

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Kompleksowa usługa zapewnienia ciągłości pracy urzędzeń wielofunkcyjnych oraz jakości wydruków/kopii wykonywanych przez te urzędzenia na rzecz:

1. Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie,
2. Mazowieckiej Jednostce Wdrażania Programów Unijnych,
3. Mazowieckiego Biura Planowania Regionalnego w Warszawie,
4. Mazowieckiego Zarządu Dróg Wojewódzkich w Warszawie,
5. Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Warszawie,
6. Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej,
7. Mazowieckiego Samorządowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli,
8. Ośrodka Edukacji Informatycznej i Zastosowań Komputerów w Warszawie,
9. Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Warszawie,

obejmująca przeglądy, naprawy, konserwację, zapewnienie części zamiennych oraz materiałów eksploatacyjnych w tym tonerów, zszywek, z wyłączeniem papieru, w zamian za wynagrodzenie obliczane na podstawie liczby wykonanych wydruków/kopii przez okres 21 miesięcy od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 1 września 2022 roku, z zastrzeżeniem możliwości uruchomienia prawa opcji, w ramach której termin zostanie wydłużony o kolejne cztery miesiące.

I. Ilekroć w OPZ jest mowa o:

1. Jednostkach – należy przez to rozumieć wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne, na rzecz których realizowane będzie zamówienie tj.:
 - 1) Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie;
 - 2) Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych;
 - 3) Mazowieckie Biuro Planowania Regionalnego w Warszawie;
 - 4) Mazowiecki Zarząd Dróg Wojewódzkich w Warszawie;
 - 5) Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej;
 - 6) Mazowieckie Samorządowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli;
 - 7) Ośrodek Edukacji Informatycznej i Zastosowań Komputerów w Warszawie;
 - 8) Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Warszawie.
2. Urzędzeniach – należy przez to rozumieć urzędzenia wielofunkcyjne wymienione w załączniku do OPZ, ewentualne urzędzenia wielofunkcyjne zastępcze udostępnione przez Wykonawcę na czas naprawy urzędzeń Jednostek oraz nowe urzędzenia wielofunkcyjne zgłoszone do umowy w ramach prawa opcji.
3. Usłudze wydruku – należy przez to rozumieć kompleksową usługę zapewnienia ciągłości pracy Urzędzeń oraz jakości wydruków/kopii wykonywanych przez te urzędzenia na rzecz Jednostek obejmującą przeglądy, naprawy, konserwację, zapewnienie części zamiennych oraz materiałów eksploatacyjnych w tym tonerów, zszywek, z wyłączeniem papieru, w zamian za wynagrodzenie obliczane na podstawie liczby wykonanych wydruków/kopii.
4. Awarii – należy przez to rozumieć stan niesprawności (awarie, usterki, zakłócenia pracy itp.) Urzędzenia uniemożliwiający jego prawidłowe funkcjonowanie, a w szczególności:

- 1) Sytuacja, w której Urządzenie prawidłowo podłączone do sieci elektrycznej, do komputera lub włączone do sieci komputerowej nie wykonuje wydruków/kopii;
- 2) sytuacja, w której Urządzenie wykonuje wydruki/kopie niskiej jakości objawiające się m.in.:
 - a) rozmytym lub niewyraźnym wydrukiem,
 - b) przekłamaniami kolorów, z wyłączeniem sytuacji spowodowanej niewłaściwymi ustawieniami wydruku,
 - c) pochylonym lub przekrzywionym wydrukiem,
 - d) zagniecionym, pomarszczonym, zawiniętym lub pofalowanym papierem,
 - e) niezadrukowanymi fragmentami tekstu lub obrazu,
 - f) jasnym, zmatowiałym lub wyblakłym tekstem, z wyłączeniem sytuacji spowodowanej niewłaściwymi ustawieniami wydruku,
 - g) smugami, cieniami,
 - h) powtarzającymi się znakami tonera,
 - i) rozmazanym tonerem, tonerem wokół znaków, plamami tonera itp.
- 3) Jako Awaria nie są traktowane i nie podlegają Usłudze wydruku, przy czym udowodnienie, że uszkodzenie nastąpiło z przyczyn losowych spoczywa na Wykonawcy:
 - a) uszkodzenia wynikające ze zdarzeń losowych (np. pożar, zalanie, itp.),
 - b) uszkodzenia mechaniczne niewynikające z normalnej eksploatacji Urządzenia,
 - c) uszkodzenia powstałe w wyniku użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
5. Naprawie – należy przez to rozumieć podjęcie wszelkich niezbędnych czynności w celu usunięcia Awarii Urządzenia z użyciem części i podzespołów fabrycznie nowych, nieregenerowanych, zapewniających bezawaryjną pracę Urządzenia, w tym również wymianę materiałów eksploatacyjnych.
6. Przegląd – należy przez to rozumieć wszystkie formy przeglądu bez względu na nazwę (gwarancyjny, okresowy, konserwacyjny, prewencyjny).
7. Konserwacja - czynności wykonywane cyklicznie w formie przeglądów, których celem jest utrzymanie zdolności użytkowej Urządzeń, w tym:
 - 1) wymianę podzespołów urządzenia,
 - 2) zabiegi czyszczenia z zewnątrz i wewnątrz z wszelkich nieczystości (toner, pył z papieru, kurz),
 - 3) czyszczenie układu napędowego Urządzeń,
 - 4) czyszczenie układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy),
 - 5) czyszczenie toru prowadzenia papieru (rolki poboru papieru, rolki wyjścia),
 - 6) smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych,
 - 7) regulację, wymianę uszkodzonych części i podzespołów, wymianę elementów i materiałów eksploatacyjnych podlegających zużyciu (w tym m.in. bębnow, developerów, rolek, listew, rolek utrwalających górnych i dolnych, elektrod, tonerów, zszywek),
 - 8) opróżnianie lub wymianę pojemników na zużyty toner,
 - 9) sprawdzenie w szczególności gniazda oraz kabla zasilającego oraz innych elementów mających wpływ na bezpieczne użytkowanie urządzenia.

8. Oprogramowaniu – należy przez to rozumieć system, oprogramowanie do świadczenia Usługi, które powinno zapewnić w szczególności:
 - 1) monitorowanie zużycia materiałów eksploatacyjnych (dotyczy Urzędzeń, które udostępniają taką informację),
 - 2) rozliczanie wydruków oraz kopii,
 - 3) możliwość generowania raportów, stanowiących podstawę do rozliczenia wynagrodzenia,
 - 4) sprawdzenie ilości wydruków i kopii (ilość stron) dla poszczególnych Urzędzeń (dotyczy Urzędzeń, które udostępniają taką informację),
 - 5) dostęp Jednostki przez przeglądarkę internetową do Oprogramowania umożliwiający podgląd monitorowanych Urzędzeń (dotyczy Urzędzeń, które udostępniają taką informację), generowanych raportów.
9. Dniach roboczych – należy przez to rozumieć dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni ustanowionych przez daną Jednostkę jako wolne od pracy.
10. Pierwsze zgłoszenie – zgłoszenie przez Jednostkę sprzętu ujętego w załącznikach 1 i 2 do OPZ, które Wykonawca obejmie usługą wydruku od momentu zgłoszenia.

II. Przedmiot i zakres usługi

1. Usługa realizowana będzie na Urzędzeniach, w poniższych lokalizacjach z zastrzeżeniem, że zmiana lokalizacji nie stanowi zmiany przedmiotu umowy, wymaga pisemnego poinformowania Wykonawcy przez Wspólnego zamawiającego:
 - 1) na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie:
 - a) Warszawa, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa,
 - b) Warszawa, ul. Wł. Skoczylasa 4, 03-469 Warszawa,
 - c) Warszawa, ul. B. Brechta 3, 03-472 Warszawa,
 - d) Warszawa, ul. B. Brechta 7, 03-472 Warszawa,
 - e) Warszawa, ul. Nowy Zjazd 1, 00-301 Warszawa,
 - f) Warszawa, ul. Ks. I. Kłopotowskiego 5, 03-718 Warszawa,
 - g) Warszawa, ul. Ks. I. Kłopotowskiego 22, 03-717 Warszawa,
 - h) Warszawa, al. Solidarności 61, 03-402 Warszawa,
 - i) Warszawa, ul. Okrzei 35, 03-715 Warszawa,
 - j) Warszawa, ul. Kijowska 10/12a, 03-743 Warszawa,
 - k) Warszawa, Mycielskiego 21, 04-379 Warszawa,
 - l) Warszawa, Plac Bankowy 3/5, 00-142 Warszawa,
 - m) Warszawa, ul. Chrobrego 29, 02-479 Warszawa,
 - n) Delegatura Urzędu w Ciechanowie, ul. Wodna 1, 06-400 Ciechanów,
 - o) Delegatura Urzędu w Ostrołęce, ul. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka,
 - p) Delegatura Urzędu w Piasecznie, ul. Puławska 38, 05-500 Piaseczno,
 - q) Delegatura Urzędu w Płocku, ul. Kolegiarna 19, 09-402 Płock,
 - r) Delegatura Urzędu w Radomiu, ul. Kościuszki 5a, 26-600 Radom,
 - s) Delegatura Urzędu w Siedlcach, ul. Wiszniewskiego 4, 08-110 Siedlce,
 - t) Delegatura Urzędu w Wołominie, ul. Miła 3, 05-200 Wołomin,

- u) Delegatura Urzędu w Żyrardowie, ul. 1 Maja 17, 96-300 Żyrardów,
- 2) na rzecz Mazowieckiej Jednostki Wdrażania-Programów Unijnych:
 - a) Warszawa ul. Jagiellońska 74, 03-301 Warszawa,
 - b) Ostrołęka, ul. J. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka,
 - c) Płock, ul. Kolegialna 19, 09-402 Płock,
 - d) Radom, ul. Kościuszki 5a, 26-610 Radom,
 - e) Siedlce, ul. Piłsudskiego 7, 08-110 Siedlce,
 - f) Ciechanów, Plac Kościuszki 5, 06-400 Ciechanów,
- 3) na rzecz Mazowieckiego Biura Planowania Regionalnego w Warszawie:
 - a) Warszawa ul. Nowy Zjazd 1, 00-301 Warszawa,
 - b) Oddział Terenowy w Ciechanowie, ul. Powstańców Warszawskich 11, 06-400 Ciechanów,
 - c) Oddział Terenowy w Ostrołęce, ul. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka,
 - d) Oddział Terenowy w Płocku, ul. Kolegialna 19, 09-402 Płock,
 - e) Oddział Terenowy w Radomiu, ul. Mokra 2, 26-601 Radom,
 - f) Oddział Terenowy w Siedlcach, ul. Pułaskiego 19/21, 08-110 Siedlce,
- 4) na rzecz Mazowieckiego Zarządu Dróg Wojewódzkich w Warszawie:
 - a) Warszawa, ul. Mazowiecka 14, 00-048 Warszawa,
 - b) Rejon Drogowy Gostynin-Płock, ul. Krośniewicka 5, 09-500 Gostynin,
 - c) Rejon Drogowy Ciechanów, ul. Leśna 30, 06-400 Ciechanów,
 - d) Rejon Drogowy Grodzisk Mazowiecki, ul. Traugutta 41, 05-825 Grodzisk Mazowiecki,
 - e) Rejon Drogowy Ostrołęka, Czerwin, ul. Mazowiecka 44, 07-407 Czerwin,
 - f) Rejon Drogowy Wołomin-Nowy Dwór Mazowiecki, Wołomin, ul. Kobyłkowska 1, 05-200 Wołomin,
 - g) Rejon Drogowy Węgrów-Siedlce, Węgrów, ul. Gdańska 52, 07-100 Węgrów,
 - h) Rejon Drogowy Radom, ul. Wolanowska 61, 26-600 Radom,
 - i) Rejon Drogowy Otwock-Piaseczno, Otwock, ul. Górna 18, 05-400 Otwock,
 - j) Rejon Drogowy Garwolin, ul. Staszica 15 budynek B, 08-400 Garwolin,
 - k) Obwód Drogowy w Bielsku, ul. Topolowa 15, 09-230 Bielsk,
 - l) Obwód Drogowy w Grudusku, ul. Ciechanowska 59, 06-460 Grudusk,
 - m) Obwód Drogowy w Sannikach, ul. Warszawska 162, 09-540 Sanniki,
 - n) Obwód Drogowy w Żurominie, ul. Warszawska 32, 09-300 Żuromin,
 - o) Obwód Drogowy w Myszyńcu, ul. Reymonta 48, 07-430, 07-430 Myszyniec,
 - p) Obwód Drogowy w Krasnosielcu, ul. Polna 6, 06-212 Krasnosielc,
 - q) Obwód Drogowy w Łazach, Łazy 27E, 05-085 Łazy,
 - r) Obwód Drogowy w Nasielsku, ul. Płońska 45, 05-190 Nasielsk,
 - s) Obwód Drogowy w N. Dworze Mazowieckim, ul. Sportowa 62, 05-100 N. Dwór Mazowiecki,
 - t) Obwód Drogowy w Siedlcach ul. Daszyńskiego 10, 08-110 Siedlce,
 - u) Obwód Drogowy w Kosowie Lackim, ul. Źródłana 2, 08-330 Kosów Lacki,
 - v) Obwód Drogowy w Potworowie, ul. Warszawska 14, 26-414 Potworów,

- w) Obwód Drogowy w Nowym Mieście n/Pilicą, ul. Kolejowa 7, 26-420 Nowe Miasto n/Pilicą,
 - x) Obwód Drogowy w Piasecznie, ul. Elektroniczna 4a, 05-500 Piaseczno,
 - y) Obwód Drogowy w Warce, ul. Grójecka 28; 05-660 Warka,
 - z) Obwód Drogowy w Maciejowicach, ul. Bankowa 40, 08-480 Maciejowice,
 - 5) na rzecz Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej:
 - a) Centrala, ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa,
 - b) Oddział w Płocku, ul. Kolegialna 19, 09-402 Płock,
 - c) Oddział w Siedlcach, ul. Eugeniusza Wiszniewskiego 4, 08-110 Siedlce,
 - d) Oddział w Ciechanowie, ul. Orylska 3a, 06-400 Ciechanów,
 - e) Oddział w Ostrołęce, ul. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka,
 - f) Oddział w Radomiu, ul. Mokra 2, 26-610 Radom,
 - 6) na rzecz Mazowieckiego Samorządowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli:
 - a) Wydział w Warszawie, ul. Świętojerska 9, 00-288 Warszawa,
 - b) Wydział w Ciechanowie, ul. Sienkiewicza 33, 06-400 Ciechanów,
 - c) Wydział w Radomiu, ul. Kościuszki 5A, 26-610 Radom,
 - d) Wydział w Płocku, ul. Gałczyńskiego 26, 09-400 Płock,
 - e) Wydział w Siedlcach, ul. Aślanowicza 2, 08-110 Siedlce,
 - f) Wydział w Ostrołęce, ul. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka,
 - 7) na rzecz Ośrodka Edukacji Informatycznej i Zastosowań Komputerów w Warszawie:
 - a) Ośrodek w Warszawie, ul. Raszyńska 8/10, 02-019 Warszawa,
 - b) Ośrodek w Warszawie, ul. Nowogrodzka 73, 02-006 Warszawa,
 - 8) na rzecz Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Warszawie:
 - c) ul. Grenadierów 30A, 04-062 Warszawa.
2. Do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:
- 1) Zapewnienie odpowiedniej jakości kopii/wydruków.
 - 2) Wykonywanie niezbędnych Przeglądów i Konserwacji w odniesieniu do Urządzeń wymienionych w załączniku 1 i 2 do OPZ i zgłoszonych do usługi wydruku, co najmniej 3 razy w trakcie trwania umowy, z zastrzeżeniem ppkt. e, co najmniej 3 razy w trakcie trwania umowy tj.:
 - a) pierwszy Przegląd i Konserwacja każdego Urządzenia zostaną wykonane, w terminie do 31 grudnia 2022 roku,
 - b) drugi Przegląd i Konserwacja każdego Urządzenia zostaną wykonane w roku 2023, w terminie do 1 września 2023 roku,
 - c) trzeci Przegląd i Konserwacja każdego Urządzenia zostaną wykonane w roku 2024, w terminie do 1 marca 2024 roku,
 - d) po wykonaniu Przeglądu, o którym mowa w podpunkcie a) b) i c), Wykonawca sporządzi „Protokół przeglądu”, który następnie przekaże danej Jednostce w terminie do dwóch tygodni od wykonania Przeglądu, w których wyszczególnione zostaną czynności podjęte podczas Przeglądu, o których mowa w rozdziale I.7. oraz ocena stanu technicznego Urządzenia (w szczególności informacja: sprawne/niesprawne),

- e) w przypadku uruchomienia opcji lub zgłoszenia urządzenia do usługi wydruku (Pierwsze zgłoszenie), pierwszy przegląd należy wykonać w terminie do 2 miesięcy od uruchomienia opcji lub zgłoszenia urządzenia. Kolejny termin przeglądów to odpowiednio: do 12 miesięcy od uruchomienia opcji lub zgłoszenia urządzenia (drugi Przegląd), 17 miesięcy od uruchomienia opcji lub zgłoszenia urządzenia (trzeci Przegląd), pod warunkiem, że termin wykonania przeglądu przypada w okresie obowiązywania umowy.
- 3) W przypadku wystąpienia Awarii Urządzenia – dokonywania wszelkich Napraw (z wyłączeniem Napraw realizowanych w ramach gwarancji).
 - 4) W przypadku wystąpienia Awarii Urządzenia lub stwierdzeniu braku możliwości Naprawy Urządzenia – wykonywanie oceny (ekspertyzy) stanu technicznego takiego Urządzenia w celu zakwalifikowania go do urządzeń przeznaczonych do wycofania z eksploatacji przez Jednostkę.
 - 5) Zapewnienie nowych, nieregenerowanych materiałów eksploatacyjnych, w tym tonerów, oraz części zamiennych, zapewniających ciągłą i bezawaryjną pracę Urządzeń, z zastrzeżeniem, że ich użycie nie może powodować utraty gwarancji Urządzeń objętych gwarancją producenta. Wykonawca bierze na siebie pełną odpowiedzialność w przypadku wystąpienia Awarii Urządzeń spowodowanych użyciem dostarczonego/zainstalowanego przez Wykonawcę materiału eksploatacyjnego lub części zamiennej.
 - 6) Podejmowanie wszelkich niezbędnych czynności w celu utrzymania ciągłości gwarancji Urządzeń objętych gwarancją producenta. Wykonawca potwierdzi utrzymanie gwarancji dokonując odpowiednich wpisów w książkach serwisowych/kartach gwarancyjnych Urządzeń objętych lub w inny sposób uzgodniony z daną Jednostką (np. w Protokołach przeglądu).
 - 7) Odbieranie i utylizacja po każdej Naprawie lub Przeglądzie wszystkich uszkodzonych lub zużytych materiałów eksploatacyjnych, w tym przekazanych w celu zapewnienia ciągłości pracy Urządzeń tonerów (pojemników po tonerach, pojemników na zużyty toner oraz zużytego tonera), z miejsc wskazanych przez Jednostki, w tym dostawa opakowań niezbędnych do przekazania tonerów. Wykonawca zobowiązuje się do oznaczenia opakowań dostarczanych w celu zapewnienia ciągłości pracy Urządzeń tonerów w celu ich identyfikacji podczas odbioru od danej Jednostki. Odbiór i utylizacja zużytych tonerów od Jednostek będzie dokonywana przez Wykonawcę co najmniej raz w miesiącu, chyba że Jednostka wyrazi zgodę na rzadsze odbiory. Wspólny Zamawiający dopuszcza, aby zużyte tonery były odbierane przez Wykonawcę przy okazji wizyt serwisowych lub w inny sposób uzgodniony z daną Jednostką.
 - 8) Wykonawca usługi jest wytwórcą odpadów w rozumieniu ustawy z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (Dz.U. z 2022 poz. 699).
 - 9) Współpraca z Jednostkami w trakcie realizacji Umowy, a w szczególności udzielanie wszelkich niezbędnych wyjaśnień i informacji dotyczących przedmiotu Umowy na każde żądanie Jednostki lub osoby wskazanej przez Jednostkę.

- 10) Konserwacji i utrzymania udostępnionych urządzeń/komputerów i Oprogramowania (w szczególności upgrade – update).
- 11) Udostępnienie Jednostkom Oprogramowania do świadczenia Usługi w terminie nie późniejszym niż w ciągu 15 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, a w przypadku Pierwszego zgłoszenia 15 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia.
- 12) Przekazanie Jednostkom danych niezbędnych do logowania się do udostępnionego Oprogramowania.
- 13) Udostępnienie Jednostkom urządzeń/komputerów, na których będzie zainstalowane Oprogramowanie lub zapewnienie Oprogramowania w inny sposób uzgodniony uprzednio z Jednostką. Parametry sieci do konfiguracji Oprogramowania Wykonawca uzyska od Jednostek przed zainstalowaniem Oprogramowania. Instalację urządzeń/komputerów Jednostki wykonają w swoich zasobach (serwerowniach).
- 14) Przeprowadzenie szkolenia z obsługi zainstalowanego przez Wykonawcę Oprogramowania dla maksymalnie 10 osób w każdej Jednostce w terminie do 3 dni roboczych od zainstalowania Oprogramowania.
- 15) Analiza oraz śledzenie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych Urządzeń. Na podstawie dokonanej analizy Wykonawca zapewni sukcesywną dostawę materiałów eksploatacyjnych do pomieszczeń wskazanych przez Jednostki, w celu zapewnienia odpowiedniego ich zapasu, gwarantującego ciągłość pracy Urządzeń.
- 16) Udostępnienie Jednostkom na ich wnioski i na czas trwania umowy elektronicznego systemu zgłaszania usterek/awarii oraz zarządzania zgłoszeniami (dla każdej Jednostki odrębnie). System może (lecz nie musi) stanowić część Oprogramowania.

System powinien zapewniać:

- a) w zakresie rejestracji zgłoszenia:
 - automatyczne nadawanie przez system numeru identyfikacyjnego zgłoszenia,
 - automatycznie wprowadzaną datę zgłoszenia,
 - automatyczne wprowadzanie informacji o osobie dokonującej zgłoszenia,
 - formularz wymagający podania przez zgłaszającego minimum: marki i modelu Urządzenia, identyfikatora Urządzenia nadanego przez producenta (numer seryjny), opisu Awarii, lokalizacji Urządzenia (miejscowość, ulicę, numer pomieszczenia), użytkownika Urządzenia (imię i nazwisko), danych kontaktowych do użytkownika Urządzenia (numer telefonu);
- b) w zakresie zarządzania zgłoszeniami:
 - możliwość edycji danych rejestrowych zgłoszenia przez Jednostki,
 - możliwość uzupełnienia zgłoszenia przez Jednostki przez podpięcie elektronicznych dokumentów,
 - możliwość uzupełnienia zgłoszenia przez Jednostki o dodatkowe uwagi/opisy,
 - uzupełnianie przez Wykonawcę daty Naprawy lub Przeglądu wraz ze skanem protokołu z wizyty,
 - uzupełnienie daty zakończenia obsługi zgłoszenia przez Wykonawcę,
 - wyświetlanie statusu zgłoszenia,

- automatyczne wyświetlanie czasu realizacji zgłoszenia (w Dniach roboczych) od dnia przyjęcia zgłoszenia do dnia zakończenia obsługi zgłoszenia,
 - wyszukiwanie zgłoszeń w oparciu o kryteria podawane podczas rejestracji;
- c) pracę w systemie w oparciu o indywidualne konta wskazanych pracowników Jednostek;
 - d) możliwość wygenerowania raportu z systemu, min. raport dotyczący ilości zgłoszeń w dowolnym przedziale czasu, zawierający dane podawane podczas rejestracji;
 - e) automatyczne powiadomienia mailowe do rejestrującego zgłoszenie o dokonanych zmianach w zgłoszeniu (zmiana statusu, uzupełnienie zgłoszenia).
- 17) Dokonywanie aktualizacji oprogramowania sprzętowego (firmware) urządzeń wielofunkcyjnych.
 - 18) Naprawy dokonywane będą z użyciem części i podzespołów nowych, nieregenerowanych, zapewniających bezawaryjną pracę Urządzeń.
 - 19) Naprawy i Przeglądy odbywać się będą w pomieszczeniach, w których znajdują się Urządzenia lub w innych pomieszczeniach wskazanych przez Jednostki w lokalizacjach wymienionych w rozdziale II. ust. 1.
 - 20) W przypadku wystąpienia Awarii, Wykonawca przystąpi do Naprawy w następujących terminach:
 - a) w przypadku zgłoszenia przekazanego Wykonawcy do godziny 11:00
 - nie później niż w następnym Dniu roboczym;
 - b) w przypadku zgłoszenia przekazanego Wykonawcy po godzinie 11:00
 - nie później niż w ciągu dwóch Dni roboczych.
 - 21) W przypadku, gdy Naprawa trwać będzie dłużej niż 2 Dni robocze, Wykonawca udostępni Jednostce na czas Naprawy urządzenie zastępcze o takich samych lub o lepszych parametrach jak Urządzenie podlegające Naprawie – w terminie do 2 Dni roboczych następujących po dniu przekazania przez Wykonawcę Jednostce informacji o niemożliwości usunięcia Awarii w terminie określonym powyżej, z zastrzeżeniem rozdziału II. ust. 2 pkt 28.
 - 22) W przypadku, gdy Wykonawca nie może usunąć Awarii w terminie określonym w rozdziale II. ust. 2 pkt 21., Wspólny Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany terminu Naprawy Urządzenia po wcześniejszym uzgodnieniu tego faktu z Jednostką, z zastrzeżeniem że termin ten nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych.
 - 23) W przypadku przekroczenia terminu o którym mowa w rozdziale II ust. 2 pkt 22., Jednostka ma prawo do zlecenia Naprawy Urządzenia podmiotowi trzeciemu, a kosztami tej usługi zostanie obciążony Wykonawca, na co Wykonawca wyraża zgodę.
 - 24) W przypadku konieczności dostarczenia urządzenia zastępczego, Wykonawca zobowiązany jest do wniesienia urządzenia zastępczego do pomieszczenia wskazanego przez Jednostkę, podłączenie i skonfigurowanie tego urządzenia w asyście uprawnionego pracownika Jednostki, po uprzednim uzgodnieniu terminu z Jednostką.

- 25) Każdy przypadek zabrania Urządzenia przez Wykonawcę poza siedzibę Jednostki, zostanie potwierdzony protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez Wykonawcę oraz osobę wyznaczone przez Jednostkę do współpracy w zakresie Awarii i Napraw, wskazaną w paragrafie 7 ust.1 pkt 2 umowy, lub kierownika Jednostki.
- 26) Wszystkie Urządzenia Jednostek zabrane przez Wykonawcę do Naprawy lub ekspertyzy poza siedzibę Jednostki, muszą zostać zwrócone do Jednostki niezwłocznie po wykonaniu Naprawy lub ekspertyzy.
- 27) W przypadku konieczności „ręcznego” kontrolowania stanu liczników i poziomu zużycia materiałów eksploatacyjnych obowiązek ten ciąży na Wykonawcy. Spisanie liczników i stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych realizowane będzie w obecności wyznaczonego pracownika Jednostki i odnotowane w raporcie. Na wniosek Wykonawcy, spisywania liczników będzie dokonywał pracownik Jednostki. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest do wskazania modeli Urządzeń podlegających ręcznej kontroli oraz udzielenie pracownikom Jednostki niezbędnego w tym celu instruktażu. Dostawa materiałów eksploatacyjnych realizowana będzie w trybie określonym w rozdziale II. ust. 2 pkt 34).
- 28) Z Usługi wydruku zostaną wyłączone Urządzenia:
- a) w których nie jest możliwe kontrolowanie stanu liczników (automatyczne za pomocą Oprogramowania lub ręczne),
 - b) które w trakcie trwania umowy przekroczą limit (żywołność) wydruków określony przez producenta,
 - c) dla danego modelu Urządzenia zostanie wstrzymane wsparcie techniczne, a Wykonawca przedstawi Jednostce dokumenty potwierdzające taki stan rzeczy, wystawione przez producenta danego Urządzenia.
- W przypadku, o którym mowa w podpunkcie c) Jednostka może wystąpić do Wykonawcy o dostarczenie urządzenia zastępczego o parametrach nie gorszych niż model zarządzania dla którego wstrzymano wsparcie techniczne.
- 29) Wykorzystywane przez Wykonawcę materiały eksploatacyjne, w szczególności tonery muszą być fabrycznie nowe. Pod pojęciem „fabrycznie nowe” należy rozumieć produkty wykonane z nowych elementów lub pełnowartościowych komponentów z odzysku, bez śladów uszkodzenia, w oryginalnych opakowaniach producenta spełniających wymagania określone w rozdziale II. ust. 2 pkt 33, posiadające wszelkie zabezpieczenia szczelności zbiorników z tonerem.
- 30) Wspólny Zamawiający nie dopuszcza produktów regenerowanych, w szczególności produktów, w których pojemniki na toner zostały jedynie ponownie napełnione oraz produktów fabrykowanych (materiałów podrabianych, imitujących oryginalny produkt).
- 31) Wspólny Zamawiający preferuje materiały oryginalne tj. wyprodukowane przez producenta danego Urządzenia i dedykowane dla danego urządzenia. Jeżeli Wykonawca zdecyduje się na użycie materiałów równoważnych, to Wspólny Zamawiający przez produkt równoważny rozumie produkt kompatybilny z Urządzeniem, do którego jest zamówiony, o parametrach technicznych, jakościowych, funkcjonalnych takich samych bądź lepszych (pojemność

- tonera/wydajność i jakość wydruku) w stosunku do materiału oryginalnego produkowanego przez producenta Urzędnia.
- 32) Przy realizacji umowy na Urzędzeniach objętych gwarancją producenta Wspólny Zamawiający wymaga, aby Wykonawca stosował wyłącznie tonery oryginalne.
 - 33) Wszystkie materiały eksploatacyjne, części zamienne wykorzystywane przez Wykonawcę w trakcie trwania umowy muszą być oryginalnie zabezpieczone przez producenta w sposób gwarantujący, że produkt nie był użyty od momentu wyprodukowania, oraz muszą posiadać naniesiony na opakowaniu opis jednoznacznie identyfikujący produkt i producenta, w tym nazwę producenta, znak firmowy lub logotyp producenta, numer katalogowy (symbol) produktu oraz listę modeli urządzeń, do których dany materiał jest przeznaczony (lista kompatybilności), termin ważności (jeżeli taki jest wymagany dla danego materiału) oraz numery seryjne urządzeń, do których są przeznaczone.
 - 34) Wykonawca będzie dostarczał materiały eksploatacyjne, w tym tonery, w sposób gwarantujący ciągłość pracy Urzędzeń, np. na podstawie danych uzyskanych z Oprogramowania, z uwzględnieniem informacji przekazanych przez Jednostki o potrzebach związanych z ilością wydruków. Dostawy będą realizowane sukcesywnie, z uwzględnieniem wymogów określonych w rozdziale II ust. 2 pkt 33, do pomieszczeń wskazanych przez Jednostki, znajdujących się w lokalizacjach, których wykaz stanowi załącznik nr 4 do umowy.
 - 35) Wykonawca powiadomi osobę wyznaczoną do współpracy ze strony Jednostki w zakresie dostaw materiałów eksploatacyjnych, w trybie zawiadomienia drogą mailową na adres e-mail określony w paragrafie 7 ust. 1 pkt 2 umowy, o planowanej dostawie materiałów eksploatacyjnych w postaci tonerów, z wyprzedzeniem minimum jednego dnia roboczego. W zawiadomieniu Wykonawca przekaze Jednostce informacje umożliwiające identyfikację materiałów eksploatacyjnych, w szczególności ilość planowanych do dostarczenia materiałów eksploatacyjnych oraz numery seryjne urządzeń, do których są przeznaczone.

III. Dokonywanie zgłoszeń oraz komunikacja z Wykonawcą

1. Zgłoszenia Awarii, zamówienia materiałów eksploatacyjnych dokonywane będą przez Jednostki za pośrednictwem udostępnionego przez Wykonawcę elektronicznego systemu zgłaszania usterek/awarii lub w inny uzgodniony pomiędzy Jednostkami a Wykonawcą sposób (np. drogą elektroniczną).
2. Zastrzega się możliwość dokonywania przez Jednostki zgłoszeń telefonicznie lub faksem, pod numer wskazany przez Wykonawcę.

IV. Rozliczenia i ustalenie wynagrodzenia

1. Rozliczenia w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy dokonywane będą na podstawie generowanych z Oprogramowania raportów miesięcznych, które będą zawierały liczbę wykonanych w danym miesiącu wydruków i kopii (ilość stron) monochromatycznych i kolorowych na poszczególnych Urzędzeniach oraz model Urzędnia i jego numer seryjny.

2. Od dnia obowiązywania umowy Wykonawca będzie realizował przedmiot umowy rozliczając materiały eksploatacyjne zainstalowane w Urzędzeniach Jednostki.
3. Raport miesięczny sporządzany będzie po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego w formie papierowej i zostanie dołączony do faktury.
4. Raport miesięczny w formie elektronicznej jako plik arkusza kalkulacyjnego Microsoft Office/Excel dostarczany będzie Jednostkom pocztą elektroniczną na adresy wskazane w umowie.
5. Raport miesięczny sporządzany będzie na podstawie odczytanych przez Wykonawcę liczników w Urzędzeniach Jednostek.
6. Jeżeli do sporządzenia raportu niezbędne jest wykonanie wydruków z Urzędzeń, Wykonawca prześle te wydruki Jednostkom z adnotacją na każdym z nich o numerze fabrycznym Urządzenia, którego wydruk dotyczy.
7. Za stan początkowy licznika przyjmuje się stany liczników pobrane z Oprogramowania lub w przypadku braku możliwości zdalnego odczytu podane przez pracownika Jednostki w terminie 14 dni od podpisania umowy.

V. Okres obowiązywania umowy

1. Umowa obowiązywać będzie przez okres 21 miesięcy od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 1 września 2022 roku, przy czym przedmiot umowy będzie realizowany przez Wykonawcę na rzecz Jednostek od dnia uruchomienia Oprogramowania, co Wykonawca zobowiązuje się zrealizować w terminie 14 dni od dnia podpisania umowy.
2. W przypadku uruchomienia opcji termin realizacji umowy zostanie wydłużony o kolejne cztery miesiące.
3. Wspólny Zamawiający zastrzega, że Umowa wygasa w części, tj. w odniesieniu do danej Jednostki, przed terminem określonym w rozdziale V ust. 1. w sytuacji przekroczenia przez tę Jednostkę wartości kwoty zabezpieczonej w jej planie finansowym na realizację przedmiotu umowy.
4. Wspólny zamawiający zastrzega, możliwość poszerzenia katalogu wsjo, na rzecz których Wykonawca świadczy usługę wydruku o Wojewódzki Urząd Pracy.

VI. Szacunkowa wielkość zamówienia oraz prawo opcji

1. Szacunkowa ilość stron wydruków/kopii przewidzianych do wykonania przez Jednostki w ramach realizacji umowy (w ramach zamówienia podstawowego) wynosi:
 - 1) Tabela nr 1 – szacunkowa ilość stron w zamówieniu podstawowym:

Podział na części zamówienia	Ilość stron monochromatycznych	Ilość stron kolorowych
Część I - urządzenia wielofunkcyjne marki Canon	11 214 369	5 367 671
Część II – pozostałe urządzenia wielofunkcyjne	230 000	348 550
Razem	11 444 369	5 716 221

- 2) Tabela nr 2 – Maksymalna ilość stron wydruków/kopii przewidzianych do wykonania przez Jednostki w ramach realizacji umowy w zakresie uruchomionego prawa opcji:

Podział na części zamówienia	Ilość stron monochromatycznych (opcja)	Ilość stron kolorowych (opcja)
Część I - urządzenia wielofunkcyjne marki Canon	2 130 729	1 019 856
Część II – pozostałe urządzenia wielofunkcyjne	43 699	66 224
Razem	2 174 428	1 086 080

2. Wspólny Zamawiający określa minimalną ilość stron wydruków/kopii jaka zostanie wykorzystana przez Jednostki w ramach zamówienia podstawowego na poziomie 50% szacunkowej ilości stron wskazanej w ust 1 pkt 1 odpowiednio dla każdej części zamówienia.
3. Wspólny Zamawiający zastrzega sobie możliwość uruchomienia prawa opcji:
 - 1) w zakresie wydłużenia terminu obowiązywania umowy, w przypadku nieudzielenia zamówienia na świadczenie tożsamej usługi na kolejny okres, tj. na lata 2024-2026;
 - 2) w zakresie dołączenia Urządzeń zakupionych w trakcie realizacji umowy, dla których, w zakresie Części I, Wykonawca posiada aktualną autoryzację serwisową producenta marki Canon.
4. Wspólny Zamawiający przewiduje, że w przypadku uruchomienia prawa opcji dotyczącej wydłużenia terminu obowiązywania umowy, wykonanie przedmiotu zamówienia zostanie wydłużone o kolejne cztery miesiące.
5. Wspólny Zamawiający przewiduje, że w przypadku uruchomienia prawa opcji w zakresie dołączenia Urządzeń zakupionych w trakcie trwania umowy, ilość Urządzeń na których realizowana będzie Usługa, może zostać rozszerzona o szacunkową ilość 28 szt. urządzeń wielofunkcyjnych.
6. Przewidywany termin ewentualnego uruchomienia prawa opcji w zakresie dołączenia kolejnych Urządzeń to IV kwartał 2022 roku - I kwartał 2023 roku oraz IV kwartał 2023 roku - I kwartał 2024 roku.
7. Wspólny Zamawiający powiadomi Wykonawcę o uruchomieniu opcji w zakresie dołączenia Urządzeń zakupionych w trakcie realizacji umowy z podaniem ilości dodawanych Urządzeń oraz Jednostek, w których będą one wykorzystywane.
8. Szacunkowa ilość stron wydruków/kopii przewidzianych do wykonania przez Jednostki w ramach realizacji umowy w zakresie uruchomionego prawa opcji wynosi w zakresie urządzeń wielofunkcyjnych: 2 174 428 stron monochromatycznych oraz 1 086 080 stron kolorowych.
9. Liczba Urządzeń określonych w OPZ może podlegać zmianom w szczególności w związku z likwidacją zużytego sprzętu lub czasowym jego wyłączeniem z użytkowania np. w przypadku zmian organizacyjnych w Jednostce.

10. Zmniejszenie ilości Urządzeń oraz zmiany ich lokalizacji, w tym zmiany adresów dostaw materiałów eksploatacyjnych, nie są zmianami przedmiotu umowy i nie wymagają aneksu do umowy, a jedynie pisemnej informacji Jednostki, bez możliwości odmowy ze strony Wykonawcy. Wszystkie koszty związane ze zmianą lokalizacji Urządzeń obciążają Jednostki. Szacunkowa ilość Urządzeń, o które zmniejszony może zostać zakres ilościowy realizowanej Umowy wynosi 28 szt. urządzeń wielofunkcyjnych.

VII. Przepisy końcowe

1. Jednostce przysługują – na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym – wszelkie uprawnienia z tytułu rękojmi odnośnie wykonanych Napraw oraz wymienionych części i materiałów eksploatacyjnych.
2. W przypadku wystąpienia kwestii spornych co do przyczyny wystąpienia Awarii decydująca będzie opinia biegłego powołanego przez Jednostkę.
3. W przypadku potwierdzenia Awarii z winy Wykonawcy, zobowiązany on będzie do Naprawy w terminie 7 dni od daty przekazania Wykonawcy przez Jednostkę opinii biegłego. Wykonawca zobowiązany będzie także do zwrotu kosztów związanych z wydaniem opinii/ekspertyzy.
4. Wykonawca zobowiązany jest usunąć na swój koszt stwierdzone w okresie rękojmi wady w przedmiocie umowy w terminie nie dłuższym niż 10 Dni roboczych od daty zgłoszenia przez Jednostkę.
5. W dniu zakończenia Umowy, zainstalowane w Urządzeniach (na dzień zakończenia umowy) materiały eksploatacyjne i części, przejdą na własność Jednostki, a Wykonawcy przysługiwać będzie tylko wynagrodzenie wynikające z faktycznego odczytu końcowego liczników po ostatnim okresie rozliczeniowym. Materiały eksploatacyjne i części dostarczone na zapas, a nie zainstalowane w Urządzeniach, pozostają własnością Wykonawcy, który zobowiązany jest je odebrać na własny koszt w terminie do 14 dni od zakończenia obowiązywania umowy.
6. W przypadku, gdy wykonanie Naprawy będzie niemożliwe lub zdaniem Wykonawcy nie będzie uzasadnione ekonomicznie, Wykonawca przekaze Jednostce pisemną opinię wykonaną przez autoryzowany serwis producenta Urządzenia (ekspertyzę), wskazując w niej stan techniczny Urządzenia i przyczyny braku możliwości lub zasadności wykonania Naprawy oraz – po akceptacji Jednostki – zastąpi to Urządzenie na czas trwania umowy urządzeniem zastępczym tego samego typu w terminie 2 Dni roboczych, z zastrzeżeniem rozdziału II. ust. 2 pkt 28 ppkt a i b.
7. Jednostki wyrażają zgodę na zainstalowanie Oprogramowania do monitorowania materiałów eksploatacyjnych oraz rozliczającego wykonane wydruki/kopie przez Urządzenia.

VIII. Bezpieczeństwo informacji

1. W celu zapewnienia autoryzowanego dostępu do pomieszczeń i Urządzeń, Wykonawca będzie każdorazowo awizować danej Jednostce na adres e-mail wskazany w umowie wizytę uprawnionej osoby do wykonania Naprawy lub Przeglądu. Brak awizacji będzie skutkowało niedopuszczeniem osoby wykonującej Naprawę i Przegląd do pomieszczeń i Urządzeń.

2. Wykonawca zobowiązuje się do wyposażenia osób uprawnionych do Napraw i Przeglądów w niezbędne identyfikatory. Osoby realizujące umowę w Jednostce zobowiązane są nosić te identyfikatory przy sobie w widocznym miejscu podczas prac w Jednostce.
3. Wykonawca zobowiązuje się nie podejmować prób dostępu do danych i informacji zapisanych na nośnikach danych Urządzeń (dyskach twardych, pamięci z charakterystyką trwałego zapisu itp.), z wyjątkiem metadanych technicznych Urządzeń niezbędnych do czynności serwisowych lub diagnostycznych.
4. Czynności serwisowe, podczas których Wykonawca może uzyskać niezamierzony dostęp do danych i informacji, np. z wydruków, które w wyniku zacięcia pozostały na torze drukującym Urządzenia, będą wykonywane pod nadzorem właściwego pracownika Jednostki.
5. Wykonawca zobowiązuje się do pozostawienia w Jednostce wszelkich wydruków, które były wykonane na potrzeby testów, Naprawy lub Przeglądu Urządzenia.
6. Wykonawca zobowiązuje się, że podczas jakichkolwiek czynności związanych z realizacją umowy nie będzie wprowadzał do pamięci Urządzeń lub Oprogramowania kodu, którego charakter mógłby służyć do pozyskiwania informacji przesyłanej do wydruku.
7. Wykonawca zobowiązuje się do pozostawienia w Jednostce wszelkich wymontowanych części, gdzie mogło dojść do zapisu danych, które są własnością Jednostki. Dotyczy to głównie dysków twardych i różnego rodzaju pamięci z charakterystyką trwałego zapisu.