**Załącznik Nr 2 - OPZ**

**1. Ogólny opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, dzierżawa i utrzymanie obsługa serwisowa urządzeń drukujących w siedzibie Zamawiającego.

W ramach realizacji zamówienia, Wykonawca będzie miał za zadanie:

- własnym kosztem, ryzykiem i transportem dostarczyć do siedziby Zamawiającego kompletu urządzeń drukujących;

- uruchomienie i instruktaż obsługi urządzeń;

- zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących użyczonych Zamawiającemu przez Wykonawcę, w tym ich naprawy, konserwacje i przeglądy;

- udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę, w oparciu o jego serwery, serwisu umożliwiającego:

a) 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;

b) raportowanie ilości wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących – podsystem raportowy;

c) zgłaszanie i zarządzanie zdarzeniami dotyczącymi eksploatacji monitorowanych urządzeń drukujących i ich historią - podsystem serwisowy;

- śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych (tusze, tonery, bębny) urządzeń drukujących Zamawiającego oraz płynną, sukcesywną ich dostawę;

- Zamawiający wymaga stosowania materiałów eksploatacyjnych (w tym tonerów) zalecanych przez producenta urządzeń drukujących.

2. Parametry urządzeń:

**Urządzenia drukujące wielofunkcyjne (2 szt.) mono-kolor**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Parametr | Minimalne wymagania |
|  | Automatyczny dupleks podajnika drukarki | Tak |
|  | Automatyczny dupleks podajnika skanera | Tak |
|  | Format arkuszy do wydruku (minimum) | A5-SRA3 |
|  | Prędkość wydruku str./min (minimum) | 22 w kolorze i mono (A4) |
|  | Czas wydruku pierwszej strony | Max. 10 sek. w kolorze i mono |
|  | Rozdzielczość druku (minimum) | Odpowiednik 9600x600dpi |
|  | Interfejsy | USB, LAN 10/100/1000 (Ethernet RJ-45) |
|  | Sterowniki | Sterowniki do Windows 7, 8, 8.1, 10, 11, Windows Server min. 20.12 oraz Linux |
|  | Pamięć | Min. 5GB |
|  | Język druku | Emulacje PCL5e, PCL6 |
|  | Obsługiwana gramatura nośników (minimum) | 60-300 g/m2 |
|  | Miejsce docelowe skanu | e-mail, pulpit, serwer FTP,  do folderu sieciowego (SMB), do pamięci USB, na dysk  twardy, URL |
|  | Automatyczny podajnik org. | Min. 150 arkuszy |
|  | Wyświetlacz | Kolorowy min. 10” |
|  | Wydruk poufny | Tak |
|  | Dysk twardy | Tak |
|  | Prędkość kopiowania (max.) | Mono – max. 5 sekund do uzyskania pierwszej kopii  Kolor – max. 7 sekund do uzyskania pierwszej kopii |
|  | Prędkość skanowania [obr./min] | 80 jednostronne  20 dwustronne |
|  | Kasety na papier (min.) | 2 x 500 ark. |
|  | Zużycie energii (max) | 2 kW (220-240 V) |
|  | Podstawa jezdna | Oryginalna producenta |
|  | Kontrola wydruku na poziomie użytkownika (karty, konta etc). | Tak |

**2. Informacje ogólne:**

1. Szacowana ilość stron wydruku w ramach realizacji przedmiotu zamówienia:

**Urządzenia wielofunkcyjne (nr 1) - 7500 str / miesięcznie**

2. Zamawiający nie przewiduje minimalnej ilości wydruków w miesiącu.

3. Wdrożenie i uruchomienie systemu musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż **5** dni roboczych od dnia podpisania umowy.

4. Urządzenia wielofunkcyjne muszą obsługiwać protokół TWAIN po USB i po sieci.

5. Oprogramowanie wewnętrzne, opisy panelu sterującego, przycisków i klawiszy funkcyjnych użyczonego sprzętu muszą być w języku polskim.

6. Podstawą przyjęcia przez Zamawiającego użyczonego urządzenia będzie protokół użyczenia zawierający następujące informacje: dane Wykonawcy, dane Zamawiającego, lokalizację (miejsce użytkowania), typ i model, numer seryjny.

7. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia i przekazywania Zamawiającemu aktualnego rejestru użyczonych urządzeń zawierającego informacje o poszczególnych urządzeniach jak w protokole użyczenia.

8. Wykonawca oznaczy użyczone urządzenia nalepką zawierającą jego dane identyfikacyjne.

9. Po zużyciu materiałów eksploatacyjnych – nowy zostanie zainstalowany przez osobiście przez Wykonawcę lub w przypadku działającego sprzętu – zostawiony w miejscu instalacji urządzenia. Nie dopuszcza się dostarczania materiałów eksploatacyjnych przez firmy kurierskie.

10. System musi zapewniać:

- pełną kontrolę kosztów wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;

- pełną kontrolę ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących;

- pełną kontrolę stanów materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących;

- możliwość kontroli zużycia papieru do wydruków;

- prognozę stanów materiałów eksploatacyjnych w oparciu o historię ilości wydruków – pod względem zawartości materiałów eksploatacyjnych (w %) jak również szacunkowy czas zużycia materiałów eksploatacyjnych;

- zarządzanie serwisem urządzeń drukujących.

11. Dostawa materiałów eksploatacyjnych, opisanych do konkretnych urządzeń, będzie odbywać się automatycznie do siedziby Zamawiającego bez dodatkowych zleceń lub zamówień z jego strony, jednakże Zamawiający zastrzega sobie taką możliwość w szczególnych przypadkach.

12. W momencie startowego uruchomienia systemu Wykonawca wygeneruje raport początkowy informujący o zerowym stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących.

13. Raport miesięczny sporządzany będzie na koniec miesiąca

- w formie papierowej i dołączany do faktury lub

- w formie elektronicznej dostarczany Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany adres w terminie jak jego wersja papierowa.

14. Wykonawca zapewni rezerwę magazynową (zapas materiałów eksploatacyjnych - tusze, tonery, bębny itp.) wynoszącą co najmniej jedną sztukę materiałów eksploatacyjnych dla każdego typu materiałów wymaganych do obsługi urządzeń drukujących Zamawiającego.

15. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu plik zawierający listę modeli materiałów eksploatacyjnych (tonery, tusze, bębny itp.) odpowiadających wszystkim typom monitorowanych urządzeń Zamawiającego

16. W przypadku konieczności naprawy poza lokalizacją Zamawiającego urządzeń posiadających nośniki danych, nośniki te muszą zostać skutecznie wyczyszczone z wszelkich danych. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym sposób skutecznego i zweryfikowanego wyczyszczenia danych.

17. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania prawa do użytkowania licencji na oprogramowanie monitorujące zaoferowane przez Wykonawcę najpóźniej do dnia wdrożenia systemu, w formie oświadczenia.

18. Wykonawcy zobowiązany jest na dzień podpisania umowy do złożenia oświadczenia iż przekazana przez Wykonawcę licencja na zaoferowane oprogramowanie do monitorowania druku jest wolna od wad prawnych i roszczeń osób trzecich, jak również nie jest ograniczona stanowiskowo czy ilościowo pod kątem liczby użytkowników bądź urządzeń drukujących, a czas udostępnienia prawa do użytkowania licencji nie jest krótszy niż czas trwania umowy wraz z okresem wdrożenia usługi.

**3. Wymagania techniczne:**

1. Możliwość instalacji oprogramowania agenta w środowisku Windows.

2. Możliwość komunikacji agenta z urządzeniem drukującym za pomocą połączeń LAN lub USB.

3. Wymagany jest 1 agent do wszystkich typów urządzeń (bez rozgraniczenia na model urządzenia czy typ połączenia)

4. System zarządzania powinien pokazywać stany tonerów urządzeń połączonych w sieci.

5. System powinien pozwalać na podłączenie i monitorowanie wszystkich urządzeń i klasyfikować urządzenia objęte umową.

6. Agent sieciowy powinien wykrywać drukarkę po nazwie hosta nadanej przez Zamawiającego.

7. Drukarki sieciowe monitorowane będą wyłącznie przez agenta sieciowego wskazanego przez Zamawiającego.

8. W przypadku konieczności podłączenia do sieci LAN urządzenia drukującego użyczonego od Wykonawcy w miejscu, gdzie nie ma wystarczającej ilości gniazd sieciowych, Wykonawca użyczy Zamawiającemu przełącznik sieciowy i/lub printserver.

9. 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.

10. Transmisja danych od agentów do serwera musi być szyfrowana jednym ze standardowych algorytmów kryptograficznych (np. DES, 3DES, AES, IDEA, BLOWFISH, TWOFISH, SERPENT).

11. Przypisanie przez Wykonawcę poszczególnych urządzeń drukujących w podsystemie raportowym do lokalizacji i ośrodków powstawania kosztów zgodnie z wykazem dostarczonym przez Zamawiającego po podpisaniu umowy.

12. Dostarczane materiały eksploatacyjne powinny posiadać układ/chip, który pozwoli poprawnie odczytać stan materiału przez oprogramowanie drukarki.

13. Informacje dotyczące stanu materiału eksploatacyjnego pochodzące z systemu monitorowania muszą być zgodne z informacjami pochodzącymi z oprogramowania drukarki dostarczonego przez producenta drukarki.

14. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Działu Informatycznego lub serwis, że awarie lub wadliwe działanie drukarki spowodowane jest niską jakością materiału eksploatacyjnego (toner, tusz) Zamawiający może żądać bezpłatnej wymiany materiału eksploatacyjnego na nowy.

15. Podsystemy monitorowania, raportowania i serwisowania powinny mieć w pełni polski interfejs, dokumentacje użytkownika oraz zapewniać:

- prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, nazwa własna urządzenia nadana przez Zamawiającego, numer seryjny, lokalizacja, ośrodek powstawania kosztów;

- generowanie raportu miesięcznego ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów;

- eksport raportów drukowania do plików CSV;

- śledzenie zużycia materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach drukujących jak również możliwość zliczania ilości wydrukowanych stron;

- możliwość dokonania zgłoszenia serwisowego dotyczącego monitorowanych urządzeń;

- możliwość zgłoszenia reklamacji dostarczonego materiału eksploatacyjnego;

- 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
    - wyszczególnienie kosztów naprawy (edytowalnych przez Wykonawcę)
    - opis naprawy urządzenia drukującego (wypełniany przez serwis Wykonawcy)
    - data zgłoszenia serwisowego (możliwość zgłoszenia akcji serwisowej przez Zamawiającego za pomocą przeglądarki www)
    - data przyjęcia zgłoszenia serwisowego (wypełnia serwis Wykonawcy)
    - data wykonania naprawy (wypełnia serwis Wykonawcy)
    - możliwość dodania załącznika (dodania strony testowej z urządzenia celem określenia awarii, brudnego druku etc.)

**4. Wymagania dotyczące wsparcia serwisowego:**

1) Pojęcia związane z realizacją wsparcia serwisowego:

- awaria/uszkodzenie – sytuacja, w której prawidłowo podłączone do komputera lub włączone do sieci komputerowej urządzenie nie wykonuje wydruków;

- usterka/nieprawidłowość pracy – sytuacja, w której urządzenie wykonuje wydruki o jakości odbiegającej od określonej w jej dokumentacji technicznej (blady wydruk, plamy, smugi, niezadrukowane fragmenty tekstu lub obrazu, przekłamane kolory, głośna praca urządzenia itp.);

- konserwacja/przegląd – czynności wykonywane w celu zabezpieczenia urządzenia przed szybkim zużyciem lub zepsuciem, gwarantujące prawidłową pracę i utrzymanie urządzenia w dobrym stanie np. czyszczenie elementów składowych, regulacja ustawień, wymiana zużytych podzespołów, wykonywanie oceny/ekspertyzy stanu technicznego;

- naprawa – doprowadzenie urządzenia do stanu funkcjonalności poprzez usunięcie wszelkich awarii i usterek;

- czas reakcji – czas od przyjęcia zgłoszenia do rozpoczęcia prac potwierdzonego wpisem w podsystemie serwisowym;

- czas naprawy – czas od przyjęcia zgłoszenia do zakończenia prac potwierdzonego wpisem w podsystemie serwisowym;

- czas realizacji usługi – czas od przyjęcia zgłoszenia do zakończenia realizacji usługi.

2) Zakres wsparcia serwisowego:

- utrzymanie ciągłości i poprawności pracy oprogramowania agentów;

- płynne dostarczanie do magazynu Zamawiającego materiałów eksploatacyjnych (z wyjątkiem papieru) w tym tonerów, tuszy, bębnów zapewniające istnienie zapasu gwarantującego ciągłość pracy urządzeń;

- usługi:

a. konserwacji i przeglądów technicznych urządzeń drukujących zgodnie ze zgłoszeniem Zamawiającego;

b. wymiany i instalacji w urządzeniach drukujących materiałów eksploatacyjnych, w przypadkach wymagających interwencji serwisu specjalistycznego (np. bębny, fusery, wywoływacze, utrwalacze, rolki);

c. użyczania urządzeń drukujących zastępczych na czas serwisu;

d. dostawy materiałów eksploatacyjnych do urządzeń drukujących na podstawie odrębnego zlecenia Zamawiającego w szczególnych przypadkach;

- naprawę uszkodzonych lub nieprawidłowo pracujących urządzeń, odbiór do naprawy uszkodzonego i po naprawie sprawnego urządzenia leży po stronie Wykonawcy;

- odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych za potwierdzeniem na karcie odpadu;

- demontaż użyczonych urządzeń drukujących i ich odebranie przez Wykonawcę potwierdzone protokołem w czasie nie dłuższym niż 7 dni po okresie obowiązywania umowy.

3) Warunki świadczenia wsparcia serwisowego:

- Wykonawca zobowiązuje się do stosowania materiałów eksploatacyjnych oraz części i podzespołów zalecanych przez producenta danego urządzenia drukującego.

- Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie urządzeń powstałe z jego winy w czasie wykonywania napraw i innych czynności serwisowych;

- konserwacje i przeglądy realizowane będą w dni robocze w godzinach wcześniej uzgodnionych z Zamawiającym;

- po zakończeniu prac konserwacyjnych Wykonawca zobowiązany jest do uporządkowania miejsca pracy oraz zabrania uszkodzonych i zużytych elementów urządzenia;

- gotowość przyjmowania zgłoszeń serwisowych w oparciu o podsystem serwisowania stanowiący integralną, zarządzaną przez przeglądarkę WWW część oferowanego systemu zarządzania drukiem24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu,

- czas reakcji (przyjęcie zgłoszenia + przystąpienie do naprawy): **max. 24 godziny**;

- Zamawiający wymaga wykonywania napraw przez autoryzowanego serwisanta;

- jeżeli czas usunięcia awarii, usterki lub przeprowadzenia konserwacji przekracza 1 dzień roboczy, Wykonawca dostarczy na ten okres urządzenie zastępcze tej samej klasy - 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;

- czas realizacji usługi:

a. konserwacji lub przeglądu do 5 dni roboczych;

b. wymiany i instalacji materiałów eksploatacyjnych: 1 dzień roboczy;

c. użyczenia urządzenia: do 5 dni roboczych;

d. dostawy materiałów eksploatacyjnych na odrębne zlecenie: 2 dni robocze.

- brak realizacji usługi w terminach określonych powyżej uprawnia Zamawiającego do zaangażowania innych osób prawnych lub fizycznych (tzw. wykonanie zastępcze) w celu realizacji przedmiotu zgodnego z niniejszą umową. Koszty tzw. wykonania zastępczego będą obciążać Wykonawcę w wysokości różnicy między kosztami wykonania zastępczego (w tym koszty transportu, rozładunku i inne niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy), a kosztami zakupu na podstawie zawartej umowy.