**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

1. **DEFINICJE I SKRÓTY**

* 1. SU – siedziba Szpitala Uniwersyteckiego, lokalizacja: WOJEWÓDZTWO MAŁOPOLSKIE, POWIAT KRAKOWSKI, GMINA KRAKÓW, ul. Kopernika, Śniadeckich, Botaniczna, Olszańska 5, Lenartowicza 14, Stoczniowców 5, Skawińska 8 w Krakowie;
  2. SOPZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia;
  3. Wi-Fi – potoczne określenie zestawu standardów stworzonych do budowy bezprzewodowych sieci komputerowych;
  4. IP (ang. *Internet Protocol*) protokół komunikacyjny warstwy sieciowej modelu OSI, używany powszechnie w [Internecie](https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/Internet;3915155.html) ([protokół komunikacyjny](https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/protokol-komunikacyjny;3962902.html));
  5. Urządzenie drukujące – urządzenie takie jak: drukarka/kserokopiarka, drukarka z funkcją skanera, drukarka z funkcją skanera i faksu, itp. dostarczone przez Wykonawcę lub własności Zmawiającego;
  6. Materiały eksploatacyjne urządzeń drukujących - tonery, tusze, taśmy, taśmy barwiące oraz inne materiały eksploatacyjne niezbędne do poprawnej pracy urządzeń drukujących (takie jak np. bębny, pasy transferowe, rolki fuser’ów, głowice drukujące, itp.) z wyłączeniem papieru do urządzeń drukujących;
  7. Systemem zarządzania środowiskiem druku – inaczej system - to oprogramowanie opisane w **Załącznik nr 1b - specyfikacja systemu**;
  8. SLA (ang. SLA - *Service Level Agreement*) – utrzymanie wymaganego poziomu dostępności systemu zarządzania środowiskiem druku dostarczonego przez Wykonawcę.

1. **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)**
   1. Przedmiotem zamówienia jest uruchomienie i utrzymanie od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od 30 sierpnia 2020 r. do 22 listopada 2023 r. systemu kompleksowej obsługi urządzeń drukujących-skanujących-kopiujących-faksujących w jednostkach Szpitala Uniwersyteckiego w Krakowie zlokalizowanych przy ulicach: Kopernika, Śniadeckich, Botaniczna, Olszańska 5, Lenartowicza 14, Stoczniowców 5, Skawińska 8 w Krakowie (SU) obejmującego:
      1. dostawę fabrycznie nowych urządzeń drukujących-skanujących-kopiujących-faksujących wykazanych w **załączniku nr 1a (specyfikacja urządzeń)** - w tym również zapewnienie ciągłości ich poprawnej pracy, naprawy, konserwacji, dokonywania niezbędnych okresowych przeglądów oraz płynnej dostawy (z wyjątkiem papieru), wymiany i odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych;
      2. zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących-skanujących-kopiujących-faksujących użyczonych Zamawiającemu w czasie trwania umowy z Wykonawcą przez inne podmioty i/lub będących własnością Zamawiającego lub zakupionych przez Zamawiającego np. w ramach tworzenia nowych stanowisk, w tym również zapewnienie ciągłości ich poprawnej pracy, naprawy, konserwacji, przeprowadzania niezbędnych przeglądów oraz płynnej dostawy (z wyjątkiem papieru), wymiany i odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych, przy czym liczba takich urządzeń drukujących nie będzie większa niż 150 szt.;
      3. śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych we wszystkich urządzeniach drukujących (dostarczonych przez Wykonawcę oraz posiadanych/pozyskanych przez Zamawiającego) (w zależności od technologii urządzenia) oraz na tej podstawie płynną ich dostawę (z wyjątkiem papieru) bez konieczności wysyłania zamówienia przez Zamawiającego oraz jakiejkolwiek innej ingerencji w proces zamówienia (element *systemu zarządzania środowiskiem druku* – opłata za system powinna być skalkulowana w jednostkowej opłacie czynszowej za urządzenie drukujące danego typu oraz w cenie jednostkowej za wydruk A4 mono i A4 kolor);
      4. dostawę, instalację, wdrożenie, monitorowanie oraz świadczenie usługi asysty technicznej przez cały okres obowiązywania umowy *systemu zarządzania środowiskiem druku* oraz skanowania w oparciu o posiadane przez Zamawiającego karty zbliżeniowe (Mifare – min. 6000 szt.) pozwalającego na odebranie wydruku lub zeskanowanie z dowolnego urządzenia drukującego podłączonego do systemu (element *systemu zarządzania środowiskiem druku* – opłata za system powinna być skalkulowana w jednostkowej opłacie czynszowej za urządzenie drukujące danego typu oraz w cenie jednostkowej za wydruk A4 mono i A4 kolor) – dotyczy urządzeń drukujących TYP 2, 3, 4 i 5 zgodnie z wykazem w **Załączniku nr 1a (specyfikacja urządzeń)**. Wdrożenie *systemu zarządzania środowiskiem druku* powinno obejmować wszystkie elementy biorące udział w drukowaniu, w szczególności urządzeń drukujących-skanujących-kopiujących-faksujących, stacje robocze Zmawiającego oraz infrastrukturę serwerową. Zamawiający wymaga, aby czas przestoju funkcji drukowania dla użytkownika końcowego nie był dłuższy niż 2 godziny;
      5. dostawę, instalację, wdrożenie, monitorowanie oraz świadczenie usługi asysty technicznej przez cały okres obowiązywania umowy systemu raportowania (monitoringu) urządzeń drukujących (niezależnie od techniki komunikacji wykorzystującej przez urządzenie), w tym stanu liczników urządzeń (liczby wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących) oraz stanu wszystkich materiałów eksploatacyjnych dostępnych w urządzeniach drukujących (element *systemu zarządzania środowiskiem druku* – opłata za system powinna być skalkulowana w jednostkowej opłacie czynszowej za urządzenie drukujące danego typu oraz w cenie jednostkowej za wydruk A4 mono i A4 kolor);
      6. dostawę przez Wykonawcę w ramach dostawy *systemem zarządzania środowiskiem druku* niezbędnej liczby i rodzajów licencji, koniecznych do włączenia urządzeń drukujących do tego systemu, w tym również urządzeń Zamawiającego;
      7. odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych – opłata za tę usługę powinna być skalkulowana w jednostkowej opłacie czynszowej za urządzenie drukujące danego typu oraz w cenie jednostkowej za wydruk A4 mono i A4 kolor);
      8. świadczenie usługi asystenta/administratora wydruku – opłata za usługę powinna być skalkulowana w jednostkowej opłacie czynszowej za urządzenie drukujące danego typu oraz w cenie jednostkowej za wydruk A4 mono i A4 kolor).
   2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia testów mających na celu sprawdzenie poprawności funkcjonowania proponowanych przez Wykonawcę urządzeń drukujących oraz zaoferowanego *systemem zarządzania środowiskiem druku* w zakresie usług i funkcjonalności opisanych w **Załączniku nr 1b - specyfikacja systemu**.
      1. Wykonawca na żądanie Zamawiającego - w nieprzekraczalnym terminie do 5 dni roboczych liczonych od daty zgłoszenia żądania - dostarczy na swój koszt zaoferowane urządzenia drukujące (po jednym egzemplarzu z każdego TYPu – zgodnie z ofertą w **Załącznik nr 1a - specyfikacja urządzeń** i uruchomi *systemem zarządzania środowiskiem druku* zaoferowany w **Załącznik nr 1b- specyfikacja systemu** oraz przeprowadzi w obecności Zamawiającego testy potwierdzające realizację opisanych wymagań i funkcjonalności w **Załącznik nr 1b - specyfikacja systemu**. Niespełnienie przynajmniej jednego z wymagań równoważne będzie z odrzuceniem oferty. Po zakończeniu testów Wykonawca na swój koszt odbierze dostarczone elementy.
   3. Na comiesięczne rozliczenie (opłatę) za świadczenie usług przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego opisanych w powyższym punkcie (tj. 2.1) będzie składać się:
      1. Opłaty czynszowe za zainstalowane w lokalizacji Zamawiającego przez Wykonawcę urządzenia drukujące wyliczane jako iloczyn urządzeń danego typu i jednostkową cenę miesięcznej dzierżawy zgodnie z **arkuszem cenowym – załącznik nr 1c**– opłata powiększona o stosowną wartość podatku VAT;
         1. Wykonawcy nie będzie przysługiwała oplata czynszowa za urządzenia drukujące będące własnością Zamawiającego lub użyczone Zamawiającemu na podstawie innych przepisów wewnętrznych.
      2. Opłatę za koszt wydruku stron A4 mono wyliczanej jako iloczyn wydrukowanych w danym miesiącu stron formatu A4 mono i jednostkowej ceny za wydruk jednej strony A4 mono zgodnie z **arkuszem cenowym – załącznik nr 1c** – opłata powiększona o stosowną wartość podatku VAT;
         1. Zgodnie z powyższym podpunktem będą również rozliczane urządzenia drukujące będące własnością Zamawiającego lub użyczone Zamawiającemu na podstawie innych przepisów wewnętrznych.
      3. Opłatę za koszt wydruku stron A4 kolor wyliczanej jako iloczyn wydrukowanych w danym miesiącu stron formatu A4 kolor i jednostkowej ceny za wydruk jednej strony A4 kolor zgodnie z **arkuszem cenowym – załącznik nr 1c** – opłata powiększona o stosowną wartość podatku VAT;
         1. Zgodnie z powyższym podpunktem będą również rozliczane urządzenia drukujące będące własnością Zamawiającego lub użyczone Zamawiającemu na podstawie innych przepisów wewnętrznych.
      4. Zamawiający wydruk jednostronny formatu A3 rozumie jako wydruk 2-ch stron jednostronnych w formacie A4;
      5. Zamawiający poprzez wydruk w funkcji dupleks (wydruk dwustronny) rozumie jako wydruk 2-ch stron w formacie A4;
   4. Przewidywana, szacunkowa (na podstawie danych historycznych (w okresie od grudnia 2019 r. do lutego 2020 r.) i prognoz Zamawiającego) średnia liczba wydruków A4 mono i A4 kolor:
      1. 900 000 stron A4 mono/miesiąc,
      2. 26 000 stron A4 kolor/miesiąc.
   5. Podstawą miesięcznego rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą będą rzeczywiste ilości wydruków. Podana w punkcie poprzednim ilość stron wydruków nie stanowi dla Zamawiającego zobowiązania do utrzymania prognozowanego poziomu wydruków w czasie obowiązywania umowy. Zamawiający może wydrukować większą lub mniejszą ilość wydruków a Wykonawcy nie będzie z tego tytułu przysługiwała żadna rekompensata finansowa.
   6. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca sporządzał i dostarczał Zamawiającemu raport stopnia realizacji umowy względem jej wartości maksymalnej na koniec miesiąca:
      1. w formie papierowej i dołączał do faktury;
      2. w formie elektronicznej jako plik arkusza kalkulacyjnego i dostarczał Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany adres w terminie jak jego wersja papierowa,
   7. Zamawiający wymaga od Wykonawcy rzetelnych, czytelnych i nieodpłatnych faktur nie wymagających stosowania żadnych przeliczeń w celu uzyskania wysokości stawek czynszowych za użytkowane urządzenia drukujące i zrealizowane wydruki A4 mono oraz A4 kolor.
   8. Zamawiający wymaga, aby zakres świadczonych usług zawarty był na jednej fakturze.
      1. Do danej faktury Wykonawca dołączy wykaz w edytowalnej formie elektronicznej (np. zestawianie w arkuszu kalkulacyjnym np. format xls(x), csv) wszystkich urządzeń drukujących z podaniem marki, modelu, numerów seryjnych, numerów inwentarzowych Zamawiającego, kodów kreskowych Zamawiającego i stanu ich liczników oraz zaszeregowaniem tych urządzeń drukujących do odpowiednich ośrodków powstawania kosztów u Zamawiającego (pole 7-cyfrowe).
      2. Faktura oraz wykaz urządzeń drukujących, o którym mowa we wcześniejszym podpunkcie zostanie dostarczona do siedziby Zamawiającego do dnia 10-go następnego miesiąca kalendarzowego.
      3. Zapłata nastąpi przelewem w terminie 60 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury za przedmiot umowy.
   9. Opłaty czynszowe oraz opłaty za świadczone usługi (zrealizowane wydruki A4 mono i A4 kolor) opłacane będą po realizacji przedmiotu Umowy za dany miesiąc – tzw. abonament „z dołu” na podstawie miesięcznych faktur wystawionych przez Wykonawcę.
   10. Wszystkie dostarczone przez Wykonawcę urządzenia drukujące muszą być fabrycznie nowe, obecnie produkowane przez ich producentów, nigdy wcześniej nieużywane i nierefabrykowane (poprzez refabrykację Zamawiający rozumie działanie polegające na przywróceniu właściwości użytkowych używanym częściom i/lub urządzeniom drukującym, tak aby wyglądały jak nowe i były zapakowane w oryginalne fabryczne opakowania producenta). Numery seryjne na opakowaniach mają być zgodne z numerami seryjnymi urządzeń drukujących w danym opakowaniu.
   11. Wykonawca w terminie do 60 dni kalendarzowych liczonych od dnia zawarcia umowy wdroży i uruchomi *system zarządzania środowiskiem druku* zgodny z opisem w **Załącznik nr 1b - specyfikacja systemu** oraz w terminie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia zawarcia umowy dostarczy w ramach oferty na swój koszt połowę urządzeń drukujących objętych przedmiotem zamówienia zgodnie z opisem w **Załączniku nr 1a - specyfikacja urządzeń.** Druga połowa urządzeń drukujących będzie dostarczana sukcesywnie przez Wykonawcę w ramach oferty na jego koszt do siedziby Zamawiającego na podstawie składanych przez Zamawiającego zamówień, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do niezamówienia wszystkich urządzeń drukujących określonych w **Załączniku nr 1c – arkusz cenowy**. Dostawa zamówionych urządzeń musi nastąpić do 14 dni kalendarzowych od daty wysłania zamówienia do Wykonawcy.
   12. Zamawiający zastrzega siebie prawo do tego, że w czasie obowiązywania umowy może pozyskać urządzenia drukujące np. będące przedmiotem darowizny i/lub wynikające z konieczności zastosowania dedykowanych urządzeń drukujących do specyficznych zastosowań determinowanych innymi systemami (np. urządzenia drukujące dostarczane w ramach dostaw np. urządzeń medycznych/laboratoryjnych). Takie urządzenia Wykonawca jest zobowiązany włączyć do zaoferowanego systemu zarządzania środowiskiem druku i świadczyć na nich usługi opisane w **punkcie 2.1.** Za obsługę tych urządzeń nie będzie przysługiwała Wykonawcy opłata czynszowa.
       1. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcie zobowiązań gwarancyjnych urządzeń drukujących Zamawiającego będących na gwarancji.

Zamawiający przekaże Wykonawcy niezbędne dokumenty (np. karty gwarancyjne). Zamawiający upoważni Wykonawcę do zlecenia napraw podmiotom trzecim w zakresie sprzętu objętego gwarancją.

* 1. Udostępnione Zamawiającemu przez Wykonawcę urządzenia drukujące będą zgodne z parametrami określonymi w **Załącznik nr 1a - specyfikacja urządzeń**.
  2. W celu ujednolicenia urządzeń drukujących, Wykonawca w każdej grupie opisanej w **Załącznik nr 1a – specyfikacja urządzeń** (TYP 1, 2, 3, 4, 5 i 6) nie może dokonywać zmian przez cały okres trwania umowy. W przypadku zakończenia produkcji danego typu urządzenia (TYP 1, 2, 3, 4, 5 i 6) – Zmawiający dopuszcza możliwość dostawy przez Wykonawcę innego urządzenia drukującego danego typu, pod warunkiem:
     1. spełnienia wymagań opisanych w **Załączniku nr 1a – specyfikacja urządzeń**;
     2. dostarczenia przez Wykonawcę podpisanego i opieczętowanego oświadczenia producenta urządzenia drukującego o zaprzestaniu produkcji danego modelu,
     3. przesłania przez Wykonawcę pisemnego wniosku o zmianie urządzenia drukującego danego typu i propozycji zamiany go na inny model.
  3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia poszczególnych ilości udostępnionych przez Wykonawcę urządzeń drukujących w stosunku do zawartych ilości w **Załącznik nr 1c - arkusz cenowy**;
  4. Zamawiający zastrzega sobie prawo zakupu udostępnionych urządzeń drukujących po cenie będącej iloczynem 40 i jednostkowej kwoty czynszu abonamentowego zaoferowanego przez Wykonawcę w Załącznik nr 1c - arkusz cenowy pomniejszonej o koszty amortyzacji urządzeń drukujących w okresie użytkowania przez 40 miesięcy. Szczegółowe warunki we wzorze umowy.
  5. Znakowanie urządzeń. Dostarczone przez Wykonawcę urządzenia drukujące oznaczone będą:
     1. Niepowtarzalnym numerem seryjnym,
     2. Czytelną etykietą (nalepką) Wykonawcy, zawierającą min. następujące informacje:
        1. Nazwę Wykonawcy,
        2. Logo Wykonawcy,
        3. Dane adresowe Wykonawcy,
        4. Telefon do Wykonawcy,
        5. Adres email Wykonawcy,
        6. Adres www strony internetowej Wykonawcy.
  6. Podstawą przekazania Zamawiającemu udostępnionych przez Wykonawcę urządzeń drukujących będzie przygotowany przez Wykonawcę *Protokół przekazania urządzeń* drukujących zawierający minimum następujące informacje:
     1. Nazwa Wykonawcy,
     2. Adres Wykonawcy,
     3. Marka i model urządzenia,
     4. Ilość urządzeń drukujących,
     5. Numer seryjny urządzeń drukujących,
     6. Datę przekazania urządzenia drukującego do Zamawiającego,
     7. Niepowtarzalny numer seryjny urządzenia drukującego,
     8. Wartość urządzenia drukującego obliczoną jako iloczyn 40 i jednostkowej kwoty czynszu abonamentowego zaoferowanego przez Wykonawcę w **Załącznik nr 1c - arkusz cenowy**,
     9. Podpis i pieczęć Wykonawcy,
     10. Oznaczenia inwentarzowe Zamawiającego (numer inwentarzowy oraz kod kreskowy – oznaczenia dokonuje osoba upoważnionej przez Zamawiającego a Wykonawca wyraża zgodę na oklejenie swojego urządzenia etykietą inwentarzową Zamawiającego);
     11. Przypisany ośrodek powstawania kosztów u Zmawiającego do urządzenia drukującego (wartość 7-cyfrowa) – oznaczenia w *protokole przekazania urządzeń* dokonuje osoba upoważnionej przez Zamawiającego a Wykonawca wyraża zgodę na oklejenie swojego urządzenia etykietą inwentarzową Zamawiającego)
     12. Podpis osoby upoważnionej przez Zamawiającego do odbioru urządzeń drukujących.
  7. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia i przekazywania co miesiąc Zamawiającemu aktualnego zbiorczego rejestru udostępnionych urządzeń zawierającego informację   
     o poszczególnych urządzeniach jak w protokole przekazania urządzeń.
  8. Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. dostarczenia urządzenia drukującego do pomieszczenia wskazanego przez osobę uprawnioną przez Zamawiającego zlokalizowanego na terenie NSSU;
     2. wypakowania urządzenia drukującego i odbioru opakowań;
     3. skonfigurowania według wymagań Zamawiającego dostarczonego urządzenia drukującego;
     4. przekazania osobie wyznaczonej przez Zamawiającego *Protokołu przekazania urządzenia*;
     5. W przypadku urządzeń typu MFP (TYP 2, 3, 4 i 5 – urządzenia drukujące muszą współpracować z oprogramowaniem służącym do digitalizacji dokumentacji wytworzonej w formie papierowej tj. *Xerrex Scan Manager MEDYK* (*XSM MEDYK*)) firmy Xerrex Sp. z o.o. Wykonawca dostarczy urządzenie drukujące gotowe do instalacji i konfiguracji oprogramowania tj. *Xerrex Scan Manager MEDYK* (*XSM MEDYK*)) firmy Xerrex Sp. z o.o.
     6. w przypadku urządzeń obsługujących wydruk podążający uruchomienie w systemie wydruku podążającego i przetestowanie poprawności działania (w postaci wydruków obrazujących poprawne działanie sprzętu w środowisku pracy Zamawiającego).
  9. W przypadku wystąpienia drukarek niesieciowych (nie IP) np. USB – obowiązek odczytu i raportowania liczników pozostaje po stronie Wykonawcy. Zamawiający jest zwolniony z potrzeby „ręcznego” kontrolowania stanu liczników - nie dopuszcza się możliwości odczytywania liczników urządzeń własnymi siłami Zamawiającego oraz przekazywanie tej informacji Wykonawcy.

Wykonawca będzie zobowiązany odczytać z urządzenia drukującego stan liczników w godzinach 7:30÷15:05 w dni robocze.

* + 1. Wykonawca jest zobowiązany do wykazywania liczby wydruków z urządzeń drukujących własności Wykonawcy, których nie można z powodów technicznych podłączyć do systemu raportowania dostarczonego przez Wykonawcę. Raportowanie to ma być przekazywane w takim samym formacie i w tym samym zestawieniu (jeden plik) oraz z identycznymi wymaganymi danymi jak urządzenia drukujące uruchomione w systemie Wykonawcy.
  1. Wykonawca ma monitorować stan (poziom) materiałów eksploatacyjnych w dostarczonych urządzeniach drukujących oraz w urządzeniach drukujących Zmawiającego (które Zamawiający potencjalnie może posiadać) i automatycznie na tej podstawie ma płynie (nieprzerwana gotowość do wydruku i praca urządzeń drukujących) dostarczać materiały eksploatacyjne bezpośrednio do urządzenia drukującego własnymi środkami Wykonawcy (usługa administratora wydruku) bez dodatkowych zleceń lub zamówień ze strony Zamawiającego. Jednakże Zamawiający zastrzega sobie taką możliwość w szczególnych przypadkach. Wykonawca po dostawie nowego materiału eksploatacyjnego do danego urządzenia drukującego, zdemontuje i odbierze zużyty materiał eksploatacyjny, zamontuje nowy materiał eksploatacyjny i przeprowadzi test wydruku (wydruk testowy).
     1. Zamawiający zastrzega sobie prawo, aby w newralgicznych miejscach u Zamawiającego (np. SOR lub innych wskazanych przez Zamawiającego) zawsze znajdował się zapas po 2 szt. materiału eksploatacyjnego dla każdego urządzenia drukującego w tym wskazanym obszarze.
     2. Odpady związane z świadczeniem usługi na rzecz Zamawiającego powstałe w ramach świadczenia usługi Wykonawca jest zobowiązany do ich odbioru oraz do prowadzenia ewidencji zgodnie z ustawą o odpadach (Ustawa o odpadach nr 0 poz. 21 z 2014 r. z późniejszymi zmianami art. 3 ust. 1 pkt 32 ustawy z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach).
  2. W przypadku włączenia urządzeń drukujących własności Zamawiającego do systemu raportowego Wykonawcy - Wykonawca wygeneruje raport początkowy informujący o stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących oraz ilości materiałów eksploatacyjnych będących własnością Zamawiającego.
  3. Wszystkie urządzenia oferowane Zamawiającemu w ramach świadczonej usługi przez Wykonawcę muszą posiadać Certyfikat lub Deklarację Zgodności CE (fr. *Conformité Européenne*) – dokument (deklaracja) poświadczający, że oferowane urządzenie drukujące jest produkowany zgodnie z normami CE.
  4. Zamawiający wymaga, aby liczniki wydruków urządzeń drukujących nie różniły się znacząco od liczników w systemie raportowania wydruków – różnica nie może przekroczyć 5%. Wykonawca jest zobowiązany do kontrolowania tych zależności. Ponadto na każde żądanie Zamawiającego – Wykonawca jest zobligowany do weryfikacji liczników fizycznych wydruków na urządzeniach drukujących i do dokonania korekty w systemie raportowania.
  5. Wykonawca nie będzie naliczał opłat za wykonane przez użytkownika skany dokumentów na urządzeniach drukujących (usługa bezpłatna).

1. **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISU URZĄDZEŃ DRUKUJĄCYCH ORAZ UTRZYMANIA SYTEMU ZARZĄDANIA ŚRODOWISKIEM DRUKU**
   1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia serwisowe dotyczące awarii urządzeń drukujących za pośrednictwem serwisu www i/lub Zamawiający będzie je przesyłał drogą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy. Adres ten winien zostać przekazany Zamawiającemu przez Wykonawcę w momencie podpisania umowy.
   2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania prac serwisowych, mając na celu utrzymanie ciągłości pracy urządzeń drukujących, zgodnie z ich przeznaczeniem i funkcjonalnością.
   3. Wykonawca zapewnia narzędzia oraz części zamienne niezbędne do realizacji prac serwisowych, będących przedmiotem niniejszej usługi.
   4. Naprawy urządzeń drukujących odbywać się będą w miejscu ich użytkowania lub pomieszczeniach Działu Informatyki Szpitala Uniwersyteckiego, a zakończone mają być przywróceniem ich pełnej sprawności eksploatacyjnej i wyglądu estetycznego. W przypadku bardziej skomplikowanych uszkodzeń dopuszcza się wykonywanie koniecznych napraw w punkcie serwisowym Wykonawcy.
      1. W przypadku konieczności naprawy urządzenia w siedzibie Wykonawcy lub w pomieszczeniach Działu Informatyki Szpitala Uniwersyteckiego – na czas naprawy Wykonawca dostarczy do miejsca pracy urządzenia inne urządzenie zastępcze o parametrach zgodnych z typem i wymaganiami opisanymi **w Załącznik nr 1a - specyfikacja urządzeń**.
   5. Wykonawca zapewnia właściwą i terminową realizację zgłaszanych przez Zamawiającego zleceń serwisowych.
   6. Prace serwisowe wykonywane będą w siedzibie Zamawiającego w dni robocze w godzinach 7:30 -15:05.
   7. Wykonawca realizuje usługę serwisu urządzeń drukujących, polegającą na przyjmowaniu i obsłudze wszystkich zgłoszeń serwisowych Zamawiającego w określonych ramach czasowych.
   8. Zamawiający wymaga skutecznego czasu reakcji na zgłoszoną Wykonawcy awarię urządzenia drukującego (poprzez skuteczny czas reakcji Zamawiający rozumie fizyczną interwencję przy urządzeniu drukującym i przystąpienie do naprawy) zgodnie z treścią **Załącznik nr 1f - czas reakcji (kryterium dodatkowo punktowane)**.
      1. Wykonawca zobowiązany jest po przybyciu do urządzeniu wypełnić protokół naprawy, który będzie zawierał min. datę i godzinę rozpoczęcia naprawy, dane drukarki (marka, model, numer seryjny, numer inwentarzowy Zmawiającego, kod kreskowy Zamawiającego), lokalizację drukarki (z dokładnością do pomieszczenia) oraz czytelne imię i nazwisko oraz podpis pracownika ze strony Zamawiającego, potwierdzający fakt rozpoczęcia naprawy urządzenia drukującego. Po zakończeniu naprawy – Wykonawca przekazuje protokół do Działu Informatyki SU, który weryfikuje czas jaki upłynął od zgłoszenia awarii z czasem na protokole.
   9. W razie konieczności wykonania naprawy w punkcie serwisowych Wykonawcy – zdemontowanie uszkodzonego urządzenia, dostarczenie go do punktu serwisowego, a po wykonaniu stosownej naprawy ponowny montaż u bezpośredniego użytkownika obciąża w całości Wykonawcę.
   10. W przypadku braku możliwości usunięcia usterki w urządzeniu drukującym – Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania *protokołu odbioru urządzenia drukującego*. Protokół odbioru urządzenia drukującego zawiera minimum następujące informacje:
       1. Nazwę Wykonawcy,
       2. Adres Wykonawcy,
       3. Markę i model urządzenia,
       4. Licznik wydruków urządzenia drukującego (mono i kolor),
       5. Ilość urządzeń drukujących (jeśli więcej niż 1),
       6. Numer seryjny urządzenia drukującego,
       7. Datę odbioru urządzenia drukującego do Zamawiającego,
       8. Niepowtarzalny numer seryjny urządzenia drukującego,
       9. Numer inwentarzowy Zamawiającego (zgodnie z etykietą inwentarzową Zamawiającego),
       10. Kod kreskowy Zamawiającego (zgodnie z etykietą inwentarzową Zamawiającego),
       11. Podpis i pieczęć Wykonawcy,
       12. Podpis osoby upoważnionej przez Zamawiającego do zwrotu urządzeń drukujących.
   11. Przekazane Zamawiającemu przez Wykonawcę urządzenia drukujące muszą być wyposażone we wszystkie materiały eksploatacyjne (za wyjątkiem papieru), oprogramowanie i menu interfejsu obsługi użytkownika w języku polskim, okablowanie (kabek zasilający) niezbędne do wykorzystania wszystkich funkcji – status urządzenia drukującego: "sprawny i gotowy do pracy".
   12. W sytuacji kiedy urządzenie drukujące będzie wyposażone w nośnik danych, Wykonawca będzie musiał dokonać naprawy w siedzibie Zamawiającego w obecności pracownika Działu Informatyki Zamawiającego. Jeżeli naprawa nie będzie mogła się odbyć w siedzibie Zamawiającego nośnik danych będzie musiał pozostać u Zamawiającego – Wykonawca zdemontuje nośnik i przekaże go pracownikowi Działu Informatyki Zamawiającego.
   13. Czas skutecznej naprawy urządzenia drukującego własności Wykonawcy oraz własności Zamawiającego nie może być dłuższy 5 dni roboczych.
   14. W przypadku konieczności naprawy urządzenia drukującego, które jest własnością Zamawiającego lub Wykonawcy, Wykonawca ponosi wszystkie koszty w tym koszty: konserwacji, napraw, przeglądów, oraz wszelakich czynności związanych z zapewnieniem prawidłowego działania urządzenia.
   15. Wykonawca zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu 6 (sześć) urządzeń drukujących TYP 1 (4 szt.) i TYP 2 (2 szt.) zgodnie z zapisami w **Załączniku nr 1a - specyfikacja urządzeń** wraz z zapasem 2 (dwóch) dodatkowych tonerów dla każdego urządzenia drukującego. Sprzęt ten będzie wykorzystywany jako sprzęt zastępczy w przypadku wystąpienia awarii. Zamawiający po zakończeniu umowy zwróci drukarki Wykonawcy. Serwis Wykonawcy będzie mógł wykorzystywać te urządzenia do bieżącej obsługi i realizacji zapisów umowy (podręczny magazyn).
   16. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wymienił urządzenie drukujące, które podlegało 3 kolejnym po sobie naprawom w takim samym zakresie lub które uległo kolejno po sobie 5 jakimkolwiek naprawom w okresie trzech miesięcy – Wykonawca na żądanie Zamawiającego jest zobowiązany do wymiany urządzenia drukującego na wolne od wad zgodnie z zapisami w **Załączniku nr 1a - specyfikacja urządzeń**. W przypadku kwestii spornych – Zamawiający wystąpi do podmiotu trzeciego o ekspertyzę zgłaszanej usterki – w przypadku jej potwierdzenia – kosztami zostanie obciążony Wykonawca.
   17. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie urządzeń drukujących powstałe z jego winy w czasie wykonywania napraw i innych czynności serwisowych.
   18. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania materiałów eksploatacyjnych oraz części i  podzespołów zalecanych przez producenta danego urządzenia drukującego.
       1. W przypadku uszkodzenia urządzeń Zamawiającego z powodu zastosowania wadliwego materiału eksploatacyjnego Wykonawca zobowiązuje się do naprawy urządzenia drukującego.
   19. W przypadku urządzeń własności Zmawiającego jeżeli uszkodzenie urządzenia drukującego jest rezultatem utracenia jego przydatności eksploatacyjnej względnie jego niesprawność ma charakter trwały, Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym odstępuje od wykonania naprawy i wystawia ekspertyzę o nieopłacalności naprawy.
   20. Wykonawca jest zobowiązany do aktualizacji oprogramowania tzw. *firmware’u* w urządzaniach drukujących oraz aktualizacji *systemu zarządzania środowiskiem druku* w celu zapewnienia sprawnego ich działania oraz podnoszenia stabilności, funkcjonalności i bezpieczeństwa.
   21. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wysokiej dostępności (przez co Zamawiający rozumie niezawodność dla funkcji autoryzacji i realizacji usługi drukowania) zaoferowanego *systemu zarządzania środowiskiem druku* przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały okres trwania umowy.
       1. Zamawiający wymaga świadczenia asysty technicznej na dostarczony system zarządzania środowiskiem druku przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały okres trwania umowy.
       2. Administrator wydruku musi obsługiwać Zamawiającego w dni robocze w godzinach 7:30 ÷ 15:05 – pod warunkiem, że zostanie zachowana ciągłość wydruku zgodnie z w/w wymogami określonymi w podpunktach 2.1.1 i 2.1.2.
   22. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu dostępność (SLA) funkcjonowania *systemu zarządzania środowiskiem druku* w skali każdego danego miesiąca kalendarzowego na poziomie nie mniejszym niż 99,45%. Dostępność Usługi oblicza się przy pomocy następującego wzoru:

gdzie:

* SLA (ang. SLA - *Service Level Agreement*) – współczynnik utrzymania wymaganego poziomu dostępności (niezawodności funkcjonowania) *systemu zarządzania środowiskiem druku* zaoferowanego przez Wykonawcę;
* Lgm – łączna liczba godzin w danym miesiącu kalendarzowym;
* Lgn – łączna liczba godzin niedostępności *systemu zarządzania środowiskiem druku* w danym miesiącu kalendarzowym.

Niezagwarantowanie tego parametru przez Wykonawcę skutkować będzie zastosowaniem zapisów o karach umownych.

* 1. Przystąpienie do usuwania awarii *systemu zarządzania środowiskiem druku* nastąpi w przeciągu 1 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego tego faktu Wykonawcy. Naprawa nastąpi najpóźniej w przeciągu 4 godzin od zgłoszenia Wykonawcy tego faktu. Niespełnienie tego warunku przez Wykonawcę skutkować będzie zastosowaniem zapisów o karach umownych.
  2. Wykonawca zapewni możliwość zgłaszania awarii *systemu zarządzania środowiskiem druku* telefonicznie na numer telefonu Wykonawcy, który wskaże w Umowie (czynny również w dni świąteczne oraz ustawowo wolne od pracy) oraz mailowo, na wskazany w Umowie adres skrzynki Wykonawcy lub Producenta zaoferowanego *systemu zarządzania środowiskiem druku*.
  3. W przypadku stwierdzenia krytycznych błędów w *systemie zarządzania środowiskiem druku* lub w przypadku, gdy aktualizacja będzie obejmować kluczowe dla Zamawiającego funkcjonalności - Wykonawca zobowiązany jest w czasie trwania umowy do uzgodnionej w czasie i terminie z Zamawiającym aktualizacji systemu do dostępnej stabilnej wersji.
  4. Wykonawca jest odpowiedzialny za dostarczenie w pełni funkcjonalnego *systemu zarządzania środowiskiem druku*.
  5. Wykonawca w ramach Umowy i za wynagrodzenie z Umowy, zapewni dla wszystkich pracowników Zamawiającego licencje uprawniające do korzystania z wymaganych funkcjonalności *systemu zarządzania środowiskiem druku* w zakresie wskazanym w SOPZ.
  6. Wykonawca przeprowadzi szkolenie z *zaoferowanego i wdrożonego systemu zarządzania środowiskiem druku* dla min. 3 pracowników Zamawiającego, które będzie trwało min. 16 godzin zegarowych i będzie obejmowało aspekty obsługi i zarządzania systemem. Szkolenie należy przeprowadzić w siedzibie Zamawiającego w oparciu dostarczony i wdrożony *system zarządzania środowiskiem druku*.
  7. Zamawiający wymaga pełnej skalowalności *systemu zarządzania środowiskiem druku* - oznacza to, że system musi zapewnić możliwość obsługi odpowiedniej liczby wspieranych serwerów, użytkowników, kart dostępu, urządzeń lub innych elementów wchodzących w jego skład w zakresie zapewnienia możliwości pracy wskazanej przez Zamawiającego maksymalnej liczbie użytkowników nie większej niż 6000.
  8. Zamawiający wymaga, aby pracownicy Wykonawcy (usługa administratora wydruku) byli zaopatrzeni przez Wykonawcę w imienne identyfikatory umiejscowione w widocznym miejscu. Identyfikator powinien zawierać minimum imię i nazwisko pracownika Wykonawcy oraz nazwę Wykonawcy.

1. **ZAŁĄCZNIKI I OŚWIADCZENIA**
   1. Zamawiający wymaga, aby na etapie składania oferty w postępowaniu Wykonawca dołączył następujące załączniki oraz oświadczenia (zgodnie ze wzorem):
      1. **Załącznik nr 1a - specyfikacja urządzeń,**
      2. **Załącznik nr 1b – specyfikacja systemu,**
      3. **Załącznik nr 1c – arkusz cenowy**
      4. **Załącznik nr 1f – czas reakcji na awarię**
      5. **Załącznik nr 1g - materiały eksploatacyjne,**

**4.1.6 Załącznik nr 1h - aspekty społeczne.**

1. **ASPEKTY SPOŁECZNE**
   1. Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie Wykonawcy, który wśród osób bezpośrednio realizujących umowę będzie zatrudniał na podstawie umowy o pracę co najmniej jedną osobę niepełnosprawną stosownie do art. 29 ust. 3a ustawy Pzp. Punktacja w tym kryterium zostanie przyznana Wykonawcy na podstawie oświadczenia Wykonawcy, które jest wymagane do złożenia razem z ofertą i stanowi **Załącznik nr 1h - aspekty społeczne**.
   2. Zamawiający rozumie przez osobę niepełnosprawną – osobę spełniającą przesłanki statusu niepełnosprawności określone ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172).
   3. Zatrudnienie osoby niepełnosprawnej powinno trwać u Wykonawcy przez cały okres realizacji umowy. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania stosunku pracy przed zakończeniem tego okresu, Wykonawca jest obowiązany do zatrudnienia na to miejsce innej osoby niepełnosprawnej.
   4. Wykonawca ma obowiązek przedstawienia na wezwanie Zamawiającego (w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 2 dni robocze) dowodu zatrudnienia osób wykonujących czynności w zakresie realizacji zamówienia na umowę o pracę w postaci oświadczenia o zatrudnieniu takich osób ze wskazaniem liczby pracowników i wymiaru ich zatrudnienia oraz powołaniem czasookresów zatrudnienia, zanonimizowanych ksero kopii aktualnych umów o pracę (uniemożliwiających identyfikację danych osobowych pracowników stosownie do przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych zawartych z ww. pracownikami na czas realizacji zamówienia.
   5. W przypadku zadeklarowania przez Wykonawcę zatrudnienia co najmniej jednej osoby niepełnosprawnej, Wykonawca ma obowiązek przedstawienia dowodu zatrudnienia w postaci oświadczenia o zatrudnieniu takiej osoby z powołaniem czasookresu zatrudnienia oraz wymiaru czasu pracy, zanonimizowanej kserokopii aktualnej umowy o pracę (uniemożliwiającej identyfikację danych osobowych pracownika stosownie do przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r ochronie danych osobowych zawartej z ww. pracownikiem na czas realizacji zamówienia