **1) z zakresu monitoringu i raportowania:**

- a) podgląd w czasie rzeczywistym za pomocą przeglądarki internetowej na parametry pracy systemu, umożliwiając wyznaczonym pracownikom Zamawiającego i Wykonawcy wgląd dla pojedynczej drukarki z poziomu jednego panelu systemu,
- b) prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, numer seryjny, lokalizacja, ośrodek powstawania kosztów,
- c) dedykowaną funkcję do wysłania informacji o fizycznej zmianie lokalizacji urządzenia w systemie do administratora Systemu,
- d) widok informacji o urządzeniu: „Urządzenie Wykonawcy”, „Urządzenie Zamawiającego”,
- e) kontrolę zliczania ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących,
- f) kontrolę stanu materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących,
- g) prognozę stanu materiałów eksploatacyjnych w oparciu o historię ilości wydruków,
- h) prezentację informacji dot. uszkodzenia materiałów drukujących, generowanych z poziomu urządzeń (tonerów, bębnow, fuserów, pasów transmisyjnych),
- i) definiowanie ceny wydrukowanej strony z dokładnością do 4 miejsc po przecinku,
- j) kontrolę kosztu wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących,
- k) generowanie historii wymian materiałów eksploatacyjnych z poziomu pojedynczego urządzenia,

- l) generowanie historii ilości wydrukowanych stron z poziomu pojedynczego urządzenia,
- m) generowanie tzw. ośrodków kosztów poprzez przypisanie wybranego urządzenia Zamawiającego do wskazanej przez niego lokalizacji (dział, budynek, piętro, pokój),
- n) generowanie raportów z wybranego okresu wraz z możliwością podziału na format papieru, duplex, simplex oraz wydruk kolorowy i monochromatyczny dla poszczególnych urządzeń Zamawiającego,
- o) generowanie raportów miesięcznych ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów,
- p) eksportowanie raportów drukowania do plików arkusza kalkulacyjnego,
- q) funkcje zgłaszania nowych urządzeń przez zamawiającego do obsługi poprzez podanie podstawowych danych t.j.: producent, model, nr. seryjny, lokalizacja, nr. inwentarzowy, licznik lub przesłanie strony statusowej z urządzenia,
- r) generowanie raportów (dziennych, tygodniowych, miesięcznych) zgłoszeń serwisowych dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów,
- s) generowanie raportów (dziennych, tygodniowych, miesięcznych) zgłoszeń eksploatacyjnych dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów wraz datą wysyłki materiału;

**2) z zakresu magazynowego:**

- a) zarządzanie magazynem materiałów eksploatacyjnych, które znajdują się na stanie magazynowym i nie zostały jeszcze zainstalowane w urządzeniach drukujących z poziomu panelu systemu,
- b) składanie dodatkowych zamówień do urządzeń obsługiwanych na tzw. stan magazynowy,
- c) przyjęcie materiałów eksploatacyjnych na stan magazynowy Zamawiającego,
- d) funkcję wydania materiałów eksploatacyjnych ze stanu magazynowego Zamawiającego,
- e) aktualizację licznika z chwilą zamawiania materiału dla urządzeń niemonitorujących zużycia materiału,
- f) wgląd w czasie rzeczywistym do aktualnego stanu magazynowego materiałów eksploatacyjnych, identyfikowanych symbolem materiału,
- g) widok numeru katalogowego (tj. symbolu producenta materiału eksploatacyjnego) umieszczonego na opakowaniu materiału eksploatacyjnego wraz z przyporządkowanym numerem inwentarzowym urządzenia, do którego jest przeznaczony,
- h) sprawdzenie historii wydań materiałów dla każdego z urządzeń objętych obsługą, od chwili jego instalacji w systemie,
- i) Sprawdzenie wysłanych materiałów „towar w drodze” wraz z informacją o liście przewozowym;

**3) z zakresu zamówień:**

- a) składanie zamówienia z poziomu panelu systemu;
- b) podgląd aktualnej listy obsługiwanych urządzeń zsynchronizowanej z modułem monitorująco-raportującym,
- c) podgląd aktualnego stanu materiału eksploatacyjnego w urządzeniu,
- d) podgląd stanu materiałów dostępnych w magazynie dla danego urządzenia,
- e) zamówienie materiału na magazyn lub bezpośrednio do wybranego urządzenia z przypisanym numerem inwentarzowym,
- f) weryfikacja statusu złożonego zamówienia (złożone, przyjęte, w realizacji, odebrane, odrzucone),

- g) moduł automatycznie pobiera i wyświetla numer listu przewozowego firmy kurierskiej realizującej dostawę zamówienia,
- h) wgląd na numeru listu przewozowego dla każdego ze zrealizowanych zamówień,
- i) widok daty ostatniego zamówienia oraz poszczególnych materiałów eksploatacyjnych dla danego urządzenia,
- j) zgłoszenie odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych w celu ich utylizacji,
- k) dedykowana funkcja informowania administratora Systemu o zmianie fizycznej lokalizacji urządzenia drukującego przez Zamawiającego;

**4) z zakresu serwisowania:**

- a) zgłaszanie usterek obsługiwanych urządzeń z poziomu panelu systemu,
- b) weryfikację statusu naprawy w czasie rzeczywistym,
- c) widok danych niezbędnych do identyfikacji zgłaszanego urządzenia, tj.: producent, model, numer seryjny, lokalizacja (wskazanie miejsca, w którym znajduje się uszkodzone urządzenie u Zamawiającego),
- d) wycenę kosztu naprawy usterek powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania urządzenia,
- e) wypełnienie opisu usterki,
- f) możliwość dodania zdjęcia przykładowego defektu wydruku z uszkodzonego urządzenia,
- g) widok opisu wykonanej naprawy,
- h) weryfikację daty przyjęcia i wykonania zgłoszenia serwisowego,
- i) dodanie próbnego wydruku w formie pliku .jpg (wydruk testowy z urządzenia drukującego, świadczący o poprawnym wykonaniu usługi serwisowej),
- j) generowanie protokołów wykonania usługi serwisowej,
- k) generowanie informacji o zgłoszeniu do pliku PDF na każdym etapie zgłoszenia,
- l) system musi umożliwić komunikację per zgłoszenie w czasie rzeczywistym,
- m) system musi być zintegrowany z serwisem do wysyłki paczek kurierskich,
- n) system musi posiadać możliwość drukowania etykiet z listem przewozowym,
- o) system musi posiadać możliwość tworzenia, zamawiania i opłacania przesyłek kurierskich,
- p) system musi posiadać historie zamówionych przesyłek kurierskich;

**5) z zakresu modułu agentów:**

- a) usługa agenta sieciowego działa z uprawnieniami LocalService Account,
- b) podgląd rzeczywisty na listę zainstalowanych agentów USB wraz z informacją o wersji agenta, IP i hosta komputera,
- c) podgląd ikony agenta na pasku zadań w Windowsie (który jest używany przez Zamawiającego) wraz z informacją o statusie – z zakresu modułu integracji:
  - system umożliwia integrację z istniejącymi systemami zgłoszeniowymi u Zamawiającego
  - system musi mieć możliwość obsługi zgłoszeń z systemu zgłoszeniowego klienta.

- 8. W momencie startowego uruchomienia oprogramowania Wykonawca wygeneruje raport początkowy informujący o stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących.
- 9. Wykonawca będzie zobowiązany do dokonania odczytu liczników urządzeń drukujących otwierającego umowę w czasie nie dłuższym niż 48h (czterdzieści osiem godzin) od dnia podpisania umowy.



10. Wykonawca zobowiązany będzie dostarczać Zamawiającemu na koniec każdego okresu rozliczeniowego fakturę w formie papierowej oraz wraz z raportem wydruków za pomocą poczty elektronicznej – adres poczty elektronicznej Zamawiający poda w umowie.
11. Raport dotyczący stanu zużycia materiałów zużywalnych oraz stopnia realizacji umowy względem jej wartości maksymalnej sporządzany będzie na koniec miesiąca w formie elektronicznej i dołączany do faktury.
12. Rozliczenie obejmować będzie docelowo osobną ewidencję wydruków i osobne wystawianie faktur VAT dla sześciu podmiotów, w imieniu których zamówienie realizuje Urząd Miejski w Przemyśle, a są to:
  - 1) Urząd Miejski w Przemyśle;
  - 2) Przemyski Ośrodek Sportu i Rekreacji;
  - 3) Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej;
  - 4) Zarząd Dróg Miejskich w Przemyśle;
  - 5) Biuro Rozwoju Miasta Przemyśla;
  - 6) Przemyskie Centrum Kultury i Nauki „ZAMEK”;
  - 7) Straż Miejska w Przemyśle.
13. Usługa będzie świadczona na terenie miasta Przemyśla na rzecz wyżej wymienionych podmiotów.

## **VI. DODATKOWE INFORMACJE**

1. Aplikacja do monitorowania wydruku, musi umożliwiać monitorowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych dla poszczególnych urządzeń oraz raportowanie liczby stron wydruków.
2. Uproszczona obsługa wydruku na kopertach w urządzeniach monochromatycznych i kolorowych formatu A4.
3. Aplikacja mobilna umożliwia użytkownikowi wyzwolenie wydruku po zeskanowaniu kodu QR drukarki
4. Aplikacja umożliwia użytkownikom wysłanie pliku PDF do druku na serwer dla danej drukarki sieciowej
5. Aplikacja umożliwia funkcjonalności druku podążającego