

Załącznik nr 2

do formularza Zapytania ofertowego / do umowy

Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu

al. I. J. Paderewskiego 35, 51-612 Wrocław

(nazwa i adres jednostki organizacyjnej)

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest uruchomienie i utrzymanie przez okres **18** miesięcy systemu kompleksowej obsługi urządzeń drukujących i kopiujących (drukarek, urządzeń wielofunkcyjnych i kopiarek) oraz użyczenia Zamawiającemu urządzeń drukujących, kopiujących i skanujących w siedzibach Zamawiającego we Wrocławiu obejmującego:

1. zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących, w tym ich naprawy, konserwacje, okresowe przeglądy techniczne oraz dostawy i wymiany materiałów eksploatacyjnych, w tym tonerów i części zamiennych, celem zapewnienia stałej sprawności urządzeń przy zachowaniu parametrów technicznych, zgodnie ze specyfikacją producenta przez cały okres obowiązywania umowy oraz umożliwienia wykonywania wysokiej jakości wydruków (czystości kopii na całej powierzchni białej kartki), zarówno w zakresie urządzeń wstawionych w ramach i w cenie umowy, jak również urządzeń będących w użytkowaniu Zamawiającego. Zamawiający zastrzega, że do urządzeń z załącznika nr 4 materiały eksploatacyjne, mają być wyłącznie producenta tych urządzeń (oryginalne).
2. udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę w oparciu o jego serwery, serwisu umożliwiającego:
 - a. zdalne monitorowanie i analizowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych dla poszczególnych urządzeń drukujących (w zależności od technologii urządzenia) z wykorzystaniem oprogramowania (agentów) zainstalowanego u Zamawiającego, na które Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa użytkowania – podsystem monitorowania oraz na tej podstawie płynnej ich dostawy, wymiany i instalacji (z wyjątkiem papieru) w tym tonerów, tuszów, taśm oraz innych materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do poprawnej pracy urządzeń (takich jak, np. bębny, pasy transferowe, rolki, fuser'y, głowice drukujące itp.);
 - b. raportowanie ilości wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących – podsystem raportowy na wszystkich urządzeniach Zamawiającego;
 - c. zdalne monitorowanie awarii sprzętu oraz na tej podstawie sprawne usuwanie usterek celem zapewnienia ciągłości pracy
3. zapewnienie Zamawiającemu poprzez przeglądarkę WWW dostępu do serwisu Wykonawcy umożliwiającego podgląd monitorowanych urządzeń oraz generowanych raportów;
4. śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych urządzeń drukujących Zamawiającego (w zależności od technologii urządzenia) oraz na tej podstawie płynną ich dostawę (z wyjątkiem papieru).
5. odbiór i utylizację zużytych części materiałów eksploatacyjnych od Zamawiającego odbywa się na zlecenie Zamawiającego, nie rzadziej niż raz w miesiącu. Wykonawca przekaze Zamawiającemu kartę przekazania odpadów.
6. objęcie wstawionego sprzętu ubezpieczeniem od kradzieży i uszkodzenia.
7. zamawianie przez Zamawiającego, materiałów eksploatacyjnych, serwisów i części do urządzeń drukujących, w dedykowanym systemie, który dostarczy Wykonawca w zamian za comiesięczną opłatę:
 - a. uwzględniającą koszt wydruku jednej strony A4 podzieloną na kopię monochromatyczną i kolorową.
 - b. obliczaną na podstawie ilości wykonanych wydruków raportowanych do serwisu Wykonawcy.

Wymagania ogólne

1. Szacowana ilość stron A4 wydruku w ramach realizacji przedmiotu zamówienia dotyczącym oryginalnych materiałów eksploatacyjnych: 65 000 stron (wydruki monochromatyczne – 38 000, wydruki kolorowe – 27 000) oraz dotyczącym pozostałych materiałów eksploatacyjnych: 1 095 000 stron (wydruki monochromatyczne – 1 000 000, wydruki kolorowe – 95 000) w okresie 18 miesięcy - dane te to liczby szacunkowe potrzebne do obliczenia wartości zamówienia.

2. Wdrożenie i uruchomienie systemu muszą nastąpić w terminie nie krótszym niż 1 dzień przed dniem rozpoczęcia obowiązywania, tj. najpóźniej 31.01.2022 r. Czynności wdrożenia i uruchomienia będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego w godzinach 7.30-14.30, w dni robocze.
3. Przedmiotem zamówienia objęte będą urządzenia posiadane oraz nabywane przez Zamawiającego w ramach tworzenia nowych stanowisk, jak również urządzenia użyczone przez Wykonawcę.
4. Wykonawca przeprowadzi audyt dotyczący ilości dodatkowych urządzeń i weryfikacji urządzeń na stanie Zamawiającego. W przypadku kiedy zajdzie taka potrzeba Wykonawca użyczy na swój koszt inne urządzenia.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian ilości oraz asortymentu urządzeń (poprzez zmniejszenie lub zwiększenie) a także zmiany ich lokalizacji w przypadku zmian organizacyjnych. Zmiany takie nie będą miały znaczenia dla sposobu obliczania wynagrodzenia, a użyczenie drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia zgłoszenia zapotrzebowania.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo pierwokupu użyczonych urządzeń po cenie oszacowanej na podstawie wartości określonej w protokole użyczenia i stopnia ich zużycia
7. Zamawiający nie dopuszcza wymiany urządzeń będących jego własnością.
8. W przypadku niskiej efektywności kosztowej urządzenia lub jeżeli koszt naprawy urządzenia przekroczy 50% jego wartości to Wykonawca ma obowiązek dostarczyć urządzenie zastępcze, o nie gorszych parametrach, do czasu zakończenia umowy, przy czym po ustaniu obowiązywania umowy Zamawiającemu przysługuje prawo ich odkupu po cenie rynkowej uzgodnionej z Wykonawcą. Dostawa urządzenia zastępczego nastąpi w dniu wycofania urządzenia z eksploatacji, tak aby ich liczba pozostała niezmienną
9. Podstawą przyjęcia udostępnionych przez Wykonawcę urządzeń będzie protokół zawierający: lokalizację urządzenia, typ i model urządzenia, numer seryjny, stan licznika, datę udostępnienia oraz naklejka na urządzeniu z niepowtarzalnym numerem inwentarzowym z nazwą Wykonawcy
10. System zarządzania musi zapewniać:
<ul style="list-style-type: none"> a. pełną kontrolę kosztów wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących; b. pełną kontrolę ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących; c. pełną kontrolę stanów materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących; d. możliwość kontroli papieru do wydruków; e. prognozę stanów materiałów eksploatacyjnych w oparciu o historię ilości wydruków. f. zarządzanie wirtualnym magazynem Zamawiającego w zakresie ilości tonerów nowych oraz tonerów zużytych. Zarządzanie musi odbywać się z poziomu panelu administracyjnego; g. udostępnienie informacji dot. uszkodzenia materiałów drukujących (tonerów), generowanych z poziomu chipa tonera; h. możliwość wygenerowania historii zmiany materiałów eksploatacyjnych z poziomu pojedynczego urządzenia w okresie min pełnych 18 miesięcy; i. możliwość wygenerowania historii ilości wydrukowanych stron z poziomu pojedynczego urządzenia w okresie min pełnych 18 miesięcy; j. możliwość generowania tzw. "ośrodków tworzenia kosztów" poprzez przypisanie wybranego urządzenia Zamawiającego do wskazanej przez niego lokalizacji (komórka organizacyjna, jednostka organizacyjna); k. instalacja systemu musi odbywać się za pomocą agenta skanującego poszczególne sieci lub podsieci Zamawiającego; l. możliwość współpracy z już użytkowanymi przez Zamawiającego urządzeniami, połączonymi za pomocą połączeń LAN jak i USB; m. możliwość podglądu w czasie rzeczywistym za pomocą przeglądarki www parametrów pracy systemu (tzw.: "indywidualny panel administracyjny"), umożliwiający Zamawiającemu wgląd w jego pracę z poziomu pojedynczej drukarki. n. dostęp do aplikacji mobilnej producenta systemu, poprzez platformy Android oraz macOS, posiadającej następujące funkcje: <ul style="list-style-type: none"> • wyszukiwanie wszystkich urządzeń w sieci Zamawiającego oraz urządzenia połączone za pomocą USB • rozpoznającej konieczność wymiany materiałów eksploatacyjnych będących w posiadaniu Zamawiającego • umożliwiającej błyskawiczny dostęp do szybkiego zamówienia tonerów • posiadającej możliwość liczenia kosztów wydruku • umożliwia zamawianie serwisu do urządzeń drukujących Zamawiającego • wykrywanie zmian w inwentarzu urządzeń Zamawiającego • przedstawianie stanu każdej z drukarek Zamawiającego • zdalne wykrywanie wszelkich awarii urządzeń Zamawiającego

<ul style="list-style-type: none"> • wysyłanie powiadomień o zaistniałych problemach dając użytkownikowi możliwość zamówienia serwisu • generowanie statystyk awarii
<p>11. Zamawiający jest zwolniony z potrzeby „ręcznego” kontrolowania stanu liczników - nie dopuszcza się możliwości odczytywania liczników urządzeń własnymi siłami oraz przekazywanie tej informacji Wykonawcy.</p>
<p>12. Dostawa materiałów eksploatacyjnych odbywa się na zlecenie Zamawiającego do wskazanego przez Zamawiającego miejsca. Zamawiający będzie zamawiał materiały eksploatacyjne u Wykonawcy w dedykowanym panelu udostępnionym przez strony WWW. Dostawa zamówionych materiałów eksploatacyjnych powinna być zrealizowana w kolejnym dniu roboczym w godzinach pracy Zamawiającego, czyli od 8:00 do 14:30 licząc od zgłoszenia zapotrzebowania w dedykowanym panelu. Wykonawca po wdrożeniu systemu u Zamawiającego winien dostarczyć Zamawiającemu wykaz urządzeń drukujących nie kompatybilnych z aplikacją Wykonawcy.</p>
<p>13. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawcy zmiany stosowanych materiałów eksploatacyjnych w przypadku powtarzających się awarii urządzeń lub problemów z drukowaniem/kserowaniem (nieodpowiednia jakość druku) spowodowanych przez materiały eksploatacyjne. Materiały te powinny być dostarczane w kolejny dzień roboczy od dnia zamówienia.</p>
<p>14. Odbiór zużytych materiałów eksploatacyjnych od Zamawiającego, odbywa się na zlecenie Zamawiającego, nie rzadziej niż raz w miesiącu. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu kartę przekazania odpadów, a Zamawiający przygotowuje paczki ze zużytym materiałem eksploatacyjnym dla kuriera.</p>
<p>15. 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 elektronicznej.</p>
<p>16. Kompleksowa obsługa serwisowa obejmuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. całkowity demontaż urządzenia, dokonywanie sprawdzenia urządzenia pod względem uszkodzeń mechanicznych, b. ocenę (ekspertyzę) stanu technicznego urządzeń, c. odkurzanie drukarki z wszelkich nieczystości (toner, pył z papieru i kurz), d. oczyszczenie układu skanowania drukarki mającego bezpośredni wpływ na jakość wydruku, e. oczyszczenie układu napędowego drukarki, f. oczyszczenie układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy), g. oczyszczenie toru prowadzenia papieru (rolki poboru papieru, rolki wyjścia), h. smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych, i. wymianę uszkodzonych części, j. montaż oczyszczonych elementów, k. sprawdzenie prawidłowości poboru papieru oraz wszystkich podzespołów drukarki, l. oczyszczenie obudowy drukarki, m. wykonanie wydruków próbnych w celu sprawdzenia jakości wykonanej usługi z tym, że kopie testowe wykonane podczas przedmiotowego testowania będą odliczane od ogólnej liczby wykonanych wydruków, n. wystawienie szczegółowej „karty serwisowej”, będącej jednocześnie kartą gwarancyjną, <ul style="list-style-type: none"> • naprawy polegające na usuwaniu zgłoszonych przez Zamawiającego awarii urządzeń, wynikłych w czasie eksploatacji, w tym dostawę i wymianę podzespołów i części zamiennych, • dostawę tonerów, • dojazd i transport do siedziby Zamawiającego i jego jednostki, • wykonanie regulacji urządzeń w celu wykonania kopii należytej (dobrej) jakości, • Zamawiający informuje, iż czas reakcji serwisowej liczony od dnia telefonicznego lub mailowego zgłoszenia może wynosić maksymalnie jeden dzień roboczy następujący po dniu zgłoszenia. Serwis powinien być zrealizowany w godzinach pracy Zamawiającego, czyli od 8:00 do 14:30. • czas naprawy nie dłuższy niż 24 godziny od momentu przystąpienia do jej wykonywania, • dostarczenie nieodpłatnie (na czas trwania naprawy) urządzenia zastępczego (minimum) tej samej klasy lub wyższej, w przypadku usterki niemożliwej do usunięcia w siedzibie Zamawiającego. Urządzenie zastępcze musi być dostarczone najpóźniej w kolejny dzień roboczy i powinno być wyposażone w toner, a koszty jego eksploatacji będą rozliczane jak dla urządzenia zastępowanego. Maksymalny czas naprawy w lokalu serwisowym wynosi 14 dni roboczych • wydanie i odbiór sprzętu, którego naprawa będzie wykonywana w siedzibie Wykonawcy nastąpi na podstawie protokołu, podpisanego przez osoby upoważnione ze strony Wykonawcy i Zamawiającego, zawierającego: lokalizację urządzenia, typ i model urządzenia, numer seryjny, stan licznika, datę udostępnienia oraz niepowtarzalny numer inwentarzowy z nazwą Wykonawcy

<ul style="list-style-type: none"> • odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych.
<p>17. 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. Wykonawca bierze na siebie pełną odpowiedzialność za uszkodzenia sprzętu spowodowane używaniem zaoferowanych materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych, co oznacza, że w przypadku awarii lub uszkodzenia urządzenia z powodu zastosowania równoważnego produktu, koszt naprawy bądź wymiany na nowe urządzenie obciąża w całości Wykonawcę zamówienia.</p>
<p>18. Dostarczane materiały eksploatacyjne i części zamienne nie mogą ujemnie wpływać na jakość wydruków, ani go brudzić (plamki, kropki, smugi itp.), a toner znajdujący się w kasecie nie może się wysypywać. W razie stwierdzenia wad dostarczonych materiałów Zamawiający poinformuje o tym Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany będzie dostarczyć niewadliwy towar w kolejnym dniu roboczym od otrzymania informacji od Zamawiającego</p>
<p>19. Wykonawca udzieli na dokonane naprawy oraz na zamontowane nowe części lub podzespoły gwarancji na okres 6 miesięcy, liczony od daty podpisania protokołu wykonania usługi. Jednakże w przypadku gdy okres gwarancji udzielony przez producenta części lub podzespołów jest dłuższy, obowiązuje okres gwarancji producenta.</p>
<p>20. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenia urządzeń, 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.</p>
<p>21. W przypadku urządzeń będących na gwarancji serwis musi być wykonywany przez osobę wskazaną przez producenta urządzenia, a dostarczane tonery i materiały eksploatacyjne muszą odpowiadać wymogom producenta, tak aby nie spowodować utraty gwarancji</p>
<p>22. Częstotliwość wykonywania okresowych przeglądów i konserwacji określa Wykonawca stosownie do zaleceń producenta urządzenia, lecz nie rzadziej niż raz na kwartał (m.in. częstotliwość wymiany materiałów eksploatacyjnych winna być dokonywana zgodnie z ich średnią żywotnością określoną przez producenta) oraz służyć zapewnieniu właściwej jakości wykonywanych kopii i wydruków</p>
<p>23. Czynności serwisowe realizowane będą w siedzibach Zamawiającego w miejscu użytkowania drukarki, w dni robocze i w godzinach urzędowania Zamawiającego, czyli od 8.00 do 14.30. Jednakże Wykonawca jest zobowiązany do uzgadniania z Zamawiającym terminów realizacji czynności objętych przedmiotem zamówienia, z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym.</p>
<p>24. W przypadku niemożności dokonania naprawy urządzenia - niezależnego od Wykonawcy (brak możliwości pozyskania części - zaniechanie produkcji, urządzenie niezdatne do dalszej eksploatacji z uwagi na nadmierne zużycie, itp.), Wykonawca zwróci Zamawiającemu urządzenie w stanie niepogorszonym oraz przedstawi ekspertyzę techniczną (w formie papierowej - protokół) dotyczącą stanu technicznego danego urządzenia celem wycofania sprzętu z eksploatacji i dostarczy urządzenie zastępcze na własny koszt w dniu wycofania urządzenia z eksploatacji, tak aby ich liczba pozostała niezmieniona.</p>
<p>25. W przypadku dostarczenia nowego bądź zastępczego urządzenia Wykonawca zobowiązany jest do jego pełnego uruchomienia i konfiguracji w miejscu wskazanym przez Zamawiającego oraz do przeszkolenia z obsługi tego urządzenia pracowników. Dostarczone urządzenie musi być kompletne, a jego użytkowanie powinno odbywać się bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego.</p>
<p>26. Wykonawca w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia, jak i po jego zakończeniu, nie będzie dochodził od Zamawiającego roszczeń za zużycie urządzeń zastępczych, wynikające z ich normalnego użytkowania</p>
<p>27. Wykonawca zobowiązany jest po zakończeniu okresu umowy lub wcześniejszym jej rozwiązaniu do komisyjnego przekazania urządzeń w stanie pełnej sprawności technicznej wraz z niezbędnym zabezpieczeniem w materiały eksploatacyjne np. toner. Z ww. czynności zostanie sporządzony protokół przekazania urządzeń podpisany przez uprawnionego przedstawiciela ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.</p>
<p>28. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania poufności wszelkich informacji prawnie chronionych, informacji technicznych, technologicznych, prawnych i organizacyjnych dotyczących systemów i sieci informatycznych, danych osobowych w szczególności ich zabezpieczenia oraz innych informacji Zamawiającego uzyskanych w trakcie wykonywania Umowy niezależnie od formy pozyskania tych informacji i ich źródła</p>
<p>Wymagania techniczne:</p>
<p>1. Możliwość komunikacji agenta z urządzeniem drukującym za pomocą połączeń LAN oraz USB zarówno w środowisku Windows, macOS jak i Linux</p>
<p>2. 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 nieodpłatnie Zamawiającemu przełącznik sieciowy i/lub printserver.</p>
<p>3. Zamawiający nie dopuszcza ingerencji Wykonawcy w swoje środowisko sieciowe.</p>

4. 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 przysyłanie jakichkolwiek informacji związanych z treścią wydruków.
5. System musi posiadać funkcje synchronizacji struktury organizacyjnej z domeną Active Directory zamawiającego.
6. Przypisanie przez Wykonawcę poszczególnych urządzeń drukujących w podsystemie raportowym do lokalizacji i ośrodków powstawania kosztów zgodnie z wykazem dostarczonym przez Zamawiającego po podpisaniu umowy
7. System musi zapewniać automatyczne skanowanie sieci komputerowej w celu wykrycia nowych urządzeń.
8. Podsystemy monitorowania i raportowania powinny zapewniać: <ul style="list-style-type: none"> a. prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, 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 ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów; e. eksport raportów drukowania do plików CSV; f. śledzenie zużycia materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach drukujących jak również możliwość zliczania ilości wydrukowanych stron.
9. System musi zapewnić automatyczne monitorowanie nowych urządzeń drukujących zainstalowanych na wcześniej monitorowanych stacjach roboczych i serwerach wydruków. W takim przypadku informacja o podłączeniu nowego urządzenia musi być automatycznie przesłana do serwera centralnego, gdzie administrator podejmie decyzje o jej sklasyfikowaniu.
10. System musi dostarczać funkcjonalność zabezpieczenia poufności wydruków poprzez zwalnianie prac po wprowadzeniu przez użytkownika numerycznego kodu pin lub karty zbliżeniowej.
11. System musi umożliwić zastosowanie różnego rodzaju czytników kart zbliżeniowych w ramach jednej instalacji systemu.
12. Zamawiający nie dopuszcza instalacji kilku aplikacji, dostęp do panelu systemu musi być przez przeglądarkę WWW.
13. System musi umożliwiać obsługę SNMP v3.
14. Nie dopuszcza się instalowanie wielu aplikacji. Wszystkie funkcjonalności muszą zostać spełnione przez jeden system zarządzania. Jeden rodzaj agenta musi być odpowiedzialny za skanowanie i komunikację urządzeń USB, LPT i LAN. Nie dopuszcza się możliwości instalacji wielu agentów.
15. Oprogramowanie zliczające musi posiadać możliwość doboru ręcznego min 15 profili dla urządzeń drukujących połączonych za pomocą połączeń USB.
16. Oprogramowanie zliczające monitorujące musi mieć możliwość odczytu zbieranych informacji z urządzeń drukujących zamawiającego tekstem otwartym (skrypt otwarty) JSON / ASCII.
17. Wykonawca musi spełniać normę ISO 9001 dla czynności serwisowych w ramach realizowania kompleksowych usług wydruku.
18. System musi przejść testy penetracyjne lub badania oprogramowania w Biurze Cyberbezpieczeństwa lub ABW – Wykonawca musi otrzymać potwierdzenie testów oprogramowania wraz z informacją, że w systemie nie ma żadnych podatności i jest możliwość jej zainstalowania.

Zatwierdził:

(imię i nazwisko, stanowisko)