

załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie kompleksowej usługi serwisowej dla urządzeń wielofunkcyjnych i drukarek będących w posiadaniu Zamawiającego, wyszczególnionych w pkt 3. Na przedmiot zamówienia składają się:
 - a) Świadczenie kompleksowej usługi serwisowej obejmującej m.in. diagnostykę (określenie stanu technicznego urządzenia i ustalenie źródeł awarii), konserwację (zabezpieczenie urządzeń przed skutkami tarcia, smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych, odkurzanie urządzeń, odpylenie), przeglądy (sprawdzanie stanu technicznego urządzeń), naprawy (całkowite usunięcie usterek), usunięcia awarii (trwałe unieruchomienie urządzenia / oprogramowania), ekspertyzy oraz interwencje serwisowe, wymiany materiałów eksploatacyjnych w szczególności tonerów, bębnow itp. z wyjątkiem papieru (papier biały o gramaturze 80 g/m² do drukarek, urządzeń wielofunkcyjnych, kserokopiarek i rysografu).
 - b) Zapewnienie wszystkich materiałów eksploatacyjnych z wyjątkiem papieru w czasie trwania umowy lub do momentu wydruku 2 255 000 stron w zależności od tego co nastąpi wcześniej. Urządzenia wymienione w tabeli, współpracują z Systemem Zarządzania Centralnym Wydrukiem podążającym firm Qube o nazwie Qvision.
2. Zamawiający posiada wykupione wsparcie producenta ww. systemu dla 6-ciu licencji z tabeli urządzeń wykazanych poniżej do dnia 31.12.2021, zatem wymaga wsparcia dla 6-ciu licencji od dnia 1.01.2022 do dnia 31.12.2022 dla pozostałych licencji wsparcia od dnia 1 stycznia 2021 r. umowy do dnia 31.12.2022 roku.
3. Lista użytkowanych urządzeń:

Lp.	Model urządzenia	Ilość urządzeń	Licencje na współpracę z systemem wydruku podążającego
1.	Xerox WC7845	1	1
2.	Xerox WC5955	2	2
3.	Xerox WC5945	3	3
4.	Xerox WC3655	22	22
5.	Xerox VB610 DN	5	3
6.	Xerox AltaLink B8155	3	3
Razem:		36	34

5. Zasady świadczenia usługi serwisowej i wsparcia.
 - 5.1 Świadczenie usługi serwisowej począwszy od daty podpisania umowy w ramach, której - Wykonawca zapewni pełną obsługę serwisową oraz wsparcie wskazanym pracownikom Zamawiającego dla urządzeń i oprogramowania składających się na System Centralnego Wydruku, w lokalach Zamawiającego, w miejscach ustawienia urządzeń oraz zainstalowania oprogramowania, tak aby zapewnione było utrzymanie Systemu Centralnego Wydruku w ciągłości eksploatacyjnej i sprawności technicznej. W ramach obsługi serwisowej i wsparcia, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić:
 - a) usługi konsultacji, obejmujące wyjaśnienia dotyczące Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem oraz porady techniczne - udzielane wskazanym pracownikom Zamawiającego;

- b) naprawy urządzeń oraz oprogramowania, w przypadku wystąpienia niesprawności (awarii);
- c) dostarczanie materiałów eksploatacyjnych do urządzeń, z wyjątkiem papieru;
- d) dostarczanie części zamiennych do urządzeń;
- e) wykonywanie przeglądów i konserwacji elementów Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem, z uwzględnieniem zaleceń producentów urządzeń i oprogramowania;
- f) informowanie Zamawiającego o aktualizacjach i poprawkach oprogramowania i ich instalację na wniosek Zamawiającego, za wyjątkiem materiałów na których zostały utrwalone dane osobowe
- g) odbieranie i usuwanie na koszt i odpowiedzialność Wykonawcy zużytych części oraz opakowań po tonerach i innych materiałach eksploatacyjnych (poza papierem), w tym zakresie Wykonawca będzie traktowany jako Wytwórca odpadów, bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia.

5.2. Zasady świadczenia usług konsultacji:

- a) Wykonawca będzie udzielał wyjaśnień dotyczących funkcjonowania Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem i jego poszczególnych elementów, jak również porad technicznych dotyczących eksploatacji urządzeń i oprogramowania, w dni robocze w godzinach 8:00 - 16:00, telefonicznie pod wskazanym w formularzu ofertowym numerem telefonu. Wykonawca może zmienić numer telefonu pod którym udzielane będą wyjaśnienia i porady techniczne, poprzez pisemne zawiadomienie Zamawiającego - bez potrzeby zmiany umowy w drodze aneksu. Uznaje się, że Wykonawca nie wywiązuje się z powyższego zobowiązania, w przypadku, gdy - z przyczyn, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności - pracownicy Zamawiającego nie będą mogli nawiązać połączenia telefonicznego we wskazanych terminach i pod wskazanym numerem telefonu lub nie będą mogli uzyskać informacji, których Wykonawca powinien dostarczać w ramach usług konsultacji - od osób podejmujących rozmowę telefoniczną. Zamawiający nie jest przy tym zobowiązany do podejmowania próby nawiązania połączenia lub uzyskania informacji więcej niż dwa razy w ciągu jednego dnia roboczego. W takim przypadku, opóźnienie będzie liczone od następnego dnia roboczego po dniu, w którym Wykonawca nie wywiązał się z powyższego zobowiązania;
- b) wyjaśnienia i porady będą obejmować podstawowe wsparcie i pomoc w zakresie obsługi urządzeń oraz oprogramowania i udzielane będą wskazanym przez Zamawiającego w umowie pracownikom Wydziału Informatyki Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, dalej „ŁOW NFZ”.

5.3 Zasady wykonywania napraw urządzeń oraz oprogramowania, w przypadku niesprawności urządzenia lub oprogramowania (awarii):

- a) za „awarię" uznaje się stan niesprawności urządzenia lub oprogramowania polegający na tym, że urządzenie (jedno lub więcej) lub oprogramowanie albo jakakolwiek ich część składowa, nie funkcjonuje albo nie funkcjonuje poprawnie. Stan niesprawności urządzenia lub oprogramowania będzie uznany za „awarię" niezależnie od przyczyny jego wystąpienia, w tym również w przypadku, gdy spowodowany on będzie działaniami lub zaniechaniami pracowników Zamawiającego, za wyjątkiem przypadków, gdy niesprawność powstała na skutek winy umyślnej pracownika lub pracowników Zamawiającego;
- b) za „zgłoszenie serwisowe" uznaje się przekazanie przez wskazanych pracowników Zamawiającego informacji o awarii, telefonicznie na numer telefonu wskazany w formularzu ofertowym Wykonawcy lub w formie elektronicznej, na adres e-mail wskazany w formularzu ofertowym Wykonawcy, zawierającej dane potrzebne do podjęcia

- przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia awarii. Powyższy numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej będą wykorzystywane przez Strony wyłącznie do przekazywania przez Zamawiającego zgłoszeń serwisowych;
- c) zgłoszenia serwisowe przekazywane będą w dni robocze, za dzień i godzinę przekazania przez Zamawiającego zgłoszenia serwisowego uznaje się dzień i godzinę przekazania przez Zamawiającego informacji zawierającej zgłoszenie serwisowe na powyższy numer telefonu lub adres poczty elektronicznej Wykonawcy, przy czym przekazanie informacji będzie dokonane w momencie:
- podjęcia rozmowy telefonicznej przez przedstawiciela Wykonawcy (rozpoczęcia połączenia głosowego) albo;
 - wprowadzenia informacji do pamięci serwera, na którym utworzone zostało konto dla odpowiedniego adresu poczty elektronicznej Zamawiającego. W przypadku, gdy Zamawiający przekaze informację drogą telefoniczną oraz nada dokument za pomocą poczty elektronicznej, za dzień i godzinę przekazania zgłoszenia serwisowego uznaje się dzień i godzinę wykonania przez Zamawiającego pierwszej z powyższych czynności;
 - zgłoszenie przekazane przez Zamawiającego drogą telefoniczną musi zostać zarejestrowane przez Wykonawcę i potwierdzone zwrotnie Zamawiającemu w ciągu 15 minut od otrzymania takiego zgłoszenia na adres poczty elektronicznej Zamawiającego (adres poczty elektronicznej osoby zgłaszającej);
- d) zgłoszenie serwisowe przekazane po godzinie 16:00 oraz w dzień roboczych tygodnia po godzinie 18:00, będzie traktowane, jako otrzymane przez Wykonawcę następnego dnia roboczego o godzinie 8:00;
- e) Wykonawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie zgłoszenia serwisowego, za pomocą poczty elektronicznej, przesyłając odpowiednią informację na adres poczty elektronicznej Zamawiającego, z którego przekazane zostało zgłoszenie serwisowe. Powyższe potwierdzenie ma charakter wyłącznie techniczno-organizacyjny, a jego dokonanie albo brak, jak również brak jego udokumentowania, a także brak zarejestrowania przez Wykonawcę zgłoszenia serwisowego przekazanego telefonicznie, pozostają bez wpływu na ocenę skuteczności oraz daty i godziny przekazania przez Zamawiającego zgłoszenia serwisowego;
- f) w przypadku, gdy awaria uniemożliwia działanie Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem we wszystkich lokalizacjach - brak usługi drukowania lub kserowania w ŁOW NFZ, Wykonawca zobowiązany jest usunąć awarię i przywrócić pełną sprawność Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem w ciągu 5 godzin od przekazania przez Zamawiającego zgłoszenia serwisowego;
- g) w przypadku, gdy awaria dotyczy urządzenia, Wykonawca zobowiązany jest usunąć awarię do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym Zamawiający przekazał zgłoszenie serwisowe;
- h) w przypadku, gdy Wykonawca, z przyczyn, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności, nie może usunąć awarii urządzenia w czasie określonym w pkt f Wykonawca zobowiązany jest - przed upływem powyższego terminu - na swój koszt dostarczyć urządzenie zastępcze, które będzie w pełni sprawne oraz o parametrach technicznych nie gorszych od urządzenia, które uległo awarii (dalej: „urządzenie zastępcze”). Wykonawca ustawi urządzenie zastępcze w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Urządzenie zastępcze uważa się za część Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem, od momentu podłączenia go do sieci komputerowej Zamawiającego, co zostanie wykonane przez Zamawiającego niezwłocznie

po dostarczeniu urządzenia zastępczego. Urządzenie zastępcze pozostanie w lokalu Zamawiającego do czasu wykonania naprawy i dostarczenia do lokalu Zamawiającego sprawnego urządzenia, które uległo awarii i do tego czasu, postanowienia umowy dotyczące urządzeń, mają zastosowanie również do urządzenia zastępczego. Strony potwierdzą Protokołem dostarczenia urządzenia zastępczego/urządzenia wymienionego, przekazanie do naprawy urządzenia, które uległo awarii oraz ponowne dostarczenie tego urządzenia, po wykonaniu naprawy;

- i) w przypadku niemożności dokonania naprawy uszkodzonego urządzenia - niezależnego od Wykonawcy (brak możliwości pozyskania części, zaniechanie produkcji, urządzenie będzie niezdatne do dalszej eksploatacji z uwagi na nadmierne użycie, koszt naprawy będzie ekonomicznie nieuzasadniony) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu ekspertyzę techniczną dotyczącą stanu technicznego danego urządzenia, celem wycofania sprzętu z eksploatacji. Koszt ekspertyzy poniesie Wykonawca;
- j) w przypadku niesprawności urządzenia lub oprogramowania, która nie jest kwalifikowana, jako „awaria”, Zamawiający powiadomi o tym Wykonawcę pocztą elektroniczną, a następnie Strony uzgodnią zasady i tryb usunięcia niesprawności lub wymiany urządzenia i potwierdzą to odrębnym dokumentem. Jeżeli Zamawiający przekazał Wykonawcy zgłoszenie serwisowe w związku z niesprawnością urządzenia, mimo, iż nie jest ona kwalifikowana jako „awaria”, uznaje się, że Zamawiający dokonał powyższego powiadomienia;
- k) w każdym z powyższych przypadków, który wymaga wyniesienia przez Wykonawcę urządzenia poza lokalizację Zamawiającego, dysk twardy tego urządzenia pozostaje u Zamawiającego.

5.4 Zasady dostarczania materiałów eksploatacyjnych do urządzeń:

- a) Wykonawca zobowiązany jest dostarczać Zamawiającemu materiały eksploatacyjne niezbędne do prawidłowego funkcjonowania urządzeń oraz używania ich zgodnie z przeznaczeniem, takie jak: tonery itp., z wyłączeniem papieru, w który Zamawiający będzie zaopatrywał urządzenia we własnym zakresie;
- b) Zamawiający wymaga dostarczenia takich materiałów eksploatacyjnych, które są zalecane przez producenta danego urządzenia;
- c) Wykonawca nie jest zobowiązany do wymiany tonerów w urządzeniach - wymiana taka będzie dokonywana przez pracowników Zamawiającego;
- d) Zamawiający wymaga, żeby każdorazowo w siedzibie Zamawiającego były do każdego modelu, 3 szt. tonerów i jeden komplet pozostałych materiałów eksploatacyjnych do każdego urządzenia.

5.5 Zasady wykonywania przeglądów i konserwacji elementów Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem:

- a) Wykonawca zobowiązany jest wykonywać przeglądy i konserwację elementów Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem, w tym dostarczać i wymieniać materiały naturalnie zużywające się w trakcie używania urządzeń, niebędące materiałami eksploatacyjnymi (części zamienne), w taki sposób i z taką częstotliwością, aby zapewniona była ciągłość eksploatacyjna Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem i sprawność techniczna urządzeń, przy czym Wykonawca będzie uwzględniał również zalecenia lub wymogi producenta urządzeń;
- b) przeglądy i konserwacje będą wykonywane w miejscu eksploatacji urządzeń, w terminach uzgadnianych w ramach współpracy Stron;
- c) każdy przegląd lub konserwacja urządzenia musi zakończyć się do końca dnia roboczego następującego po dniu, w którym została rozpoczęta, każdorazowo w godzinach pracy

Zamawiającego. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu, Zamawiający będzie uprawniony do uznania wystąpienia stanu awarii i przekazania Wykonawcy zgłoszenia serwisowego;

- d) postanowienie powyższe stosuje się odpowiednio, w przypadku gdy Wykonawca stwierdzi, iż dla wykonania przeglądu lub konserwacji urządzenia potrzebne jest przeniesienie urządzenia poza lokal Zamawiającego, pod warunkiem zachowania zasad pkt 5.3.k);
 - e) Zamawiający będzie na bieżąco informował Wykonawcę o komunikatach rejestrowanych
 - f) Zamawiający będzie na bieżąco informował Wykonawcę o komunikatach rejestrowanych lub generowanych przez oprogramowanie, wskazujących na potrzebę wykonania czynności z zakresu przeglądu lub konserwacji oraz - na każde żądanie Wykonawcy – o liczbie stron wydrukowanych przez poszczególne urządzenia. Informacje będą przekazywane Wykonawcy przez Zamawiającego pocztą elektroniczną, bez zbędnej zwłoki;
 - g) Wykonawca wykona konfigurację urządzeń, aby informacje wymienione w pkt. e były automatycznie przekazywane do Wykonawcy;
 - h) uznaje się, że Wykonawca nie wywiązuje się z zobowiązania do zapewnienia wykonywania przeglądów i konserwacji elementów Systemu Zarządzania Centralnym Wydrukiem, w przypadku gdy z przyczyn, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności:
 - Wykonawca nie wykona przeglądu lub konserwacji urządzenia w terminach uzgodnionym w ramach współpracy Stron, stosownie zapisów szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia ppkt 5.3 lit. f) lub g).
 - w terminie do następnego dnia roboczego od dnia przekazania przez Zamawiającego informacji, o której mowa w ppkt 5.5 lit. c nie nastąpi uzgodnienie przez Strony terminu wykonania przeglądu lub konserwacji urządzenia;
 - w terminie, w którym zgodnie z wymogami lub zaleceniami producenta urządzenia powinna zostać wykonana określona czynność z zakresu przeglądu lub konserwacji, Wykonawca nie wykona odpowiedniej czynności (po uprzednim uzgodnieniu terminu z Zamawiającym). W takim przypadku, opóźnienie będzie liczone od następnego dnia roboczego po dniu, w którym upłynął termin ustalony zgodnie z powyższymi postanowieniami;
 - uznaje się, że Wykonawca nie wywiązuje się z zobowiązania do dostarczania części zamiennych do urządzeń w przypadku, gdy Wykonawca rozpoczął przegląd lub konserwację urządzenia i nie zakończył jej do końca następnego dnia roboczego z powodu nie dysponowania odpowiednimi częściami zamiennymi. W takim przypadku opóźnienie będzie liczone od następnego dnia roboczego po dniu, w którym powinien zakończyć się rozpoczęty przez Wykonawcę przegląd lub konserwacja urządzenia.
6. Zasady informowania Zamawiającego o aktualizacjach oprogramowania i ich instalacji, w przypadku dostarczenia oprogramowania równoważnego:
- a) Wykonawca w okresie obowiązywania umowy będzie informował Zamawiającego o opublikowaniu przez producenta oprogramowania aktualizacji i poprawek do oprogramowania;
 - b) Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca dostarczy informacje i dokumenty niezbędne do zapoznania się przez Zamawiającego z warunkami licencji niezbędnych do używania aktualizacji lub poprawek oprogramowania - o ile szczególne lub dodatkowe warunki licencji będą miały w tym przypadku zastosowanie;

- c) na żądanie Zamawiającego, Wykonawca - bez odrębnego wynagrodzenia - dostarczy i dokona instalacji aktualizacji lub poprawek do oprogramowania, co nastąpi w terminie uzgodnionym między Stronami. W przypadku braku uzgodnienia, instalacja zostanie wykonana w terminie 30 dni od przekazania przez Zamawiającego żądania;
 - d) Wykonawca zapewni Zamawiającemu - bez odrębnego wynagrodzenia - możliwość korzystania z licencji na oprogramowanie, aktualizację lub poprawki oprogramowania, w przypadku, gdy szczególne lub dodatkowe warunki licencji będą miały do nich zastosowanie. W takim przypadku, udzielenie Zamawiającemu odpowiedniej licencji nastąpi z dniem zainstalowania oprogramowania, aktualizacji lub poprawki do oprogramowania.
7. Wymagania dodatkowe:
- 7.1. Dla każdego urządzenia musi być prowadzona książka serwisowa. W przypadku awarii, naprawa musi być przeprowadzana w miejscu eksploatacji sprzętu. Serwis urządzeń musi być realizowany przez producenta lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta.
 - 7.2. Zapewniane w trakcie użytkowania i serwisowania urządzeń materiały eksploatacyjne muszą być zaakceptowane przez producenta urządzenia.
 - 7.3. W przypadku awarii dysku twardego, Zamawiający zastrzega sobie, aby diagnostyka awarii została przeprowadzona przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, przy udziale pracowników Zamawiającego. W razie potwierdzenia uszkodzenia dysku, wykonawca dostarczy dysk nowy, a dysk uszkodzony pozostaje u Zamawiającego.
 - 7.5. W dniu zakończenia umowy na serwis i dostawę materiałów eksploatacyjnych, urządzenia muszą być sprawne, gotowe do dalszej pracy, tzn. posiadać komplet pełnowartościowych (nie startowych) materiałów eksploatacyjnych.
 - 7.5. Rozliczenie dotyczące serwisowania oraz materiałów eksploatacyjnych będzie następowało w oparciu o raporty dostarczane przez System Zarządzania Centralnym Wydrukiem, o którym mowa w niniejszym opisie zamówienia chyba, że wykonawca udostępni dodatkowe narzędzie służące temu celowi. W takim przypadku wyjaśnienie ewentualnych różnic związanych z ilością realizowanych wydruków wynikającą z raportów dostępnych w Systemie Zarządzania Centralnym Wydrukiem a danymi generowanymi przez narzędzie, o którym mowa wyżej, należy do Wykonawcy.
 - 7.6. Wszystkie koszty związane z realizacją usługi ponosi Wykonawca.
8. Miejsce świadczenia usługi - lokalizacje Zamawiającego:
- Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w Łodzi
ul. Kopcińskiego 58, 90-032 Łódź
 - Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w Łodzi
ul. Targowa 35, 90-043 Łódź
 - Delegatura ŁOW NFZ w Piotrkowie Trybunalskim
al. Armii Krajowej 15, 97-300 Piotrków Trybunalski
 - Delegatura ŁOW NFZ w Skierniewicach
ul. Jagiellońska 29, 96-100 Skierniewice
 - Delegatura ŁOW NFZ w Sieradzu
ul. Jana Pawła II 3, 98-200 Sieradz
9. W trakcie trwania umowy Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany lokalizacji urządzeń, zmiany ilości oraz asortymentu urządzeń (poprzez zmniejszenie lub zwiększenie) w przypadku zmian organizacyjnych. Zmiana taka nie będzie miała znaczenia dla sposobu obliczenia wynagrodzenia Wykonawcy.