

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Opis przedmiotu zamówienia (zwany dalej „OPZ”) na świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Jednostek usługi zapewnienia ciągłości i jakości pracy Urzędzeń.

Usługa obejmuje wszelkie czynności związane z zapewnieniem przez Wykonawcę ciągłości działania Urzędzeń oraz odpowiedniej jakości pracy Urzędzeń, do których należą w szczególności:

- 1) przeglądy serwisowe,
- 2) naprawy urzędzeń oraz ich konserwacja,
- 3) zapewnienie części zamiennych do urzędzeń,
- 4) zapewnienie materiałów eksploatacyjnych do urzędzeń, w tym tonerów, zszywek, z wyłączeniem papieru.

### § 1

Ilekróć w OPZ jest mowa o:

1. Jednostkach – należy przez to rozumieć wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne, na rzecz których realizowane będzie zamówienie tj.:
  - 1) Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie;
  - 2) Mazowiecki Zarząd Dróg Wojewódzkich w Warszawie;
  - 3) Ośrodek Edukacji Informatycznej i Zastosowań Komputerów w Warszawie;
  - 4) Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Warszawie
  - 5) **Medyczna Szkoła Policealna Wołominie.**  
- lub inne jednostki, o które ewentualnie zostanie rozszerzona usługa.
2. Urzędzeniach – należy przez to rozumieć urzędzenia wielofunkcyjne lub drukarki wymienione w załączniku do OPZ, ewentualne urzędzenia wielofunkcyjne i drukarki zastępcze udostępnione przez Wykonawcę na czas naprawy urzędzeń Jednostek oraz nowe urzędzenia wielofunkcyjne i drukarki zgłoszone do umowy.
3. Awarii – należy przez to rozumieć stan niesprawności (awarie, usterki, zakłócenia pracy itp.) Urzędzenia uniemożliwiający jego prawidłowe funkcjonowanie, a w szczególności:
  - 1) Sytuacja, w której Urzędzenie prawidłowo podłączone do sieci elektrycznej, komputera oraz sieci komputerowej/internetowej nie wykonuje wydruków/kopii;
  - 2) Sytuacja, w której Urzędzenie wykonuje wydruki/kopie niskiej jakości objawiające się m.in.:
    - a) rozmytym lub niewyraźnym wydrukiem,
    - b) przekłamaniami kolorów, z wyłączeniem sytuacji spowodowanej niewłaściwymi ustawieniami wydruku,
    - c) pochylonym lub przekrzywionym wydrukiem, z wyłączeniem sytuacji spowodowanej ustawieniami wydruku,
    - d) zagniecionym, pomarszczonym, zawiniętym lub pofalowanym papierem,
    - e) niezadrukowanymi fragmentami tekstu lub obrazu,
    - f) jasnym, zmatowiałym lub wyblakłym tekstem, z wyłączeniem sytuacji spowodowanej niewłaściwymi ustawieniami wydruku,
    - g) smugami lub cieniami,
    - h) powtarzającymi się znakami tonera,
    - i) rozmazanym tonerem, tonerem wokół znaków, plamami tonera itp.
  - 3) Jako Awaria nie są traktowane:
    - a) uszkodzenia wynikające ze zdarzeń losowych (np. pożar, zalanie, itp.),
    - b) uszkodzenia mechaniczne niewynikające z normalnej eksploatacji Urzędzenia,
    - c) uszkodzenia powstałe w wyniku użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi  
- przy czym udowodnienie, że uszkodzenie nastąpiło z przyczyn losowych spoczywa na Wykonawcy
4. Naprawie – należy przez to rozumieć podjęcie wszelkich niezbędnych czynności w celu usunięcia Awarii Urzędzenia z użyciem części i podzespołów fabrycznie nowych, nieregenerowanych, zapewniających bezawaryjną pracę Urzędzenia, w tym również wymianę materiałów eksploatacyjnych.
5. Przegląd – należy przez to rozumieć wszystkie formy przeglądu bez względu na nazwę (gwarancyjny, okresowy, konserwacyjny, prewencyjny).

6. Konserwacja - czynności wykonywane cyklicznie w formie przeglądów, których celem jest utrzymanie zdolności użytkowej Urządzeń, w tym:
  - 1) wymianę podzespołów urządzenia,
  - 2) zabiegi czyszczenia z zewnątrz i wewnątrz z wszelkich nieczystości (toner, pył z papieru, kurz),
  - 3) czyszczenie układu napędowego Urządzeń,
  - 4) czyszczenie układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy),
  - 5) czyszczenie toru prowadzenia papieru (rolki poboru papieru, rolki wyjścia),
  - 6) smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych,
  - 7) regulację, wymianę uszkodzonych części i podzespołów, wymianę elementów i materiałów eksploatacyjnych podlegających zużyciu (w tym m.in. bębnow, developerów, rolek, listew, rolek utrwalających górnych i dolnych, elektrod, tonerów, zszywek),
  - 8) opróżnianie lub wymianę pojemników na zużyty toner,
  - 9) sprawdzenie w szczególności gniazda oraz kabla zasilającego oraz innych elementów mających wpływ na bezpieczne użytkowanie urządzenia.
7. Oprogramowaniu – należy przez to rozumieć system/oprogramowanie do świadczenia Usługi, które powinno zapewnić w szczególności:
  - 1) monitorowanie zużycia materiałów eksploatacyjnych (dotyczy Urządzeń, które udostępniają taką informację),
  - 2) rozliczanie wydruków oraz kopii,
  - 3) możliwość generowania raportów, stanowiących podstawę do rozliczenia wynagrodzenia,
  - 4) sprawdzenie ilości wydruków i kopii (ilość stron) dla poszczególnych Urządzeń (dotyczy Urządzeń, które udostępniają taką informację),
  - 5) dostęp Jednostki przez przeglądarkę internetową do Oprogramowania umożliwiający podgląd monitorowanych Urządzeń (dotyczy Urządzeń, które udostępniają taką informację), generowanych raportów.

## § 2

### Przedmiot i zakres usługi

1. Usługa realizowana będzie na Urzędzeniach, w poniższych lokalizacjach, z zastrzeżeniem, że zmiana lokalizacji nie stanowi zmiany przedmiotu umowy, wymaga poinformowania Wykonawcy przez Wspólnego Zamawiającego lub Jednostkę:
  - 1) na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie:
    - a) Warszawa, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa,
    - b) Warszawa, ul. Wł. Skoczylasa 4, 03-469 Warszawa,
    - c) Warszawa, ul. B. Brechta 3, 03-472 Warszawa,
    - d) Warszawa, ul. B. Brechta 7, 03-472 Warszawa,
    - e) Warszawa, ul. Nowy Zjazd 1, 00-301 Warszawa,
    - f) Warszawa, ul. Ks. I. Kłopotowskiego 5, 03-718 Warszawa,
    - g) Warszawa, ul. Ks. I. Kłopotowskiego 22, 03-717 Warszawa,
    - h) Warszawa, al. Solidarności 61, 03-402 Warszawa,
    - i) Warszawa, ul. Okrzei 35, 03-715 Warszawa,
    - j) Warszawa, ul. Kijowska 10/12a, 03-743 Warszawa,
    - k) Warszawa, Mycielskiego 21, 04-379 Warszawa,
    - l) Warszawa, Plac Bankowy 3/5, 00-142 Warszawa,
    - m) Warszawa, ul. Chrobrego 29, 02-479 Warszawa,
    - n) Delegatura Urzędu w Ciechanowie, ul. Wodna 1, 06-400 Ciechanów,
    - o) Delegatura Urzędu w Ostrołęce, ul. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka,
    - p) Delegatura Urzędu w Piasecznie, ul. Puławska 38, 05-500 Piaseczno,
    - q) Delegatura Urzędu w Płocku, ul. Kolegialna 19, 09-402 Płock,
    - r) Delegatura Urzędu w Radomiu, ul. Kościuszki 5a, 26-600 Radom,
    - s) Delegatura Urzędu w Siedlcach, ul. Wiszniewskiego 4, 08-110 Siedlce,
    - t) Delegatura Urzędu w Wołominie, ul. Miła 3, 05-200 Wołomin,
    - u) Delegatura Urzędu w Żyrardowie, ul. 1 Maja 17, 96-300 Żyrardów,

- 2) na rzecz Mazowieckiego Zarządu Dróg Wojewódzkich w Warszawie:
    - a) Warszawa, ul. Mazowiecka 14, 00-048 Warszawa,
    - b) Rejon Drogowy Gostynin-Płock, ul. Krośniewicka 5, 09-500 Gostynin,
    - c) Rejon Drogowy Ciechanów, ul. Leśna 30, 06-400 Ciechanów,
    - d) Rejon Drogowy Grodzisk Mazowiecki, ul. Traugutta 41, 05-825 Grodzisk Mazowiecki,
    - e) Rejon Drogowy Ostrołęka, Czerwin, ul. Mazowiecka 44, 07-407 Czerwin,
    - f) Rejon Drogowy Wołomin-Nowy Dwór Mazowiecki, Wołomin, ul. Kobyłkowska 1, 05-200 Wołomin,
    - g) Rejon Drogowy Węgrów-Siedlce, Węgrów, ul. Gdańska 52, 07-100 Węgrów,
    - h) Rejon Drogowy Radom, ul. Wolanowska 61, 26-600 Radom,
    - i) Rejon Drogowy Otwock-Piaseczno, Otwock, ul. Górna 18, 05-400 Otwock,
    - j) Rejon Drogowy Garwolin, ul. Staszica 15 budynek B, 08-400 Garwolin,
    - k) Obwód Drogowy w Bielsku, ul. Topolowa 15, 09-230 Bielsk,
    - l) Obwód Drogowy w Grudusku, ul. Ciechanowska 59, 06-460 Grudusk,
    - m) Obwód Drogowy w Sannikach, ul. Warszawska 162, 09-540 Sanniki,
    - n) Obwód Drogowy w Żurominie, ul. Warszawska 32, 09-300 Żuromin,
    - o) Obwód Drogowy w Myszyńcu, ul. Reymonta 48, 07-430, 07-430 Myszyniec,
    - p) Obwód Drogowy w Krasnosielcu, ul. Polna 6, 06-212 Krasnosielc,
    - q) Obwód Drogowy w Łazach, Łazy 27E, 05-085 Łazy,
    - r) Obwód Drogowy w Nasielsku, ul. Płońska 45, 05-190 Nasielsk,
    - s) Obwód Drogowy w N. Dworze Mazowieckim, ul. Sportowa 62, 05-100 N. Dwór Mazowiecki,
    - t) Obwód Drogowy w Siedlcach ul. Daszyńskiego 10, 08-110 Siedlce,
    - u) Obwód Drogowy w Kosowie Lackim, ul. Źródłana 2, 08-330 Kosów Lacki,
    - v) Obwód Drogowy w Potworowie, ul. Warszawska 14, 26-414 Potworów,
    - w) Obwód Drogowy w Nowym Mieście n/Pilicą, ul. Kolejowa 7, 26-420 Nowe Miasto n/Pilicą,
    - x) Obwód Drogowy w Piasecznie, ul. Elektroniczna 4a, 05-500 Piaseczno,
    - y) Obwód Drogowy w Warce, ul. Grójecka 28; 05-660 Warka,
    - z) Obwód Drogowy w Maciejowicach, ul. Bankowa 40, 08-480 Maciejowice,
    - aa) Obwód Drogowy w Łazach, ul. Krakowska 233, 05-555 Łazy.
  - 3) na rzecz Ośrodka Edukacji Informatycznej i Zastosowań Komputerów w Warszawie:
    - a) Warszawa, ul. Raszyńska 8/10, 02-019 Warszawa,
    - b) Warszawa, ul. Nowogrodzka 73, 02-006 Warszawa,
  - 4) na rzecz Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Warszawie:
    - a) Warszawa, ul. Grenadierów 30A, 04-062 Warszawa.
  - 5) na rzecz Medycznej Szkoły Policealnej w Wołominie,
    - a) Wołomin, ul. Sasina 33, 05-200 Wołomin.
2. Do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:
- 1) Zapewnienie odpowiedniej jakości kopii/wydruków.
  - 2) W przypadku wystąpienia Awarii Urządzenia – dokonywania wszelkich Napraw.
  - 3) W przypadku wystąpienia Awarii Urządzenia lub stwierdzeniu braku możliwości Naprawy Urządzenia – wykonywanie oceny (ekspertyzy) stanu technicznego takiego Urządzenia w celu zakwalifikowania go do urządzeń przeznaczonych do wycofania z eksploatacji przez Jednostkę.
  - 4) Zapewnienie nowych, nieregenerowanych materiałów eksploatacyjnych, w tym tonerów, oraz części zamiennych, zapewniających ciągłą i bezawaryjną pracę Urządzeń, z zastrzeżeniem, że ich użycie nie może powodować utraty gwarancji Urządzeń objętych gwarancją producenta. Wykonawca bierze na siebie pełną odpowiedzialność w przypadku wystąpienia Awarii Urządzeń spowodowanych użyciem dostarczonego/zainstalowanego przez Wykonawcę materiału eksploatacyjnego lub części zamiennej.
  - 5) Podejmowanie wszelkich niezbędnych czynności w celu utrzymania ciągłości gwarancji Urządzeń objętych gwarancją producenta. Wykonawca potwierdzi utrzymanie gwarancji dokonując odpowiednich wpisów w książkach serwisowych/kartach gwarancyjnych Urządzeń nią objętych lub w inny sposób uzgodniony z daną Jednostką (np. w Protokołach przeglądu).

- 6) Współpraca z Jednostkami w trakcie realizacji Umowy, a w szczególności udzielanie wszelkich niezbędnych wyjaśnień i informacji dotyczących przedmiotu Umowy na każde żądanie Jednostki lub osoby wskazanej przez Jednostkę.
- 7) Konserwacji i utrzymania udostępnionych urządzeń/komputerów i Oprogramowania (w szczególności upgrade – update).
- 8) Udostępnienie Jednostkom Oprogramowania do świadczenia Usługi w terminie nie późniejszym niż w ciągu 15 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, a w przypadku Pierwszego zgłoszenia 15 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia.
- 9) Przekazanie Jednostkom danych niezbędnych do logowania się do udostępnionego Oprogramowania.
- 10) Udostępnienie Jednostkom urządzeń/komputerów, na których będzie zainstalowane Oprogramowanie lub zapewnienie Oprogramowania w inny sposób uzgodniony uprzednio z Jednostką. Parametry sieci do konfiguracji Oprogramowania Wykonawca uzyska od Jednostek przed zainstalowaniem Oprogramowania. Instalację urządzeń/komputerów Jednostki wykonają w swoich zasobach (serwerowniach).
- 11) Analiza oraz śledzenie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych Urządzeń. Na podstawie dokonanej analizy Wykonawca zapewni sukcesywną dostawę materiałów eksploatacyjnych do pomieszczeń wskazanych przez Jednostki, w celu zapewnienia odpowiedniego ich zapasu, gwarantującego ciągłość pracy Urządzeń.
- 12) Udostępnienie Jednostkom na ich wniosek i na czas trwania umowy elektronicznego systemu zgłaszania usterek/awarii oraz zarządzania zgłoszeniami (dla każdej Jednostki odrębnie). System może (lecz nie musi) stanowić część Oprogramowania.  
System powinien zapewniać:
  - a) w zakresie rejestracji zgłoszenia:
    - automatyczne nadawanie przez system numeru identyfikacyjnego zgłoszenia,
    - automatycznie wprowadzaną datę zgłoszenia,
    - automatyczne wprowadzanie informacji o osobie dokonującej zgłoszenia,
    - formularz wymagający podania przez zgłaszającego minimum: marki i modelu Urządzenia, identyfikatora Urządzenia nadanego przez producenta (numer seryjny), opisu Awarii, lokalizacji Urządzenia (miejscowość, ulicę, numer pomieszczenia), użytkownika Urządzenia (imię i nazwisko), danych kontaktowych do użytkownika Urządzenia (numer telefonu);
  - b) w zakresie zarządzania zgłoszeniami:
    - możliwość edycji danych rejestrowych zgłoszenia przez Jednostki,
    - możliwość uzupełnienia zgłoszenia przez Jednostki przez podpięcie elektronicznych dokumentów,
    - możliwość uzupełnienia zgłoszenia przez Jednostki o dodatkowe uwagi/opisy,
    - uzupełnianie przez Wykonawcę daty Naprawy lub Przeglądu wraz ze skanem protokołu z wizyty,
    - uzupełnienie daty zakończenia obsługi zgłoszenia przez Wykonawcę,
    - wyświetlanie statusu zgłoszenia,
    - automatyczne wyświetlanie czasu realizacji zgłoszenia (w Dniach roboczych) od dnia przyjęcia zgłoszenia do dnia zakończenia obsługi zgłoszenia,
    - wyszukiwanie zgłoszeń w oparciu o kryteria podawane podczas rejestracji;
  - c) pracę w systemie w oparciu o indywidualne konta wskazanych pracowników Jednostek;
  - d) możliwość wygenerowania raportu z systemu, min. raport dotyczący ilości zgłoszeń w dowolnym przedziale czasu, zawierający dane podawane podczas rejestracji;
  - e) automatyczne powiadomienia mailowe do rejestrującego zgłoszenie o dokonanych zmianach w zgłoszeniu (zmiana statusu, uzupełnienie zgłoszenia).
- 13) Dokonywanie aktualizacji oprogramowania sprzętowego (firmware) urządzeń wielofunkcyjnych.
- 14) Naprawy dokonywane będą z użyciem części i podzespołów nowych, nieregenerowanych, zapewniających bezawaryjną pracę Urządzeń.
- 15) Wykorzystywane przez Wykonawcę materiały eksploatacyjne, w szczególności tonery muszą być fabrycznie nowe. Pod pojęciem „fabrycznie nowe” należy rozumieć produkty wykonane z nowych elementów lub pełnowartościowych komponentów z odzysku, bez śladów uszkodzenia, w oryginalnych opakowaniach producenta spełniających wymagania określone w rozdziale II. ust. 2 pkt 33, posiadające wszelkie zabezpieczenia szczelności zbiorników z tonerem.

- 16) Wspólny Zamawiający nie dopuszcza produktów regenerowanych, w szczególności produktów, w których pojemniki na toner zostały jedynie ponownie napełnione oraz produktów fabrykowanych (materiałów podrabianych, imitujących oryginalny produkt).
- 17) Wspólny Zamawiający preferuje materiały oryginalne tj. wyprodukowane przez producenta danego Urzędnia i dedykowane dla danego urzędnia. Jeżeli Wykonawca zdecyduje się na użycie materiałów równoważnych, to Wspólny Zamawiający przez produkt równoważny rozumie produkt kompatybilny z Urzędzeniem, do którego jest zamówiony, o parametrach technicznych, jakościowych, funkcjonalnych takich samych bądź lepszych (pojemność tonera/wydajność i jakość wydruku) w stosunku do materiału oryginalnego produkowanego przez producenta Urzędnia.
- 18) Przy realizacji umowy na Urzędzeniach objętych gwarancją producenta Wspólny Zamawiający wymaga, aby Wykonawca stosował wyłączenie tonery oryginalne.
- 19) Wszystkie materiały eksploatacyjne, części zamienne wykorzystywane przez Wykonawcę w trakcie trwania umowy muszą być oryginalnie zabezpieczone przez producenta w sposób gwarantujący, że produkt nie był użyty od momentu wyprodukowania, oraz muszą posiadać naniesiony na opakowaniu opis jednoznacznie identyfikujący produkt i producenta, w tym nazwę producenta, znak firmowy lub logotyp producenta, numer katalogowy (symbol) produktu oraz listę modeli urzędnia, do których dany materiał jest przeznaczony (lista kompatybilności), termin ważności (jeżeli taki jest wymagany dla danego materiału) oraz numery seryjne urzędnia, do których są przeznaczone.

### § 3

#### Rozliczenia i ustalenie wynagrodzenia

1. Rozliczenia w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy dokonywane będą na podstawie generowanych z Oprogramowania raportów miesięcznych, które będą zawierały liczbę wykonanych w danym miesiącu wydruków i kopii (ilość stron) monochromatycznych i kolorowych na poszczególnych Urzędzeniach oraz model Urzędnia i jego numer seryjny.
2. Od dnia obowiązywania umowy Wykonawca będzie realizował przedmiot umowy rozliczając materiały eksploatacyjne zainstalowane w Urzędzeniach Jednostki.
3. Raport miesięczny sporządzany będzie na podstawie odczytanych przez Wykonawcę liczników w Urzędzeniach Jednostek.
4. Jeżeli do sporządzenia raportu niezbędne jest wykonanie wydruków z Urzędnia, Wykonawca przekaże te wydruki Jednostkom z adnotacją na każdym z nich o numerze fabrycznym Urzędnia, którego wydruk dotyczy.
5. Za stan początkowy licznika przyjmuje się stany liczników pobrane z Oprogramowania lub w przypadku braku możliwości zdalnego odczytu podane przez pracownika Jednostki w terminie 7 dni od podpisania umowy po wcześniejszym poinformowaniu Jednostki przez Wykonawcę o konieczności podania stanu licznika.

### § 4

#### Szacunkowa wielkość zamówienia oraz prawo opcji

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

Podział na części zamówienia	Ilość stron monochromatycznych	Ilość stron kolorowych
Część 1 urzędnia drukujące marki SHARP/XEROX	427 900	344 900
Część 2 urzędnia drukujące marki HP	22 000	13 500
<b>Razem</b>	<b>449 900</b>	<b>358 400</b>

**I. Przepisy końcowe**

1. W przypadku wystąpienia kwestii spornych co do przyczyny wystąpienia Awarii decydująca będzie opinia biegłego powołanego przez Jednostkę.
2. W przypadku potwierdzenia Awarii z winy Wykonawcy, zobowiązany on będzie do Naprawy w terminie 7 dni od daty przekazania Wykonawcy przez Jednostkę opinii biegłego. Wykonawca zobowiązany będzie także do zwrotu kosztów związanych z wydaniem opinii/ekspertyzy.
3. Jednostki wyrażają zgodę na zainstalowanie Oprogramowania do monitorowania materiałów eksploatacyjnych oraz rozliczającego wykonane wydruki/kopie przez Urządzenia.