

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie kompleksowej obsługi wydruku w SPZZOZ, na co składa się:

1. Użyczenie i obsługa Drukarek oraz zapewnienie Serwisu i obsługi Systemu wydruku, obejmującego również System kontroli wydruku;
2. Wszystkie wymagania techniczne określone w Umowie oraz OPZ należy traktować jako wymagania minimalne, o ile nie zaznaczono tego inaczej.
3. Okres świadczenia Usług: **24 miesiące**
4. Drukarki mogą być fabrycznie nowe lub poleasingowe
5. Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji przedmiotu zamówienia do dostarczenia Zamawiającemu Drukarek opisanych w OPZ, w terminie maksymalnie 20 Dni roboczych od daty zawarcia Umowy.

2. Warunki Ogólne

- a) Wykonawca obejmie usługą posiadane przez Zamawiającego urządzenia wskazane w załączniku nr **2A**;
- b) Użyczenie drukarek dostarczonych przez wykonawcę zgodnie z załącznikiem **2B** w liczbie:
 1. 2 sztuki Drukarek typu A (wielofunkcyjna a4, kolor),
 2. 4 sztuki Drukarek typu B (wielofunkcyjna a4, mono),
 3. 1 sztuka Drukarek typu C (wielofunkcyjna a3, kolor)
 4. 37 sztuk Drukarek typu D (drukarka a4, mono),
 5. 3 sztuki Drukarek typu E (wielofunkcyjna a3, mono)
 6. 23 sztuk Drukarek typu F (wielofunkcyjna a4, mono)
- c) zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących, w tym ich naprawy, konserwacje i przeglądy;
- d) udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę, w oparciu o jego serwery, serwisu umożliwiającego:
 1. zdalne monitorowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych dla poszczególnych urządzeń drukujących z wykorzystaniem oprogramowania (agentów) zainstalowanego u Zamawiającego, na które Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa użytkowania – podsystem monitorowania;
 2. raportowanie ilości wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących – podsystem raportowy;
 3. zgłaszanie i zarządzanie zdarzeniami dotyczącymi eksploatacji monitorowanych urządzeń drukujących i ich historią - podsystem serwisowy;
- e) śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych urządzeń drukujących Zamawiającego oraz na tej podstawie płynną ich dostawę (z wyjątkiem papieru);
- f) odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych;
- g) użyczenie urządzeń drukujących dla wybranych stanowisk pracy (istniejących lub nowotworzonych) w miejscach wskazanych przez Zamawiającego;
- h) zapewnienie Serwisu obsługi Systemu wydruku.
- i) Wykonawca musi zapewnić w ramach realizacji części 5 punkt a i b możliwość użyczenia następujących typów urządzeń:
 1. Typ A: urządzenie wielofunkcyjne A4 (drukarka, kopiarka, skaner), laserowe kolorowe, dwupięksowe;
 2. Typ B: urządzenie wielofunkcyjne A4 (drukarka, kopiarka, skaner), laserowe monochromatyczne
 3. Typ C: urządzenie wielofunkcyjne A3 (drukarka, kopiarka, skaner), laserowe kolorowe, dwupięksowe;

4. Typ D: drukarka laserowa, monochromatyczna, dwupiętrowa z dwoma podajnikami umożliwiającymi automatyczny wybór podajnika w zależności od formatu wydruku (możliwość drukowania recept);
 5. Typ E: urządzenie wielofunkcyjne A3 (drukarka, kopiarka, skaner), laserowe monochromatyczne, dwupiętrowe;
 6. Typ F: urządzenie wielofunkcyjne A4 (drukarka, kopiarka, skaner), laserowe monochromatyczne, dwupiętrowe;
- j) Jednak nie więcej niż dwa modele urządzeń dla danego typu.
- k) Oprogramowanie wewnętrzne, opisy panelu sterującego, przycisków i klawiszy funkcyjnych używanego sprzętu muszą być w języku polskim.
- l) Podstawą przyjęcia przez Zamawiającego używanego urządzenia będzie protokół użyczenia zawierający następujące informacje: dane Wykonawcy, dane Zamawiającego, lokalizację (miejsce użytkowania), typ i model, numer seryjny, stan licznika, wartość.
- m) Zamawiający zastrzega sobie prawo pierwokupu używanych urządzeń po cenie oszacowanej na podstawie wartości określonej w protokole użyczenia i stopnia ich zużycia.
- n) Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia i przekazywania Zamawiającemu aktualnego rejestru używanych urządzeń zawierającego informacje o poszczególnych urządzeniach jak w protokole użyczenia.
- o) Wykonawca oznaczy używane urządzenia nalepką zawierającą jego dane identyfikacyjne.
- p) Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany ilości oraz asortymentu urządzeń – zmiana taka nie będzie miała znaczenia dla sposobu obliczania wynagrodzenia Wykonawcy.
- q) System kontroli wydruku musi zapewniać:
1. pełną kontrolę kosztów wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;
 2. pełną kontrolę ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących;
 3. pełną kontrolę stanów materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących;
 4. zarządzanie serwisem urządzeń drukujących.
- r) Zamawiający jest zwolniony z potrzeby „ręcznego” kontrolowania stanu liczników - nie dopuszcza się możliwości odczytywania liczników urządzeń własnymi siłami oraz przekazywanie tej informacji Wykonawcy.
- s) W przypadku konieczności „ręcznego” kontrolowania stanów liczników i poziomu zużycia materiałów eksploatacyjnych obowiązek ten ciąży na Wykonawcy – spisanie liczników i stanów zużycia realizowane jest w obecności wyznaczonego pracownika Zamawiającego i odnotowywane w protokole.
- t) Dostawa materiałów eksploatacyjnych odbywać się ma automatycznie do magazynu Zamawiającego bez dodatkowych zleceń lub zamówień z jego strony, jednakże Zamawiający zastrzega sobie taką możliwość w szczególnych przypadkach.
- u) W momencie startowego uruchomienia systemu Wykonawca wygeneruje raport początkowy informujący o stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących.
- v) Wykonawca zapewni rezerwę magazynową, (dodatkową ilość materiałów eksploatacyjnych - tonery - ponad to, co wynika z bieżącego monitorowania stopnia ich zużycia) wynoszącą co najmniej jedną sztukę materiałów eksploatacyjnych dla każdego typu materiałów wymaganych do obsługi urządzeń drukujących Zamawiającego.
- w) Wykonawca dostarczy Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany adres w formie elektronicznej jako plik arkusza kalkulacyjnego listę typów materiałów eksploatacyjnych (tonery) i ich oznaczeń odpowiadających wszystkim modelom urządzeń objętych przedmiotem zamówienia. Lista musi być aktualizowana w przypadku zmian.
3. Wynagrodzenie za świadczenie Usług będzie składało się z:

- a) wynagrodzenia w postaci Opłaty za wydruk na podstawie wskazania liczników drukarek odczytywanych przez System wydruku.
- b) Opłata za wydruk będzie dotyczyła strony A4. W przypadku wydruku strony A3 opłata będzie liczona jako dwukrotna wartość opłaty za wydruk A4. W przypadku A5 jako wydruk A4. Wydruk dwustronny dla A4 to dwie strony A4. Wydruk w kolorze zostanie wyceniony oddzielnie od wydruku czarno-białego.
- c) W ramach Wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 6.a, Wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia pełnej obsługi Systemu wydruku, obejmującej w szczególności zapewnienia części serwisowych, ubezpieczenie, licencje na oprogramowanie wykorzystane w Drukierce, koszty napraw, dojazdu i robocizny, koszty transportu Drukarek, koszty oprogramowania narzędziowego oraz innych niezbędnych kosztów koniecznych do obsługi Systemu wydruku, jak również dostarczenie Drukarki zastępczej na czas naprawy Drukarki objętej umową.
- d) brak opłat za dokumenty skanowane na użyzonych urządzeniach.

4. Sposób realizacji usługi

- a) Drukarki zostaną dostarczone i zainstalowane przez Wykonawcę w lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego w następujących miastach:
 - 1. Iłża ul, Bodzentyńska 17: 1 szt. Drukarek typu A,
 - 2. Iłża ul, Bodzentyńska 17: 9 szt. Drukarek typu D,
 - 3. Iłża ul, Bodzentyńska 17: 1 szt. Drukarek typu E,
 - 4. Iłża ul, Bodzentyńska 17: 4 szt. Drukarek typu F,
 - 5. Iłża ul, Siedzikówny „Inki”4: 1 szt. Drukarek typu A,
 - 6. Iłża ul, Siedzikówny „Inki”4: 4 szt. Drukarek typu B,
 - 7. Iłża ul, Siedzikówny „Inki”4: 1 szt. Drukarek typu C,
 - 8. Iłża ul, Siedzikówny „Inki”4: 28 szt. Drukarek typu D,
 - 9. Iłża ul, Siedzikówny „Inki”4: 2 szt. Drukarek typu E,
 - 10. Iłża ul, Siedzikówny „Inki”4: 19 szt. Drukarek typu F,
- b) Drukarki zostaną dostarczone wraz z dokumentacją techniczną. Zamawiający dopuszcza przekazanie dokumentacji technicznej Drukarek w wersji elektronicznej, w terminie nie późniejszym niż dzień dostarczenia Drukarek do lokalizacji Zamawiającego.
- c) Wymianę tonerów i pojemników na zużyty toner zapewni serwis SPZZOZ, natomiast ich terminowa dostawa leży po stronie Wykonawcy. Toner i pojemniki na zużyty toner będą dostarczane bezpośrednio do lokalizacji wskazanej przez zamawiającego. Wymiana pozostałych, poza tonerami i pojemnikami na zużyty toner Materiałów eksploatacyjnych będzie leżała po stronie Wykonawcy. Za odbiór zużytych tonerów, pełnych pojemników na zużyty toner oraz innych pozostałości po eksploatacji Drukarek odpowiedzialny jest Wykonawca.
- d) Brak Materiałów do Drukarki będzie traktowany jak Awaria.
- e) Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania Dostawy zamówionych Materiałów eksploatacyjnych w terminie do 3 Dni roboczych od dokonania zamówienia przez Zamawiającego. Wykonawca przy dostarczeniu zapewni zapas materiałów niezbędny do utrzymania płynnej wymiany tonerów, bębnow i innych materiałów eksploatacyjnych
- f) Zamawiający posiada własne urządzenia zgodnie z załącznikiem 2A, które należy podłączyć do Systemu kontroli wydruku.

5. Wymagania dotyczące wsparcia serwisowego

- 1. Zakres wsparcia serwisowego obejmuje:
 - a. przejęcie zobowiązań gwarancyjnych urządzeń drukujących Zamawiającego będących na gwarancji;
 - b. utrzymanie ciągłości i poprawności pracy oprogramowania agentów;

- c. płynne dostarczanie do magazynu Zamawiającego materiałów eksploatacyjnych (z wyjątkiem papieru) w tym tonerów, tuszy, taśm, taśm barwiących, bębnow, fuzerów, koszy, wywoływaczy, utrwalaczy zapewniające istnienie zapasu gwarantującego ciągłość pracy urządzeń;
 - d. usługi:
 - 1. konserwacji i przeglądów technicznych urządzeń drukujących zgodnie ze zgłoszeniem Zamawiającego;
 - 2. wymiany i instalacji w urządzeniach drukujących materiałów eksploatacyjnych, w przypadkach wymagających interwencji serwisu specjalistycznego (np. bębny, fuzery, wywoływacze, utrwalacze);
 - 3. użyczenia urządzeń drukujących;
 - 4. dostawy materiałów eksploatacyjnych do urządzeń drukujących na podstawie odrębnego zlecenia Zamawiającego w szczególnych przypadkach;
 - e. naprawę uszkodzonych lub nieprawidłowo pracujących urządzeń - odbiór do naprawy z miejsca użytkowania uszkodzonego i dostarczenie po naprawie sprawnego urządzenia na miejsce wskazane przez Zamawiającego leży po stronie Wykonawcy;
 - f. odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych za potwierdzeniem na karcie odpadu;
 - g. demontaż użyczonych urządzeń drukujących i ich odebranie przez Wykonawcę potwierdzone protokołem w czasie nie dłuższym niż 7 dni po okresie obowiązywania umowy.
2. Warunki świadczenia wsparcia serwisowego:
- a. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania materiałów eksploatacyjnych oraz części i podzespołów zalecanych przez producenta danego urządzenia drukującego. W przypadku uszkodzenia urządzeń Zamawiającego z powodu zastosowania wadliwego materiału eksploatacyjnego Wykonawca zobowiązuje się do naprawy urządzenia oraz pokrycia szkód jakie z tego tytułu wynikły;
 - b. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie urządzeń powstałe z jego winy w czasie wykonywania napraw i innych czynności serwisowych;
 - c. konserwacje i przeglądy realizowane będą w dni robocze w godzinach wcześniej uzgodnionych z Zamawiającym;
 - d. po zakończeniu prac konserwacyjnych Wykonawca zobowiązany jest do uporządkowania miejsca pracy oraz zabrania uszkodzonych i zużytych elementów urządzenia;
 - e. gotowość przyjmowania zgłoszeń serwisowych w oparciu o podsystem serwisowania stanowiący integralną część oferowanego systemu zarządzania drukiem: 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
 - f. czas reakcji na zgłoszenie serwisowe: 1 godzina robocza;
 - g. czas naprawy awarii lub usterki: do 24 godzin roboczych od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego;
 - h. jeżeli czas usunięcia awarii, usterki lub przeprowadzenia konserwacji przekracza 8 godzin roboczych, Wykonawca dostarczy na czas trwania awarii urządzenie zastępcze w takim przypadku sporządzony będzie protokół zawierający informacje o urządzeniu zastępczym oraz zastępowanym, ich numerach fabrycznych, inwentarzowych, stanach liczników wydruków - dostarczenie urządzenia zastępczego musi być zrealizowane nie później niż następnego dnia roboczego od dnia zgłoszenia serwisowego;
 - i. przed przystąpieniem do naprawy sprzętu Zamawiającego Wykonawca musi przedstawić Zamawiającemu jej orientacyjny koszt wykorzystując w tym celu podsystem serwisowania i

- uzyskać w tym podsystemie akceptację Zamawiającego na jej wykonanie - w ramach naprawy Zamawiający ponosi wyłącznie koszty części zamiennych do własnych urządzeń drukujących;
- j. czas realizacji usługi:
1. konserwacji lub przeglądu: do 1 dnia roboczego;
 2. wymiany i instalacji materiałów eksploatacyjnych, w przypadkach wymagających interwencji serwisu specjalistycznego: 2 godziny robocze;
 3. użyczenia urządzenia: do 1 dnia roboczego;
 4. dostawy materiałów eksploatacyjnych na odrębne zlecenie: 2 dni robocze.
- k. brak realizacji dostaw lub usług w terminach opisanych w przedmiocie zamówienia uprawnia Zamawiającego do zaangażowania innych osób prawnych lub fizycznych (tzw. wykonanie zastępcze) w celu ich realizacji. Koszty tzw. wykonania zastępczego będą obciążać Wykonawcę.

6. Wymagania Techniczne

- a) Brak konieczności instalacji serwerów w sieci Zamawiającego.
- b) Możliwość instalacji oprogramowania agenta w środowisku Windows oraz Linux.
- c) Wszystkie drukarki w ramach wdrażanego systemu muszą być drukarkami sieciowymi z wyjątkiem drukarek wymienionych w załączniku 2D.
- d) Komunikacja agenta z urządzeniem drukującym musi odbywać się za pomocą połączeń LAN.
- e) Agent sieciowy powinien wykrywać drukarkę po nazwie hosta nadanej w wewnętrznym systemie DNS Zamawiającego.
- f) Agent sieciowy powinien umożliwiać wykrycie puli drukarek poprzez wczytanie ich nazw z pliku.
- g) Agent powinien być dostarczany w postaci prostego instalatora - pracownik Zamawiającego sam może go instalować bez potrzeby angażowania serwisu Wykonawcy.
- h) Komunikacja agenta z bazą danych powinna odbywać się bezpośrednio - bez serwerów pośredniczących.
- i) Agent powinien skanować sieć, szukać urządzeń, sprawdzać też czy dane urządzenie nie zmieniło adresu IP oraz sam się aktualizować.
- j) Drukarki sieciowe monitorowane będą wyłącznie przez agenta sieciowego wskazanego przez Zamawiającego.
- k) Wszystkie funkcjonalności opisane w wymaganiach ogólnych jak i wymaganiach technicznych mają być spełnione przez oferowany system zarządzania i zawierać się w jego strukturze informatycznej.
- l) W przypadku konieczności podłączenia do sieci LAN urządzenia drukującego Zamawiającego lub użyczonego od Wykonawcy w miejscu, gdzie nie ma wystarczającej ilości gniazd sieciowych, Wykonawca użyczy Zamawiającemu przełącznik sieciowy i/lub printserver oraz przedłużacz elektryczny (w miarę potrzeby).
- m) Zamawiający nie dopuszcza ingerencji Wykonawcy w swoje środowisko sieciowe.
- n) Zakres danych przesyłanych od agentów zainstalowanych u Zamawiającego do serwera Wykonawcy może obejmować tylko i wyłącznie informacje związane z stanem pracy urządzeń drukujących – niedopuszczalne jest przesyłanie jakichkolwiek informacji związanych z treścią wydruków lub nazwami plików.
- o) Nie dopuszcza się instalowania wielu aplikacji. Wszystkie funkcjonalności muszą być spełnione przez jeden system zarządzania.
- p) Transmisja danych od agentów do serwera musi być szyfrowana jednym ze standardowych algorytmów kryptograficznych (np. DES, 3DES, AES, IDEA, BLOWFISH, TWOFISH, SERPENT).

- q) Wykonawca jest zobowiązany do przypisywania poszczególnych urządzeń drukujących w podsystemie raportowym do lokalizacji i ośrodków powstawania kosztów zgodnie z wykazem dostarczonym przez Zamawiającego po podpisaniu umowy i aktualizowanym w trakcie jej trwania.
- r) Dostarczane materiały eksploatacyjne (tonery) powinny posiadać układ/chip, który pozwoli poprawnie odczytać stan materiału przez oprogramowanie drukarki.
- s) Informacje dotyczące stanu materiału eksploatacyjnego pochodzące z systemu monitorowania muszą być zgodne z informacjami pochodzącymi z oprogramowania drukarki dostarczonego przez producenta drukarki.
- t) W przypadku stwierdzenia przez pracownika Działu Informatyki lub serwisu, że awarie lub wadliwe działanie drukarki spowodowane jest niską jakością materiału eksploatacyjnego (toner, tusz) Zamawiający może żądać oryginalnego materiału eksploatacyjnego.
- u) Podsystemy monitorowania, raportowania i serwisowania powinny mieć w pełni polski interfejs, dokumentację użytkownika oraz zapewniać:
- a. prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, nazwa własna urządzenia nadana przez Zamawiającego, numer seryjny, lokalizacja, ośrodek powstawania kosztów;
 - b. generowanie raportów dziennych, tygodniowych, miesięcznych wraz z możliwością podziału na format papieru, duplex, simplex oraz wydruk kolorowy i monochromatyczny dla poszczególnych urządzeń Zamawiającego;
 - c. tworzenie sumarycznego wykresu oraz raportu ilości wydruków z możliwością wyboru zakresu dat (historia);
 - d. generowanie raportu miesięcznego stanu liczników, ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów;
 - e. sumaryczny licznik - możliwość sprawdzenia czy dane urządzenie drukujące ma duży przebieg i rozpatrzenia ewentualnej wymiany na nowe lub zgłoszenia przeglądu;
 - f. eksport raportów drukowania do plików CSV;
 - g. śledzenie zużycia materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach drukujących jak również możliwość zliczania ilości wydrukowanych stron;
 - h. możliwość dokonania zgłoszenia serwisowego dotyczącego monitorowanych urządzeń;
 - i. możliwość zgłoszenia reklamacji dostarczonego materiału eksploatacyjnego;
 - j. podgląd wszystkich etapów procesu serwisowego urządzeń w czasie rzeczywistym;
 - k. możliwość wskazania modelu urządzenia drukującego, lokalizację urządzenia będącego w naprawie, statusu urządzenia serwisującego, datę dodania urządzenia drukującego do naprawy;
 - l. wzywanie serwisu prosto z aplikacji,
 - m. odczytywanie poziomu tonerów,
 - n. odczytywanie wskazań licznika,
 - o. informowanie o terminie konserwacji,
 - p. zdalne wsparcie informatyczne,
 - q. udostępnianie bazy sterowników,
 - r. udostępnianie dokumentacji serwisowej,
 - s. następujące informacje dotyczące napraw urządzeń serwisowanych:
 - status naprawy w czasie rzeczywistym
 - dane zgłaszającego
 - lokalizację sprzętu drukującego będącego w naprawie (wskazanie miejsca w którym znajduje się uszkodzone urządzenie u Zamawiającego)
 - model urządzenia drukującego wraz z numerem seryjnym
 - opis usterki (z możliwością wypełnienia opisu usterki przez Zamawiającego)
 - możliwość wyszczególnienia części niezbędnych do naprawy urządzenia drukującego (edytowalny przez Wykonawcę)
 - wyszczególnienie kosztów naprawy (edytowalnych przez Wykonawcę)
 - opis naprawy urządzenia drukującego (wypełniany przez serwis Wykonawcy)

Załącznik nr 1 Opis przedmiotu zamówienia

- data zgłoszenia serwisowego (możliwość zgłoszenia akcji serwisowej przez Zamawiającego np. za pomocą przeglądarki WWW)
- data przyjęcia zgłoszenia serwisowego (wypełnia serwis Wykonawcy)
- data wykonania naprawy (wypełnia serwis Wykonawcy)
- data wydania drukarki z serwisu (wypełnia serwis Wykonawcy)
- możliwość dodania załącznika (dodania strony testowej z urządzenia celem określenia awarii , brudnego druku etc.)
- możliwość dodania załącznika przez serwis urządzeń drukujących (wydruk testowy z urządzenia drukującego świadczący o poprawnym wykonaniu usługi serwisowej).