

Opis przedmiotu zamówienia
na Kompleksową Obsługę Serwisową urządzeń drukująco - kopiujących

Przedmiotem zamówienia jest Kompleksowa Obsługa Serwisowa, zwana dalej „KOS” urządzeń drukująco-kopiujących będących własnością Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego, których wykaz stanowi załącznik nr 2 do zaproszenia. Wynagrodzenie za realizację usługi obejmuje wszystkie koszty wydrukowania/wykonania kopii jednej strony papieru niezależnie od stopnia pokrycia wydruku/ kopii za wyjątkiem kosztu papieru i zszywek.

Szacunkowa ilość wydruków/ kopii w okresie realizacji zamówienia wynosi 1 300 000 szt. (szacowana na podstawie ilości wydrukowanych/kopiowanych stron w okresie 12 miesięcy poprzedzających ogłoszenie zaproszenia).

- 1) Kompleksowa Obsługa Serwisowa, zwana dalej „KOS” , obejmuje:**
 - a)** kontrole stanu technicznego urządzeń;
 - b)** stałe konserwacje oraz regulacje urządzeń wg limitu kopii określonego przez producenta;
 - c)** wymiany wszystkich części i materiałów o określonej żywotności;
 - d)** naprawy urządzeń, rozumiane jako usługi wykonywane na podstawie zgłoszenia przez Zamawiającego wadliwego działania;
 - e)** dostawy części koniecznych do napraw i materiałów eksploatacyjnych łącznie z tonerami oryginalnymi do urządzeń (w tym robocizną, dojazdy plus części zamienne z wyłączeniem papieru, zszywek oraz wszelkich działań związanych z ingerencją urządzenia objętego umową z siecią komputerową Zamawiającego) wraz z ich wymianą, a także odbieranie zużytych materiałów eksploatacyjnych);
 - f)** prowadzenie ewidencji prac związanych z obsługą serwisową urządzeń;
 - g)** wewnętrzne i zewnętrzne czyszczenie urządzeń:
 - czyszczenie wszystkich układów i zespołów urządzenia (np. komory kasety z tonerem, komory podajników papieru, komory utrwalacza, wałków, rolek, separatorów oraz wszystkich mechanizmów wpływających na poprawną pracę urządzenia i prawidłową jakość wydruków,
 - czyszczenie powierzchni zewnętrznych (np. obudów, podajników, wyświetlaczy, przycisków);
 - h)** smarowanie części mechanicznych urządzenia (np. przekładnie, wałki itp.);
 - i)** dostarczenia urządzenia zastępczego w przypadku usterki niemożliwej do usunięcia w siedzibie Zamawiającego.
- 2)** Wykonawca zapewni stałe utrzymanie urządzeń w pełnej gotowości do pracy i sprawności techniczno-użytkowej, tj. urządzenia muszą wykonywać kopie/wydruki dobrej jakości, na poziomie akceptowalnym przez Zamawiającego.
- 3)** Czynności związane z wykonaniem przedmiotu umowy, w tym serwis techniczny i naprawy będą wykonywane przez Wykonawcę w miejscu lokalizacji urządzenia u Zamawiającego w dniach roboczych będące dniami urzędowania Sądu od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-15:00. Zamawiający nie ustala dziennego czasu dyżurowania serwisanta Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego oraz pomieszczeniach przez niego wynajmowanych, który każdorazowo wyznaczony jest zakresem obowiązków Wykonawcy oraz aktualnymi potrzebami ustalonymi przez Zamawiającego.

- 4) Wykonawca obejmuje KOS 117 sztuk urządzeń Zamawiającego (wymienionych w załączniku nr 2), przez co rozumie się utrzymanie urządzeń Zamawiającego w pełnej sprawności technicznej poprzez ich serwisowanie w zakresie m.in. przeglądu, konserwacji, naprawy z zastosowaniem części zamiennych przewidzianych przez producenta urządzenia, wymiany zużytych materiałów eksploatacyjnych (za wyjątkiem papieru i zszywek).
- 5) Wykonawca zobowiązuje się do realizowania przedmiotu zamówienia z należytą starannością, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, zasadami wiedzy technicznej oraz z przestrzeganiem praw autorskich i innych producenta (producentów) urządzeń objętych serwisem.
- 6) Zamawiający w trakcie trwania umowy zastrzega możliwość wycofania z eksploatacji urządzeń w pełni zużytych wymienionych w załączniku nr 2 do zaproszenia, co będzie skutkowało wykreśleniem ich z wykazu urządzeń objętych umową.
- 7) Do ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy przyjmuje się łączną ilość kopii/wydruków ze wszystkich urządzeń w danym miesiącu, objętych KOS.
- 8) Naprawy, konserwacje i przeglądy techniczne urządzeń odbywać się będą na miejscu ich eksploatacji. Zamawiający użytkuje posiadane urządzenia w siedzibie w Otwocku przy ul. Armii Krajowej 2 oraz wynajmowanych pomieszczeniach przy ul. Powstańców Warszawy 3.
- 9) Materiały eksploatacyjne, części zamienne dostarczane będą Zamawiającemu na koszt i ryzyko Wykonawcy.

10) Dostawa materiałów eksploatacyjnych – tonerów:

- a) W celu zapewnienia ciągłości pracy wszystkich urządzeń drukująco-kopiujących Wykonawca w momencie rozpoczęcia świadczenia KOS, dostarczy do Zamawiającego po jednym tonerze do każdego urządzenia objętego umową. Każda kolejna dostawa będzie polegała na uzupełnieniu wykorzystanego zapasu o kolejny jeden toner.
 - b) Tonery dostarczane do Zamawiającego muszą posiadać oznaczenie umożliwiające ich identyfikację i będą fabrycznie nowe, nieuszkodzone oraz oryginalne (kod produktu, model urządzenia).
 - c) Dostawy materiałów eksploatacyjnych – tonerów będą wykonywane sukcesywnie, nie rzadziej niż raz w tygodniu, na podstawie zbiorczych zamówień złożonych przez Zamawiającego.
 - d) W celu potwierdzenia pozostawienia materiałów eksploatacyjnych- tonerów Wykonawca sporządzi protokół dot. pozostawionej w Oddziale Administracyjnym Sądu tonerów.
 - e) Niezabezpieczenie odpowiedniej liczby materiałów eksploatacyjnych-tonerów w siedzibie Zamawiającego, a tym samym spowodowanie przestojów urządzeń spowoduje naliczanie kar umownych.
 - f) Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany sposobu zamawiania i dystrybucji materiałów eksploatacyjnych - tonerów oraz odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych, jeśli przyczyni się to do usprawnienia procesów i poprawy komunikacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w zakresie realizacji zamówienia, np. zamówienia elektroniczne na materiały eksploatacyjne, zmiana częstotliwości dostaw tonerów itp.
- 11) Zgłaszanie zużycia tonera, uszkodzeń, awarii i innych sytuacji oraz uwag związanych z urządzeniami, a także obsługą serwisową będą przesyłane na podany przez Wykonawcę e-mail lub telefonicznie. Zgłoszenie musi zawierać typ i numer pokoju w którym znajduje się urządzenie oraz odbywać się w dni robocze, w godz. od 08:00 do 16:00.

12) Obsługa serwisowa urządzeń

- a)** Obsługa serwisowa urządzeń wykonywana będzie przez techników (serwisantów) Wykonawcy w dniach roboczych będące dniami urzędowania Sądu w godzinach 08:00-15:00. Zamawiający wymaga aby minimum 1 osoba z techników (serwisantów) pełniła dyżur w siedzibie Zamawiającego w dni robocze będącymi dniami urzędowania Sądu w godzinach uzgodnionych z przedstawicielem Zamawiającego.
- b)** Zamawiający zobowiązany jest umożliwić technikom Wykonawcy dostęp do urządzeń w godzinach pracy Zamawiającego.
- c)** Przez „czas reakcji” Zamawiający definiuje czas przyjazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego od momentu przyjęcia zgłoszenia dotyczącego awarii. Czas reakcji nie może być dłuższy niż 3 godziny robocze od momentu zgłoszenia.
- d)** Wykonawca zobowiązany jest przywrócić urządzenie objęte serwisem w ramach niniejszej umowy do stanu normalnej jego eksploatacji najpóźniej w ciągu 8 godzin roboczych od momentu przyjazdu do siedziby Zamawiającego.
- e)** W przypadku braku możliwości dochowania terminu, o którym mowa w lit. d, Wykonawca zobowiązany jest – na żądanie Zamawiającego - w terminie do 48 godzin zegarowych od chwili zawiadomienia, o którym mowa w lit. c – do zapewnienia Zamawiającemu kontynuacji wykonywania kopii / wydruków na Jego potrzeby, poprzez udostępnienie na czas wykonywania czynności serwisowych urządzenia zastępczego tego samego typu lub o podobnej wydajności. Koszty transportu urządzenia zastępczego ponosi Wykonawca.
- f)** Zamawiający będzie przechowywał „Kartę pracy urządzenia” udostępniał je technikom Wykonawcy celem wpisania wszystkich prac serwisowych. Technik Wykonawcy zobowiązany jest dokonywać wpisu do „Karty pracy urządzenia” wszystkich prac serwisowych, które wykonał przy danym urządzeniu.
- g)** W przypadku konieczności naprawy urządzenia Zamawiającego u Wykonawcy, Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym zapewni urządzenie zastępcze, co najmniej o porównywalnych parametrach technicznych i posiadające licznik wydruku. W przypadku, gdy urządzenie Zamawiającego nie będzie się kwalifikowało do naprawy, Wykonawca zobowiązany będzie do przedłożenia (na swój koszt) ekspertyzy technicznej do akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykonywania ekspertyzy technicznej przedmiotowego urządzenia w serwisie wybranym przez Zamawiającego. Jeżeli opinie przedstawione w ekspertyzie technicznej wykonawcy nie potwierdzą się lub będą się różniły zasadniczo od ekspertyzy technicznej wykonanej na zlecenie Zamawiającego, kosztami wykonania takiej ekspertyzy technicznej Zamawiający ma prawo obciążyć Wykonawcę. W przypadku wycofania z użytkowania urządzenia Zamawiającego, Wykonawca zapewni na czas świadczenia KOS przez Wykonawcę urządzenie zastępcze, o parametrach techniczno-użytkowych nie gorszych, niż posiadały urządzenia Zamawiającego. Urządzenie wstawione przez Wykonawcę musi posiadać licznik kopii/wydruków i nie może posiadać wbudowanych dysków twardych.
- h)** Wykonawca w celu wykonania przedmiotu zamówienia może w miejsce urządzenia Zamawiającego wymagającego częstych i drogich napraw, po uzgodnieniu z Zamawiającym zainstalować sprawne urządzenie Wykonawcy o parametrach techniczno-użytkowych nie gorszych, niż posiadały urządzenia Zamawiającego. Urządzenie wstawione przez Wykonawcę musi posiadać licznik kopii/wydruków i nie może posiadać wbudowanych dysków twardych.

- i) Wykonawcy przysługuje odrębne wynagrodzenie ustalone na podstawie cennika napraw obowiązującego w serwisie Wykonawcy w przypadku, gdy uszkodzenie urządzenia będzie wynikiem jego niewłaściwej eksploatacji przez Zamawiającego, co w szczególności dotyczy uszkodzeń mechanicznych albo zostało spowodowane okolicznościami siły wyższej, przez co rozumie się m.in.: huragan, zalanie, wyładowania atmosferyczne, pożar.
- 13)** W czasie trwania niniejszej umowy jedynym podmiotem uprawnionym do dokonywania napraw i konserwacji urządzeń objętych umową jest Wykonawca.
- 14)** Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmniejszenia liczby urządzeń objętych KOS będących własnością Zamawiającego. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie za urządzenia wycofane z użytkowania przez Zamawiającego.
- 15) Zasady rozliczania i wynagrodzenia za realizację usługi**
- a) Wynagrodzenie za realizację KOS urządzeń Zamawiającego stanowić będzie iloczyn: ilości wydruków/kopii z poszczególnych urządzeń i ceny jednej strony zaproponowanej przez Wykonawcę, na podstawie wskazań licznika kopii/wydruków urządzenia niezależnie od stopnia pokrycia wydruku/kopii. W przypadku braku licznika w urządzeniu Zamawiającego do rozliczeń ilości wydruków przyjmowana będzie określona przez producenta wydajność tonera lub taśmy. Każda wymiana zużytego tonera lub taśmy na nowy powinna być potwierdzona przez kierownika komórki organizacyjnej lub upoważnionego pracownika w protokole opracowanym przez Wykonawcę.
 - b) Rozliczenie usługi będzie następowało w okresach miesięcznych na podstawie raportów opracowanych przez Zamawiającego. Z urządzeń Zamawiającego nieposiadających liczników na oddzielnym raporcie opracowanym przez Wykonawcę i zaakceptowanych przez Zamawiającego będzie obliczona wartość usługi. Raport powinien zawierać: datę zainstalowania nowych materiałów eksploatacyjnych, datę zużycia w 100%, wydajność określoną przez producenta, cenę za jedną stronę zaproponowaną przez Wykonawcę, obliczoną wartość usługi.
 - c) Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczenia przez Wykonawcę systemu informatycznego zliczającego ilość wydrukowanych kopii na urządzeniach objętych KOS. W przypadku zastosowania takiego systemu raporty z ilości wydrukowanych stron w okresie rozliczeniowych z urządzeń objętych KOS będą generowane za jego pośrednictwem.
 - d) Wykonawca może we własnym zakresie sprawdzić ilości wydruków/kopii opracowanych przez Zamawiającego.
 - e) Zapłata za wykonywaną usługę nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej faktury (opartej na raportach miesięcznych) w terminie do 21 dni, licząc od dnia dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury do siedziby Zamawiającego.
 - f) Wszelkie czynności, konieczne do realizacji umowy (np. dojazdy do miejsca wykonania czynności, prace transportowe, prace związane z dostawą, instalacją i odbiorem urządzenia zastępczego), Wykonawca wykonuje we własnym zakresie i na własny koszt.
- 16)** Wykonawca przed złożeniem oferty ma możliwość zapoznania się ze stanem technicznym urządzeń Zamawiającego będących przedmiotem usługi, po uprzednim ustaleniu terminu z Zamawiającym.
- 17)** Wykonawca jest zobowiązany, w ciągu 3 dni roboczych od momentu wyczerpania wartości brutto umowy określonej kalkulacją cenową wykonawcy, do komisyjnego

przekazania urządzeń Zamawiającego objętych KOS, w stanie pełnej sprawności technicznej.