|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Obraz zawierający tekst, Czcionka, Grafika, logo  Opis wygenerowany automatycznie | Załącznik nr 1 | Umowa nr CRU/DIT/…/2024z dnia |
| Opis Przedmiotu Zamówienia |

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA I TERMIN REALIZACJI

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej, pogwarancyjnej usługi serwisowej urządzeń wielofunkcyjnych użytkowanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (dalej: ,Usługa”).
2. Usługa będzie świadczona w lokalizacjach mieszczących się przy ul. Wodnej 2, Wodnej 17, Wielickiej 50 oraz Doktora Twardego 6 w Krakowie.
3. Termin realizacji zamówienia: 36 (słownie: trzydzieści sześć) miesięcy od dnia podpisania umowy w sprawie zamówienia.

 Il. OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Celem świadczenia Usługi jest zapewnienie efektywnego, sprawnego, ciągłego i prawidłowego działania urządzeń wielofunkcyjnych.
2. Świadczenie Usługi będzie obejmować:
	1. diagnostykę (określenie stanu technicznego urządzeń wielofunkcyjnych i ustalenie źródeł awarii),
	2. konserwację (zabezpieczenie urządzeń wielofunkcyjnych przed skutkami tarcia, smarowanie napędów i zębatek, odkurzenie urządzeń, odpylenie),
	3. przeglądy (sprawdzenie stanu technicznego urządzeń wielofunkcyjnych),
	4. naprawy (całkowite usunięcie usterki, awarii, problemu),
	5. dostawy, w tym montaż i wymianę, tonerów,
	6. dostawy, w tym montaż i wymianę, wszelkich części zamiennych i drobnych akcesoriów eksploatacyjnych przeznaczonych do urządzeń wielofunkcyjnych, umożliwiających ich sprawne i ciągłe działanie,
	7. ciągłe wsparcie w zakresie zarządzania urządzeniami wielofunkcyjnymi oraz systemem spersonalizowanego druku.
3. Umową w sprawie zamówienia objętych zostanie 26 urządzeń wielofunkcyjnych:
4. Urządzenia wielofunkcyjne obsługujące wydruk kolorowy w formacie A3/A4 serii SHARP MX (w tym MX-3571 – 1 szt., SHARP MX-2630N – 1 szt.)
5. Urządzenia wielofunkcyjne obsługujące wydruk kolorowy w formacie A3/A4 serii SHARP BP-50CXX (w tym SHARP BP-50C26 1026 – 7 szt).
6. Urządzenia wielofunkcyjne obsługujące wydruk kolorowy w formacie A4 serii EPSON WF-C579XR (w tym EPSON WF-C579R– 10 szt., EPSON WF-C5790 – 4 szt).
7. Zamawiający wymaga ustalenia kosztu za wytworzenie pojedynczej strony osobno dla trybu monochromatycznego oraz kolorowego (wytworzenie obejmuje łącznie następujące technologie: wydruk, skan, ksero), na który składać się będzie:
	1. koszt zużycia tonera,
	2. koszt realizacji czynności, o których mowa w ust. 2 lit. a-g,
	3. koszt dojazdu.
8. Rozliczenie za świadczenie Usługi nastąpi miesięcznie w odniesieniu do każdego urządzenia wielofunkcyjnego, o którym mowa w ust. 3, w oparciu o liczbę wytworzonych stron (łącznie w technologiach: wydruk, skan, ksero) w trybie:
	1. monochromatycznym,
	2. kolorowym.

Z uwzględnieniem danych technicznych zawartych w tabeli, o której mowa w pkt VII.

1. W ramach Usługi Wykonawca wykona nielimitowaną liczbę czynności, o których mowa w ust. 2 lit. a, b, d-g, tj. niezależenie od liczby i formatu wytworzonych stron oraz niezależnie od częstotliwości wykonywania powołanych czynności w czasie obowiązywania umowy w sprawie zamówienia.
2. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Zamawiający przedstawi Wykonawcy stan początkowy liczników wszystkich urządzeń wielofunkcyjnych objętych przedmiotem zamówienia.
3. Wykonawca, w dniu podpisania umowy w sprawie zamówienia, wyposaży urządzenia wielofunkcyjne w nowe tonery.
4. Wykonawca będzie realizował Usługę na własne ryzyko i pokrywał wszelkie koszty poza wynagrodzeniem, o którym mowa w §3 Umowy.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany lokalizacji urządzeń wielofunkcyjnych, o której zobowiązuje się każdorazowo powiadomić Wykonawcę. Zmiana lokalizacji nie stanowi zamiany przedmiotu zamówienia i nie wymaga zawarcia aneksu do umowy w sprawie zamówienia, a jedynie powiadomienia Wykonawcy w formie pisemnej.
6. Usługa powinna być realizowana zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie BHP, ochrony ppoż. i ochrony środowiska.
7. Na wszystkie czynności składające się na Usługę oraz tonery, drobne akcesoria eksploatacyjne i części zamienne Wykonawca udzieli Zamawiającemu minimum 12-miesięcznej gwarancji od dnia wykonania czynności składającej się na Usługę, chyba że gwarancja producenta na tonery, drobne akcesoria eksploatacyjne lub części zamienne jest dłuższa. Wówczas obowiązuje gwarancja producenta.

III. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU REALIZACJI USŁUGI

1. Zamawiający powiadomi Wykonawcę o konieczności wykonania Usługi, przekazując możliwie wyczerpujący opis problemu drogą telefoniczną lub mailową.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca niezwłocznie przystępuje do świadczenia Usługi w celu realizacji zgłoszenia.
3. Każdorazowo po zakończeniu realizacji Usługi Wykonawca potwierdza jej zakres w protokole, stanowiącym załącznik nr 2 do umowy w sprawie zamówienia. Zamawiający wskazuje, czy została ona wykonana prawidłowo i w terminie. Jeżeli tak, to wówczas zgłoszenie zostaje zamknięte. Jeśli Usługa nie została wykonana prawidłowo i w terminie, Zamawiający umieszcza taką informację w protokole i przekazuje zgłoszenie do dalszej realizacji przez Wykonawcę.
4. W razie konieczności wykonania Usługi w siedzibie Wykonawcy wymagane jest uzyskanie zgody Zamawiającego. Wszelkie koszty związane z transportem urządzeń wielofunkcyjnych pokrywa Wykonawca.
5. W przypadku niedotrzymania terminu realizacji Usługi, Wykonawca zapewni urządzenie zastępcze o parametrach równoważnych lub lepszych od urządzenia wielofunkcyjnego wymagającego wykonania Usługi.
6. Dostarczone urządzenie zastępcze musi wykorzystywać te same sterowniki, z których korzystają użytkownicy tak, aby nie było konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania.
7. Jeśli w okresie użytkowania urządzenie zastępcze ulegnie awarii lub usterce, Wykonawca dostarczy na swój koszt inne urządzenie zastępcze w terminie do 3 (słownie: trzech) dni roboczych od momentu dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego, zgodnie z procedurą wskazaną w ust. 1.
8. W przypadku braku możliwości przywrócenia urządzenia wielofunkcyjnego do stanu umożliwiającego jego efektywne, sprawne, ciągłe i prawidłowe działanie z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Wykonawca przedstawi ekspertyzę techniczną dotyczącą stanu technicznego danego urządzenia wielofunkcyjnego oraz wycenę kosztów przywrócenia tego urządzenia do stanu umożliwiającego jego efektywne, sprawne, ciągłe i prawidłowe działanie w celu podjęcia przez Zamawiającego dalszej decyzji.
9. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność materialną (do wysokości wartości rynkowej urządzenia wielofunkcyjnego) za utratę lub uszkodzenie urządzeń wielofunkcyjnych powstałe
z jego winy w czasie realizacji Usługi oraz za dostarczone i wymienione tonery, drobne akcesoria eksploatacyjne i części zamienne, niezbędne do efektywnego, sprawnego, ciągłego
i prawidłowego działania urządzeń wielofunkcyjnych.
10. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dostarczone części zamienne były fabrycznie nowe
i nieregenerowane. Zamawiający nie definiuje jednak zakresu oryginalności lub równoważności.
11. Dostarczone części zamienne nie mogą powodować dalszego przestoju w działaniu urządzeń wielofunkcyjnych, ich uszkodzeń lub kolejnych awarii.
12. Wymiana części zamiennych (np. bębnów, taśm barwiących, pojemników na zużyty toner itp.) powinna odbywać się m.in. w następujących przypadkach:
	1. naturalnego zużycia elementów określonych przez producenta urządzenia wielofunkcyjnego,
	2. awarii elementu,
	3. pogorszenia się jakości wydruku i braku możliwości zapewnienia odpowiedniej jakości zadruku poszczególnych stron w czytelnej postaci.
13. W ramach umowy w sprawie zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do odbierania po każdej czynności realizowanej w ramach Usługi wszystkich uszkodzonych lub zużytych części zamiennych.
14. Wykonawca odpowiedzialny będzie za utylizację odebranych, uszkodzonych lub zużytych części zamiennych w sposób przewidziany prawem, w szczególności przepisami związanymi z ochroną środowiska.
15. Wszystkie uszkodzone lub zużyte części zamienne po ich wymianie przechodzą na własność Wykonawcy i będą odbierane od Zamawiającego na bieżąco przez Wykonawcę na własny koszt.
16. Zamawiający wymaga cyklicznych przeglądów urządzeń wielofunkcyjnych, o których mowa w pkt Il ust. 3, z częstotliwością co 6 (słownie: sześć) miesięcy. Przeglądy będą polegały na:
	1. regulacji urządzeń wielofunkcyjnych,
	2. przeczyszczeniu elementów i podzespołów takich jak m.in.: obudowa, klawiatura, optyka, w tym lustra, soczewki, lampa, szyba ekspozycji, rolki, wałki, paski,
	3. wymianie wszystkich uszkodzonych lub wyeksploatowanych podzespołów,
	4. kalibracji urządzeń wielofunkcyjnych po wymianie podzespołów.
17. Każdy z przeglądów zakończony będzie protokołem, stanowiącym załącznik nr 2 do umowy
w sprawie zamówienia, podpisanym przez Zamawiającego i Wykonawcę.
18. Wszelkie czynności wykonywane w ramach Usługi realizowane będą w lokalizacjach, o których mowa w pkt I ust. 2, z zastrzeżeniem pkt Il ust. 10, w dni robocze od godziny 7:00 do 14:00.
W szczególnych przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość realizowania tych czynności
w innych godzinach, po wcześniejszym uzgodnieniu tego z Zamawiającym.
19. Wykonawca wyznaczy jeden punkt kontaktu serwisowego.

IV. DROBNE AKCESORIA EKSPLOATACYJNE I TONERY

1. Wykonawca w ramach przedmiotu zamówienia zapewni niezbędne, drobne akcesoria eksploatacyjne i tonery do wszystkich urządzeń wielofunkcyjnych, o których mowa w pkt Il ust. 3, z wyłączeniem papieru.
2. W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do odbierania po realizacji Usługi wszystkich uszkodzonych lub zużytych drobnych akcesoriów eksploatacyjnych.
3. Wykonawca odpowiedzialny będzie za utylizację odebranych, uszkodzonych lub zużytych drobnych akcesoriów eksploatacyjnych w sposób przewidziany prawem, w szczególności przepisami związanymi z ochroną środowiska.
4. Wszystkie uszkodzone lub zużyte drobne akcesoria eksploatacyjne po ich wymianie przechodzą na własność Wykonawcy i będą odbierane od Zamawiającego na bieżąco przez Wykonawcę na własny koszt.
5. Z dniem zakończenia obowiązywania umowy w sprawie zamówienia zainstalowane przez Wykonawcę tonery przechodzą na własność Zamawiającego z tym zastrzeżeniem, że Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie wynikające wyłącznie z faktycznego zużycia tonerów, ustalonego w oparciu o dane pochodzące z odczytu końcowego liczników urządzeń wielofunkcyjnych po ostatnim okresie rozliczeniowym.
6. Na wniosek Zamawiającego, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokument potwierdzający utylizację drobnych akcesoriów eksploatacyjnych.
7. Zamawiający wymaga, aby do każdego z urządzeń wielofunkcyjnych Wykonawca posiadał na stanie jeden dodatkowy komplet tonerów.
8. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dostarczane drobne akcesoria eksploatacyjne były oryginalne, fabrycznie nowe.
9. Stosowanie dostarczanych drobnych akcesoriów eksploatacyjnych nie może powodować przestojów w działaniu urządzeń wielofunkcyjnych, ich uszkodzeń lub awarii.
10. Niedopuszczalne jest wysypywanie się tonera z kaset do wnętrza urządzeń wielofunkcyjnych lub na zewnątrz.
11. Wymieniane tonery muszą być dostarczane w postaci kaset przeznaczonych do danego modelu urządzenia wielofunkcyjnego. Nie dopuszcza się możliwości dosypywania tonera do istniejących kaset lub jego regeneracji.
12. Dopuszcza się możliwość wymiany tonera przez Zamawiającego.
13. Stopień zaczernienia (lub zakolorowania w przypadku wydruku w kolorze) powinien być optymalny według wskazań producenta urządzenia wielofunkcyjnego, tzn. bez włączonego trybu ekonomicznego.
14. ŚRODOWISKO DO ZARZĄDZANIA DRUKIEM SPERSONALIZOWANYM, DRUKIEM PODĄŻAJĄCYM
15. Zamawiający informuje, że posiada zainstalowane i skonfigurowane środowisko do zarządzania spersonalizowanym drukiem na urządzeniach wielofunkcyjnych SHARP.
16. Zamawiający nie dopuszcza możliwości instalacji i rekonfiguracji innego oprogramowania do zarządzania drukiem oraz użytkownikami.
17. Zamawiający wymaga zachowania adresacji IP urządzeń wielofunkcyjnych oraz serwera druku.
18. CZASY REAKCJI (SLA)
	1. Natychmiastowe przyjęcie zgłoszenia drogą telefoniczną lub mailową w godzinach od 7.00 do 15.00 w dni robocze, potwierdzone podaniem numeru zarejestrowanego zgłoszenia.
	2. Dojazd do Zamawiającego w przypadku konieczności wykonania Usługi powinien nastąpić do 2 (słownie: dwóch) godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia.
	3. Przywrócenie urządzenia wielofunkcyjnego do stanu umożliwiającego jego efektywne, sprawne, ciągłe i prawidłowe działanie musi nastąpić w ciągu 12 (słownie: dwunastu) godzin, licząc od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego, za wyjątkiem sytuacji, w których konieczne jest dostarczenie części zamiennych wymagających dokonania odrębnego zamówienia
	u producenta.
	4. Dostawa zamówionych tonerów i drobnych akcesoriów eksploatacyjnych musi nastąpić do 4 (słownie: czterech) godzin od momentu zgłoszenia zapotrzebowania.
19. DANE TECZHNICZNE URZĄDZEŃ WIELOFUNKCYJNYCH

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SHARP MX-3571 | SHARP MX-2630N | SHARP MX-2630N | SHARP BP-50C26 | SHARP BP-50C26 | SHARP BP-50C26 |
| Licznik ogólny:strony czarno-białe | 87239 | 287791 | 143571 | 23465 | 11983 | 26369 |
| Licznik ogólny: strony kolorowe | 338123 | 297284 | 215900 | 51882 | 19207 | 50285 |
| Lokalizacja | Wodna 2 Kraków | Wodna 17Kraków | Doktora Twardego 6 Kraków | Wielicka 50 Kraków | Doktora Twardego 6 Kraków  | Doktora Twardego 6 (korytarz) Kraków |
| Objęcie usługami serwisowymi | tak | tak | tak | tak | tak | tak |
| Uszkodzenia\* | brak | brak | brak | brak | brak | brak |
| Konieczność wymiany podzespołów | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek |
| Dostarczenie urządzenia do Zamawiającego fabrycznie nowego | tak | tak | tak | tak | tak | tak |
| Stan na dzień 31 października 2024 r. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Epson WFC5790 | Epson WFC5790 | Epson WFC5790 | Epson WFC5790 | Epson WFC5790 | Epson WFC5790 | Epson WFC579 | Epson WFC579 | Epson WFC579 | Epson WFC579 |
| Licznik ogólny:strony czarno-białe | 22888 | 8907 | 3310 | 3040 | 1026 | 14497 | 6950 | 14493 | 5217 | 291 |
| Licznik ogólny: strony kolorowe | 19391 | 5823 | 5086 | 5497 | 1406 | 13433 | 20225 | 30549 | 5320 | 1522 |
| Numer seryjny | X3B8097161 | X3B8161922 | X3B8161917 | X3B8159756 | X3B8163948 | X3B8101218 | X576110336 | X576110287 | X576110291 | X576110285 |
| Objęcie usługami serwisowymi | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak |
| Uszkodzenia\* | brak | brak | brak | brak | brak | brak | brak | brak | brak | brak |
| Konieczność wymiany podzespołów | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek |
| Dostarczenie urządzenia do Zamawiającego fabrycznie nowego | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak | tak |
| Stan na dzień 31 października 2024 r. Urządzenia nie uwzględnione w powyższym zestawieniu nie zostały włączone do eksploatacji na dzień inwentaryzacji. |

lX. INNE

1. Zamawiający dopuszcza, przed złożeniem oferty, przeprowadzenie przeglądu zerowego (startowego) wszystkich urządzeń wielofunkcyjnych objętych przedmiotem zamówienia celem prawidłowego oszacowania Usługi. Wszelkie koszty związane z wykonaniem przeglądu zerowego ponosi Wykonawca.
2. Po wykonaniu przeglądu zerowego dla każdego urządzenia wielofunkcyjnego zostanie sporządzony osobny raport.
3. Zamawiający nie dopuszcza wglądu w dokumentację techniczną skonfigurowanego środowiska serwerowo-sieciowego do chwili podpisania umowy w sprawie zamówienia z Wykonawcą. Po tym czasie Zamawiający ujawni jedynie fragmenty tej dokumentacji technicznej konieczne do świadczenia Usługi.
4. Wykonawca musi posiadać autoryzację handlową i serwisową producentów urządzeń wielofunkcyjnych.