

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa serwisowa urządzeń wielofunkcyjnych eksploatowanych w Zachodniopomorskim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia.

1. Termin wykonania zamówienia – od dnia zawarcia umowy przez kolejne 16 miesięcy lub do wyczerpania środków finansowych przeznaczonych na ten cel przez Zamawiającego, w zależności od tego, który wariant nastąpi wcześniej.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie kompleksowych usług serwisowych, gwarancyjnych i pogwarancyjnych, 37. sztuk urządzeń wielofunkcyjnych, z podziałem urządzeń na kategorie.

Świadczenie kompleksowych - pogwarancyjnych i gwarancyjnych usług serwisowych urządzeń wielofunkcyjnych eksploatowanych przez Zamawiającego, obejmujących aktualizację firmware'ów, przemieszczanie urządzeń w obrębie oraz pomiędzy lokalizacjami Zamawiającego na jego zlecenie, naprawy i konserwacje oraz wymianę materiałów eksploatacyjnych, w tym m.in. tonerów, zespołów bębna, zespołów utrwalania i innych części eksploatacyjnych, w zamian za opłatę wyliczoną na podstawie liczby wykonanych wydruków. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany ilości urządzeń podlegających usługom serwisowym, w związku z możliwym zakupem kolejnych urządzeń i wycofaniem przestarzałej technologicznie części parku maszynowego.

Wykonawca zobowiązany jest do wykorzystania w pierwszej kolejności materiałów eksploatacyjnych znajdujących się na stanie Zamawiającego (oryginalne, fabrycznie nowe i nieregenerowane).

Zużyte materiały eksploatacyjne przechodzą na własność wykonawcy, który zobowiązany jest do odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych i ich utylizacji. W razie wyczerpania zapasów Zamawiającego, wykonawca jest zobowiązany do utrzymania stanów magazynowych, umożliwiających ciągłą pracę urządzeń stanowiących przedmiot zamówienia.

Tabela 1.1 Materiały znajdujące się na stanie Zamawiającego

Nazwa materiału	Ilość
TONER MP3554 (842125)	12
TONER SP4500HE (407318)	1
ZESPOŁÓW BĘBNA 4500 (407324)	4
TONERÓW BLACK MP3503 (841817)	2
TONER MAGENTA MP C3503 (841819)	2
TONER YELLOW MP C3503 (841818)	2
TONER CYAN MP C3503 (841820)	2
D197-9510	9

Tabela 1.2 – Urządzenia pogwarancyjne; kategoria 1. Ricoh MP3554

Lp.	Jednostka	Producent i model	Rok produkcji	Stan licznika stron na dzień 06-03-2020	Średnia ilość kopii w miesiącu w szt.
1	Delegatura ZOW NFZ 75-820 Koszalin ul. Konstytucji 3 Maja 7	Ricoh MP 3554	2016	339 591	11 900
2	Zachodniopomorski OW NFZ (pomieszczenia najmowane) lokalizacja w Szczecinie ul. Harcerzy 3	Ricoh MP 3554	2016	57 612	2 900
3	Zachodniopomorski OW NFZ 71-470 Szczecin ul. Arkońska 45	Ricoh MP 3554	2016	312 732	4 800
4		Ricoh MP 3554	2016	280 154	10 000
5		Ricoh MP 3554	2016	604 940	17 100
6		Ricoh MP 3554	2016	124 243	5 300
7		Ricoh MP 3554	2016	277 773	7 000
8		Ricoh MP 3554	2016	689 151	18 100
9		Ricoh MP 3554	2016	222 508	10 100
10		Ricoh MP 3554	2016	170 288	8 000
11		Ricoh MP 3554	2016	197 652	6 300
12		Ricoh MP 3554	2016	146 871	5 800
13		Ricoh MP 3554	2016	347 463	7 900
					115 200

Tabela 1.3 – Urządzenia pogwarancyjne; kategoria 2. Ricoh MP4510SF

Lp.	Jednostka	Producent i model	Rok produkcji	Stan licznika stron na dzień 06-03-2020	Średnia ilość kopii w miesiącu w szt.
14	Punkt Obsługi ZOW NFZ 74-200 Pyrzyce ul. Lipiańska 4 (siedziba Starostwa Powiatowego)	Ricoh SP 4510SF	2016	100 836	1 600
15	Delegatura ZOW NFZ 75-820 Koszalin ul. Konstytucji 3 Maja 7	Ricoh SP 4510SF	2016	41 620	3 100
16	Zachodniopomorski OW NFZ (pomieszczenia najmowane) lokalizacja w Szczecinie ul. Harcerzy 3	Ricoh SP 4510SF	2016	18 589	600
17		Ricoh SP 4510SF	2016	53 342	1 900
18	Zachodniopomorski OW NFZ 71-470 Szczecin ul. Arkońska 45	Ricoh SP 4510SF	2016	64 583	2 000
19		Ricoh SP 4510SF	2016	16 349	600
20		Ricoh SP 4510SF	2016	81 103	3 400
21		Ricoh SP 4510SF	2016	223 337	6 200
22		Ricoh SP 4510SF	2016	20 064	700
23		Ricoh SP 4510SF	2016	162 243	3 800
24		Ricoh SP 4510SF	2016	47 136	1 700
25		Ricoh SP 4510SF	2016	96 357	2 300
26		Ricoh SP 4510SF	2016	83 763	3 300
27		Ricoh SP 4510SF	2016	76 645	700
28		Ricoh SP 4510SF	2016	34 845	1 400
					33 300

Tabela 1.4 – Urządzenia pogwarancyjne; kategoria 3a. (mono) i 3b. (kolor) Ricoh MP C3003

Lp.	Jednostka	Producent i model	Rok produkcji	Stan licznika stron na dzień 06-03-2020	Średnia ilość kopii w miesiącu w szt.	Średnia ilość kolorowych kopii w miesiącu w szt.	Średnia ilość czarno-białych kopii w miesiącu w szt.
29	Zachodniopomorski OW NFZ 71-470 Szczecin ul. Arkońska 45	Ricoh MP C3003	2016	122 446	3 800	2 700	1 100
						2 700	1 100

Tabela 1.5 – Urządzenia gwarancyjne; kategoria 1. Kyocera TASKalfa 4012i

Lp.	Jednostka	Producent i model	Rok produkcji	Stan licznika stron na dzień 06-03-2020	Średnia ilość kopii w miesiącu w szt. (prognoza)
30	Zachodniopomorski OW NFZ 71-470 Szczecin ul. Arkońska 45	Kyocera TASKalfa 4012i	2020	0	17 899
31		Kyocera TASKalfa 4012i	2020	0	16 944
32		Kyocera TASKalfa 4012i	2020	0	9 679
33		Kyocera TASKalfa 4012i	2020	0	8 824
34		Kyocera TASKalfa 4012i	2020	0	8 492
35		Kyocera TASKalfa 4012i	2020	0	7 423
36		Kyocera TASKalfa 4012i	2020	0	7 031
37		Kyocera TASKalfa 4012i	2020	0	6 611
					82 902

Część 1 (Urządzenia pogwarancyjne)

Rozdział I. Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia

1. Celem świadczenia usługi serwisowej urządzeń wielofunkcyjnych jest zapewnienie ich najbardziej efektywnego, sprawnego, ciągłego i prawidłowego działania w okresie trwania umowy.
2. Świadczenie kompleksowych usług serwisowych obejmuje m.in. diagnostykę, konserwację, przeglądy, aktualizacje firmware'ów, przemieszczanie urządzeń w obrębie oraz pomiędzy lokalizacjami Zamawiającego i naprawy wraz z zapewnieniem wszelkich części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych przeznaczonych do sprzętu objętych umową, umożliwiającymi ich sprawne i ciągłe działanie.
3. Wykonawca musi posiadać dokumenty autoryzacji (świadcstwo, zezwolenie, licencje) lub umowę dealerską upoważniającą do wykonywania czynności serwisowych urządzeń wielofunkcyjnych marki Ricoh.
Zamawiający uzna za równoważny dokument autoryzacji wydany przez producenta urządzeń Nashuatec, RexRotary, NRG.
4. Umową zostaną objęte wszystkie urządzenia, których wykaz stanowią tabele: 1.2; 1.3; 1.4 przedstawiające kategorie urządzeń. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wycofania urządzeń z parku maszynowego.
Rozliczenie będzie następowało na podstawie ilości wydrukowanych stron, spisywanych przez Zamawiającego po każdym miesięcznym okresie rozliczeniowym.
5. W ramach usługi serwisowej wykonawca zobowiązany jest do wykonania nielimitowanej ilości interwencji serwisowych, tj. przetransportowania urządzeń w obrębie oraz pomiędzy lokalizacjami Zamawiającego (na jego zlecenie) oraz napraw wraz z zapewnieniem wszelkich części zamiennych, wymiany tonerów, zespołów bębna, niezależnie od ilości wykonanych stron w okresie obowiązywania umowy, a także niezbędnej diagnozy, konserwacji, przeglądów, aktualizacji firmware'ów itd, wsparcia w zakresie konfiguracji urządzeń, wymaganych lub zalecanych przez producenta sprzętu.
6. Wykonawca zapewni, w ramach umowy i zgłaszanych awarii lub interwencji serwisowych, niezbędne materiały eksploatacyjne do wszystkich urządzeń objętych serwisem w czasie obowiązywania umowy, z wyłączeniem papieru.
7. W ramach umowy wykonawca zobowiązuje się do odbierania, po każdej interwencji serwisowej, wszystkich uszkodzonych lub zużytych materiałów eksploatacyjnych oraz części zamiennych.
Za ich utylizację odpowiedzialny będzie wykonawca w sposób przewidziany prawem, w szczególności przepisami związanymi z ochroną środowiska.
8. Wszystkie zużyte materiały eksploatacyjne oraz uszkodzone części zamienne, po ich wymianie na nowe, przechodzą na własność wykonawcy i będą odbierane na bieżąco przez wykonawcę na własny koszt.
9. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia przeglądów i konserwacji poszczególnych urządzeń, w terminie do 7. dni od dnia rozpoczęcia realizacji przedmiotowej umowy serwisowej.
10. W ramach przeglądu i konserwacji wykonawca zobowiązany jest do naprawy lub przywrócenia sprawności wszystkich uszkodzonych urządzeń objętych umową, jak również sprawdzenia stanu aktualizacji firmware'ów i jego pełnej aktualizacji.
Wszelkie koszty powstałe podczas wykonywania dodatkowych czynności, niezbędnych przy przeglądzie/serwisie, ponosi wykonawca.

11. Po wykonaniu przeglądu i konserwacji, dla każdego urządzenia wielofunkcyjnego zostanie sporządzony odrębny raport. W raporcie tym, w uwagach, powinna znaleźć się informacja, po jakim przebiegu i które elementy maszyny będą wymagały wymiany, zgodnie z zaleceniami producenta.
Formularz raportu z przeglądu i konserwacji stanowi załącznik nr 4 do *Zaproszenia do złożenia oferty cenowej*.
12. Zamawiający dostarczy wykonawcy, w terminie do 10. dni od dnia rozpoczęcia realizacji umowy, informację o stanie liczników urządzeń będących własnością Zamawiającego. Wykonawca ma prawo przeprowadzić we własnym zakresie, na własny koszt i w terminie ustalonym z Zamawiającym, spis liczników wszystkich urządzeń objętych przedmiotem umowy, celem weryfikacji danych uzyskanych od Zamawiającego.
13. Zamawiający oświadcza, że w okresie trwania umowy dołoży wszelkich starań w zakresie obsługi urządzeń tak, aby zminimalizować ewentualne uszkodzenia lub wcześniejsze ich zużycie. W przypadku stwierdzenia przez wykonawcę mechanicznych uszkodzeń sprzętu, które powstały z winy Zamawiającego, wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu - w formie pisemnej - wyceny naprawy tych uszkodzeń wraz z podaniem przyczyny awarii i listą uszkodzonych elementów. W takim przypadku Zamawiający ma prawo do wyłączenia urządzenia z eksploatacji, wykonania naprawy urządzenia poza umową, bez udziału wykonawcy lub zlecenie wykonania naprawy przez wykonawcę, któremu z tego tytułu przysługiwać będzie dodatkowe wynagrodzenie, zgodne z przedłożoną Zamawiającemu wyceną.
14. W momencie zakończenia umowy, zainstalowane przez wykonawcę materiały eksploatacyjne oraz znajdujące się na stanie materiały eksploatacyjne i części przechodzą na własność Zamawiającego z tym zastrzeżeniem, że wykonawcy przysługuje tylko wynagrodzenie wynikające z faktycznego odczytu końcowego liczników, po ostatnim okresie rozliczeniowym w ramach umowy.
15. Interwencje serwisowe wiążące się z przemieszczeniem sprzętu, wymianą części i materiałów eksploatacyjnych, będą wykonywane na koszt i ryzyko wykonawcy. Dopuszcza się wymianę tonerów przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego. Wymieniane tonery muszą być dostarczane w postaci kaset przeznaczonych do danego modelu urządzenia.
Nie dopuszcza się dosypywania przez wykonawcę tonera do istniejących kaset lub jego regeneracji.
16. Zamawiający zastrzega sobie możliwość:
- 1) zmiany ilości sprzętu objętego umową, tj. zmniejszenia ilości sprzętu w przypadku, gdy będzie on sukcesywnie likwidowany lub wymieniany na inny (wymiana urządzenia tylko za zgodą wykonawcy, który podejmie się serwisu „nowego” urządzenia),
 - 2) zmiany lokalizacji sprzętu we własnym zakresie lub zlecenie przeniesienia sprzętu przez wykonawcę, o czym zobowiązuje się za każdym razem powiadomić wykonawcę. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany lokalizacji (np. powstanie nowego Punktu Obsługi lub przeniesienie obecnie istniejącego).
- Lista obecnych lokalizacji:
- a) siedziba ZOW NFZ w Szczecinie przy ul. Arkońskiej 45,
 - b) lokalizacja ZOW NFZ w Szczecinie przy ul. Harcerzy 3,
 - c) Delegatura ZOW NFZ w Koszalinie przy ul. Konstytucji 3 Maja 7 (planowane przeniesienie),

- d) Punkt Obsługi ZOW NFZ w Pyrzycach przy ul. Lipińskiej 4 (siedziba Starostwa Powiatowego).

Lista planowanego przeniesienia lub nowej lokalizacji:

- a) Delegatura ZOW NFZ w Koszalinie przy ul. Andersa 43,
 - b) Punkt Obsługi ZOW NFZ w Szczecinie przy ul. Citroëna 2 (budynek ZUS).
17. Zmiany ilości oraz zmiany lokalizacji, w tym również nowe lokalizacje nie są zmianami przedmiotu zamówienia i nie wymagają aneksu do umowy, a jedynie powiadomienia przez Zamawiającego, bez możliwości odmowy ze strony wykonawcy, jednocześnie z zastrzeżeniem, że ilość urządzeń w okresie trwania umowy może być mniejsza niż 60% stanu sprzętu w dniu zawarcia umowy. Jeżeli ilość urządzeń zmniejszy się poniżej tej wartości, każda ze Stron umowy może ją rozwiązać, zgodnie z zapisami zawartymi w umowie.
 18. Strony dopuszczają zmianę ilości i lokalizacji poszczególnych urządzeń, o których mowa w ust. 16, przy zachowaniu umownych cen ryczałtowych, niezależnie od rodzaju urządzeń.
 19. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia tonerów i zespołów bębna w ciągu 8. godzin roboczych (poniedziałek – piątek, od godz. 8:00 do 15:00) od zgłoszenia mailowego. Jeżeli wykonawca nie dokona dostawy materiałów w wyznaczonym terminie, Zamawiającemu przysługuje prawo dokonania zamówienia materiałów w innej firmie na koszt wykonawcy, z dostawą bezpośrednio do Zamawiającego; w takim przypadku koszt zakupu tonerów/zespołów bębna zostanie refakturowany, a wykonawca będzie zobowiązany do opłacenia tej refaktury w terminie 7. dni od daty jej otrzymania przez wykonawcę.
 20. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia optymalnych stanów magazynowych w lokalizacjach Zamawiającego. Uzupełnienie materiałów eksploatacyjnych do stanów optymalnych następować będzie najpóźniej z chwilą osiągnięcia któregośkolwiek ze stanów minimalnych, ustalonych w zawartej umowie w danej lokalizacji. Wykonawca zobowiązany jest w ostatnim dniu trwania umowy wyrównać stany materiałów eksploatacyjnych do stanu optymalnego w każdej z lokalizacji Zamawiającego. Materiały te przechodzą na własność Zamawiającego z ostatnim dniem trwania umowy.

Tabela 1.6.

Stan materiałów eksploatacyjnych:			
Lokalizacja	Material	minimalny stan	optymalny stan
Szczecin	Toner MP3554	4	8
	Toner SP4500HE	4	8
	Zestaw bębna SP4500	3	6
	MPC3503 BLACK	0	1
	MPC3503 CYAN	0	1
	MPC3503 YELLOW	0	1
	MPC3503 MAGENTA	0	1
	CK-7513	4	8
Pyrzyce	Toner SP4500HE	1	2
	Zestaw bębna SP4500	0	1
Koszalin	Toner MP3554	1	2
	Toner SP4500HE	1	2
	Zestaw bębna SP4500	0	1

21. Wykonawca zobowiązany jest do wykorzystania w pierwszej kolejności materiałów eksploatacyjnych fabrycznie nowych i nieregenerowanych, znajdujących się na stanie Zamawiającego; zużyte materiały eksploatacyjne przechodzą na własność wykonawcy, który zobowiązany jest do odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych i ich utylizacji. W przypadku wyrównania poziomu stanu minimalnego, określonego w Tabeli 1.6. dla którejkolwiek z pozycji zapasu Zamawiającego, wykonawca jest zobowiązany do rozpoczęcia utrzymania stanów magazynowych umożliwiających ciągłą pracę urządzeń stanowiących przedmiot umowy. Stosowanie materiałów eksploatacyjnych nie może powodować uszkodzeń, awarii eksploatowanego sprzętu oraz wysypywania się tonera z kasety do wnętrza urządzenia lub na zewnątrz. Zestawienie materiałów eksploatacyjnych znajdujących się na stanie Zamawiającego przedstawia Tabela 1.1.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia lub zwiększenia tego stanu w zależności od momentu rozpoczęcia umowy.
- Powyższy stan obowiązuje od dnia 30 marca 2020 r. i w związku ze stałą eksploatacją może on ulec zmianie. Zamawiający poinformuje wykonawcę o każdorazowym wykorzystaniu któregośkolwiek z materiałów znajdujących się na stanie Zamawiającego, pocztą e-mail. Wysłana przez Zamawiającego informacja zawierać będzie co najmniej: numer seryjny urządzenia, datę, przebieg oraz lokalizację.
22. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenia urządzenia, powstałe z jego winy w czasie wykonywania naprawy i innych czynności serwisowych oraz za dostarczone i wymienione części i materiał eksploatacyjny, niezbędny do sprawnego działania urządzenia, w sposób zapewniający ciągłość jego pracy.
23. Naprawy wszystkich urządzeń należy wykonywać zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie bhp, ppoż., ochrony środowiska itp.
24. Na wszystkie usługi serwisowe oraz wymienione podzespoły, części zamienne oraz dostarczone wszelkie materiały eksploatacyjne wykonawca udzieli Zamawiającemu minimum 12-miesięcznej gwarancji, liczonej od dnia wykonania naprawy lub wymiany materiału, chyba że gwarancja producenta na materiały eksploatacyjne lub części zamienne jest dłuższa.
25. Wykonawca jest zobowiązany traktować jako poufne wszelkie informacje uzyskane w wyniku świadczenia usługi, a pozyskanych informacji nie może wykorzystywać do celów innych niż związanych z realizacją zadania oraz nie może ich ujawniać osobom

trzecim. Informacje te mogą zostać ujawnione tylko pracownikom Zamawiającego i wykonawcy w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonywania przedmiotu zamówienia.

26. Każda osoba dokonująca przeglądów lub napraw serwisowych powinna posiadać uprawnienia do wykonywania konserwacji i przeglądów oraz sporządzania protokołów z przeprowadzonej konserwacji, przeglądu i usługi serwisowej.
27. Wykonawca jest zobowiązany do dokonania wymiany elementów eksploatacyjnych w razie ich przedwczesnego zużycia, uszkodzenia bądź też osiągnięcia przez urządzenie nieprzekraczalnego przebiegu, zgodnie z zapisami zawartymi w karcie gwarancyjnej dołączonej do urządzenia, na podstawie globalnego licznika wydruku dostępnego dla użytkownika.
28. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania konserwacji i przeglądów technicznych z częstotliwością zgodną z poniższym zestawieniem przebiegu lub czasu zestawionym w tabeli 1.7, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej, nie mniej niż 2 razy w ciągu trwania umowy, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.

W ramach przeglądu zostaną wykonane następujące czynności:

- 1) oczyszczenie i konserwacja zespołu transportu papieru wraz z podajnikami,
- 2) oczyszczenie i konserwacja zespołu utrwalania obrazu,
- 3) oczyszczenie i konserwacja zespołu wywołania obrazu,
- 4) oczyszczenie i konserwacja zespołu optyki,
- 5) oczyszczenie i konserwacja zespołu napędu,
- 6) oczyszczenie soczewki oraz lustra lasera,
- 7) oczyszczenie i konserwacja elementów obudowy zewnętrznej urządzenia środkami antystatycznymi,
- 8) regulacja oraz kontrola obwodów elektrycznych i układów sterowania,
- 9) aktualizacja oprogramowania układowego,
- 10) kalibracje (np. geometria skanera, kolorów i itp.),
- 11) wymiana elementów eksploatacyjnych.

Prace powinny być wykonane zgodnie z dokumentacją serwisową producenta urządzenia oraz obowiązującymi na dzień wykonania przeglądu biuletynami technicznymi publikowanymi przez producenta urządzenia oraz aktualizacjami oprogramowania wewnętrznego urządzenia. Do oczyszczenia urządzenia należy wykorzystać odkurzacz serwisowy, w celu odessania zabrudzeń do specjalnego zbiornika, do dalszej utylizacji.

Tabela 1.7.

Urządzenie	Przebieg	Czas
MP 3554	30 000	6 miesięcy
MP4510SF	40 000	6 miesięcy
MPC3003	50 000	6 miesięcy

Rozdział II. Sposób postępowania w przypadku awarii lub interwencji serwisowej

1. Zamawiający powiadomi wykonawcę, poprzez wysłanie zgłoszenia drogą elektroniczną (e-mail), o wystąpieniu awarii lub konieczności interwencji serwisowej, przekazując możliwie wyczerpujący opis. Wykonawca dokona potwierdzenia zgłoszenia również drogą elektroniczną.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia, wykonawca w ciągu 16. godzin roboczych podejmie reakcję serwisową polegającą na diagnozie, naprawie urządzenia lub wykonaniu innych

czynności serwisowych, mających na celu realizację zgłoszenia. Wykonawca, ustalając termin wizyty serwisowej, powinien określić jej dzień i godzinę, w celu umożliwienia przygotowania przez Zamawiającego sprzętu do serwisu, np. usunięcie oczekujących wydruków (konieczność wyłączenia sprzętu z eksploatacji).

3. Zamawiający nie dopuszcza modyfikacji, usuwania bądź wpływania w jakikolwiek sposób na zabezpieczenia urządzenia.

W przypadku konieczności wykonania pracy wymagającej zwiększenia uprawnień, administrator Zamawiającego wprowadzi hasło.

4. Za skuteczne usunięcie awarii rozumie się naprawę urządzenia lub wstawienie urządzenia zastępczego, na czas naprawy urządzenia. Zamawiający nie uzna naprawy za skuteczną, jeżeli zostanie przez niego zgłoszona ponowna awaria tego urządzenia w ciągu 48. godzin roboczych od poprzednio usuniętej awarii.

Poprzez wstawienie urządzenia zastępczego rozumie się dostarczenie i ustawienie (podłączenie) przez wykonawcę urządzenia spełniającego wymagania określone w niniejszym *Opisie przedmiotu zamówienia*, w miejsce urządzenia, które uległo awarii (nie stanowi wstawienia zastępczego sytuacja, gdy w lokalizacji Zamawiającego znajduje się dodatkowe urządzenie wykonawcy, podłączone do innego gniazda sieci LAN).

Wszelkie czynności serwisowe realizowane będą w dni robocze od godziny 8:00 do 15:30.

W szczególnych przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość realizowania czynności serwisowych po godzinach urzędowania, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym.

5. Przywrócenie urządzenia do stanu sprzed awarii musi nastąpić w czasie nie dłuższym niż 48 godzin roboczych od chwili zgłoszenia awarii. W przypadku interwencji serwisowej lub naprawy przekraczających ww. terminy, wykonawca zapewni sprzęt zastępczy o parametrach równoważnych, nie gorszych od uszkodzonego lub niesprawnego sprzętu. Maksymalny czas usunięcia awarii przedłużony zostaje wtedy do 4. tygodni.
6. W przypadku, gdy dane urządzenie z powodu awarii nie będzie pracowało przez więcej niż 48 godzin roboczych, w okresie jednego miesiąca kalendarzowego, Zamawiający naliczy kary umowne określone w przyszłej umowie z wykonawcą.
7. Jeśli w okresie użytkowania sprzętu zastępczego ulegnie on awarii, wykonawca dostarczy na swój koszt inny sprzęt zastępczy w terminie i na warunkach wskazanych w umowie.
8. W razie konieczności wykonania naprawy, konserwacji urządzenia lub interwencji serwisowej w siedzibie wykonawcy, konieczne jest uzyskanie zgody Zamawiającego na wykonanie usługi. Wszelkie koszty związane z transportem urządzenia ponosi wykonawca.
9. W razie konieczności naprawy sprzętu poza miejscem jego użytkowania, wykonawca zdemontuje dysk twardy lub inne części rejestrujące dane oraz pamięci przechowujące piny i zdeponuje je u wskazanego pracownika Zamawiającego, a po naprawie ponownie zamontuje dysk i pamięć w urządzeniu.
10. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność materialną (do wartości rynkowej) za utratę lub uszkodzenie urządzenia, powstałe z jego winy w czasie wykonywania naprawy lub innych czynności serwisowych oraz za dostarczone i wymienione części lub materiały eksploatacyjne, niezbędne do sprawnego działania urządzenia, w sposób zapewniający ciągłość pracy.

11. Wymiana części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych (np. tonerów, bębnow, utrwał, pojemników na zużyty toner, itp. na nowe) powinna odbywać się m. in. w następujących przypadkach:
 - 1) naturalnego zużycia elementów określonych przez producenta sprzętu,
 - 2) awarii elementu,
 - 3) pogorszenia się jakości wydruku i braku możliwości zapewnienia odpowiedniej jakości zadruku poszczególnych kartek w czytelnej postaci.
12. Każdorazowa czynność serwisowa (diagnostyka, wymiana, naprawa lub inna) dotycząca urządzeń objętych zamówieniem musi być udokumentowana pisemnie i potwierdzona przez osobę upoważnioną z ramienia Zamawiającego, poprzez podpisanie, bez zastrzeżeń, *Protokołu wykonania usługi*, sporządzonego według wzoru uzgodnionego przez Zamawiającego i wykonawcę. Opis musi zawierać co najmniej informację o: numerze karty gwarancyjnej, numerze seryjnym urządzenia, nazwie urządzenia, jego modelu, producencie, stanie licznika, opisie usterki oraz przyczynie usterki/awarii, jak również wskazanie przebiegu, po którym wymianie podlegać będą kolejne elementy eksploatacyjne.
13. Podstawą odbioru urządzenia do dalszego użytkowania, po interwencji serwisowej, jest wydruk strony testowej, który spełnia następujące wymagania: wydruk jest czytelny, zadrukowania są tylko i wyłącznie w miejscach zadanych, bez widocznych śladów brudzących czy niedoskonałości, np. smużenia, plam, zagięć i innych nieprawidłowych objawów.
14. Wymiana tonera, zespołu bębna (będącego modułem w urządzeniach MP4510SF) może zostać wykonana przez wyznaczonego pracownika Zamawiającego. Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego toner czy zespół bębna w ciągu 8. godzin roboczych od przekazania zgłoszenia do wykonawcy. Zgłoszenie braku tonera będzie odbywać się mailowo na adres wskazany przez wykonawcę w umowie.
15. Stopień zaczernienia winien być optymalny według wskazań producenta urządzenia, tzn. bez włączonego trybu ekonomicznego.
16. Zamawiający informuje, że urządzenia będące przedmiotem zamówienia używane są do prac biurowych i zaczernienie dokumentów, w zdecydowanej większości przypadków, nie odbiega od standardów, tj. wynosi 5%.

Wszystkie urządzenia objęte były umową kompleksowych usług serwisowych, świadczonych przez autoryzowany serwis firmy Ricoh w okresie od dnia 1.03.2018 r. do dnia 28.02.2019 r. oraz autoryzowanego serwisu Nashuatec w okresie od dnia 1.04.2019 r. do dnia 31.03.2020 r.
17. Wykonawca zabierając sprzęt zastępczy do naprawy zobowiązany jest do pozostawienia dysków twardych do dyspozycji Zamawiającego.
18. Wykonawca w ramach umowy i w trakcie jej obowiązywania przeprowadzi szkolenia pracowników Zamawiającego w zakresie odczytywania liczników oraz wymiany materiałów i części eksploatacyjnych.

Rozdział III. Warunki gwarancji

1. Na wykonane usługi serwisowe oraz wymienione podzespoły, części zamienne oraz dostarczone wszelkie materiały eksploatacyjne wykonawca udziela co najmniej 12-miesięcznej gwarancji jakości, liczonej od dnia wykonania usługi serwisowej, naprawy lub wymiany, chyba że gwarancja producenta na materiały eksploatacyjne lub części zamienne jest dłuższa, wtedy obowiązuje gwarancja producenta.

Przedmiotowa gwarancja obowiązuje również po zakończeniu realizacji umowy zawartej z wykonawcą.

2. W przypadku wykrycia wad lub usterek w działaniu sprzętu, na który udzielono powyższej gwarancji jakości, wykonawca zobowiązuje się do ich usunięcia w terminie i na zasadach określonych w rozdziale I. Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia.
3. W okresie gwarancji, o której mowa w ust. 1 powyżej, ciężar i koszty realizacji wszystkich procedur ponosi wykonawca.

Rozdział IV. Warunki płatności

1. Płatności za usługi stanowiące przedmiot niniejszego zamówienia dokonywane będą przez Zamawiającego miesięcznie z dołu, według stawki za wydrukowane 100 stron. Podstawą do wystawienia przez wykonawcę faktury będzie, uzgodniony przez Zamawiającego i wykonawcę, zbiorczy miesięczny raport z ilości wykonanych wydruków, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do *Zaproszenia do złożenia oferty cenowej*.
2. Cena za 100 stron (pakiet) wydruku formatu A4 uzależniona będzie od kategorii urządzenia, z podziałem na strony czarno-białe i kolorowe:
 - 1) kategoria 1. Ricoh MP3554 zestawione w tabeli 1.2,
 - 2) kategoria 2. Ricoh MP4510SF zestawione w tabeli 1.3,
 - 3) kategoria 3a. (mono) Ricoh MP C3003 zestawione w tabeli 1.4,
 - 4) kategoria 3b. (kolor) Ricoh MP C3003 zestawione w tabeli 1.4.

Ustala się, że jedna strona formatu A3 liczona jest jako podwójna strona formatu A4.

3. Zamawiający przekaze wykonawcy raport z ilości wykonanych stron, najpóźniej do 10. dnia roboczego po zakończonym miesięcznym okresie rozliczeniowym. Raport będzie sporządzany na ostatni dzień miesiąca okresu rozliczeniowego. Wykonawca ma prawo przeprowadzić, na własny koszt i w terminie ustalonym z Zamawiającym, własny spis liczników wszystkich urządzeń objętych przedmiotem zamówienia, celem potwierdzenia otrzymanych danych. Raport z wykonanego własnego spisu wykonawca udostępni Zamawiającemu.
4. W przypadku awarii urządzenia w postaci braku możliwości odczytu licznika wydruków, Zamawiający przyjmie do rozliczenia wartość 50% ilości wydrukowanych stron z okresu poprzedniego.
5. Płatności będą realizowane przelewem w terminie 14. dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej przez wykonawcę faktury. Wykonawca będzie wystawiał comiesięczne faktury w terminie 7. dni od dnia przekazania miesięcznego stanu liczników.
6. Wykonawca wystawi fakturę, po każdym okresie rozliczeniowym (miesiąc), z wykazaną zryczałtowaną kwotą za wszystkie urządzenia objęte zamówieniem i uwzględniającą ilość wydrukowanych stron w danym okresie rozliczeniowym.
7. Tabela opłat wg oferty cenowej wykonawcy:

Tabela 1.8.

Lp.	Rodzaj urządzenia	Prognostowana ilość pakietów w zamówieniu podstawowym (pakiet = 100 stron wydruku A4 ¹⁾ ZE ZMIANAMI W PARKU	Kat.	Ryczałtowa cena brutto (z VAT) za pakiet (pakiet = 100 stron wydruku A4 ¹⁾	Wartość łączna brutto (z VAT) = (poz. 3 × poz. 5) × 1,2
-----	-------------------	--	------	---	--

1	2	3	4	5	6
1	Tabela 1.2	13 682	1		
2	Tabela 1.3	4 725	2		
3	Tabela 1.4	334	3a		
4	Tabela 1.4	573	3b		
5	RAZEM WARTOŚĆ BRUTTO:				

¹format A3 liczony jest jako podwójna ilość formatu A4.

Prognozowane wartości wyliczono na podstawie ilości wydruków wykonanych przez Zamawiającego w 2019 roku, dla okresu 24. miesięcy. Uwzględniono również możliwość 20% zmiany ilości wydruku, związanej z powstaniem nowych lokalizacji.

Rozdział V. Kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez wykonawcę zobowiązania wynikającego z zawartej umowy, wykonawca będzie zobowiązany, na pisemne żądanie Zamawiającego, do zapłaty kary umownej w wysokości:
 - 1) 15,00 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia, w przypadku uchybienia czasowi reakcji serwisu, o którym mowa w rozdziale II ust. 2,
 - 2) 15,00 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia, w przypadku uchybienia czasowi dostaw, o których mowa w rozdziale II ust. 15,
 - 3) 15,00 zł brutto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę przestoju urządzenia, w przypadku o którym mowa w rozdziale II ust. 7,
 - 4) 100,00 zł brutto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę, w przypadku opóźnienia związanego z usunięciem wad lub usterek w ramach udzielonej rękojmi za wady i jakości gwarancyjnej,
 - 5) 10% wartości brutto umowy, w przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z przyczyn leżących po stronie wykonawcy,
 - 6) wszelkich kosztów poniesionych przez Zamawiającego na zakup materiałów eksploatacyjnych, niedostarczonych w wyznaczonym terminie przez wykonawcę. W takiej sytuacji Zamawiający ma prawo zaopatrzyć się w materiały w innej firmie, na koszt wykonawcy, z dostawą bezpośrednio do Zamawiającego, a faktura winna być wystawiona z odroczonym terminem płatności do 7. dni na wykonawcę. Wykonawca stanie się również gwarantem dostarczonego w ten sposób towaru, zgodnie z zapisem znajdującym się w rozdziale III ust. 1.
2. Przed nałożeniem kary umownej Zamawiający powiadomi o zaistnieniu przyczyny uzasadnionego nałożenia kary umownej.
3. Kary umowne będą mogły być potrącone z kwoty wynagrodzenia przysługującego wykonawcy, na podstawie wystawionej przez Zamawiającego noty obciążeniowej, na co wykonawca wyraża zgodę.
4. Niezależnie od możliwości dochodzenia od wykonawcy kar umownych, Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez wykonawcę zobowiązań wynikających z umowy, do wysokości faktycznie poniesionej szkody, na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
5. Obowiązek zapłaty kary umownej nie dotyczy sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło z przyczyn niezależnych od wykonawcy.

Część 2 (Urządzenia gwarancyjne)

Rozdział I. Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia

1. Celem świadczenia usługi serwisowej urządzeń wielofunkcyjnych jest zapewnienie ich najbardziej efektywnego, sprawnego, ciągłego i prawidłowego działania w okresie trwania umowy.
2. Świadczenie kompleksowych usług serwisowych obejmuje m.in. diagnostykę, konserwację, przeglądy, aktualizacje firmware'ów, przemieszczanie urządzeń w obrębie oraz pomiędzy lokalizacjami Zamawiającego i naprawy wraz z zapewnieniem wszelkich części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych przeznaczonych do sprzętu objętych umową, umożliwiających ich sprawne i ciągłe działanie.
3. Wykonawca musi posiadać dokumenty autoryzacji (świadcstwo, zezwolenie, licencje) lub umowę dealerską upoważniającą do wykonywania czynności serwisowych urządzeń wielofunkcyjnych marki: Kyocera. Dokument musi być ważny, tzn. musi obowiązywać na czas trwania umowy serwisowej. W przypadku, gdy ważność dokumentu kończy się w trakcie trwania umowy, wykonawca zobowiązany jest we właściwym czasie przedłożyć aktualne dokumenty.
Zamawiający dopuszcza złożenie oferty przez wykonawcę nieposiadającego dokumentu autoryzacji, ale wówczas będzie musiał złożyć oświadczenie o przejęciu na siebie odpowiedzialności z tytułu gwarancji producenta urządzenia.
W obu powyższych przypadkach zobowiązuje się wykonawcę do dostarczenia oświadczenia wyłącznego przedstawiciela marki Kyocera w Polsce (firma Arcus) o przejęciu na siebie wszelkich zobowiązań związanych z serwisem urządzeń stanowiących przedmiot umowy, w razie niewywiązywania się z obowiązków gwarancyjnych wykonawcy usług serwisowych.
4. Umową zostaną objęte wszystkie urządzenia, których wykaz stanowi tabela 1.5, przedstawiająca kategorie urządzeń. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wycofania urządzeń z parku maszynowego.
Rozliczenie będzie następowało na podstawie ilości wydrukowanych stron, spisywanych przez Zamawiającego po każdym miesięcznym okresie rozliczeniowym.
5. W ramach usługi serwisowej wykonawca zobowiązany jest do wykonania nielimitowanej ilości interwencji serwisowych, tj. przetransportowania urządzeń w obrębie oraz pomiędzy lokalizacjami Zamawiającego (na jego zlecenie) oraz napraw wraz z zapewnieniem wszelkich części zamiennych, wymiany tonerów, zespołów bębna, niezależnie od ilości wykonanych stron w okresie obowiązywania umowy, a także niezbędnej diagnozy, konserwacji, przeglądów, aktualizacji firmware'ów itd, wsparcia w zakresie konfiguracji urządzeń, wymaganych lub zalecanych przez producenta sprzętu.
6. Wykonawca zapewni, w ramach umowy i zgłaszanych awarii lub interwencji serwisowych, niezbędne materiały eksploatacyjne do wszystkich urządzeń objętych serwisem w czasie obowiązywania umowy, z wyłączeniem papieru.
7. W ramach umowy wykonawca zobowiązuje się do odbierania, po każdej interwencji serwisowej, wszystkich uszkodzonych lub zużytych materiałów eksploatacyjnych oraz części zamiennych.
Za ich utylizację odpowiedzialny będzie wykonawca w sposób przewidziany prawem, w szczególności przepisami związanymi z ochroną środowiska.

8. Wszystkie zużyte materiały eksploatacyjne oraz uszkodzone części zamienne, po ich wymianie na nowe, przechodzą na własność wykonawcy i będą odbierane na bieżąco przez wykonawcę na własny koszt.
9. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia przeglądów i konserwacji poszczególnych urządzeń, w terminie do 7. dni od dnia rozpoczęcia realizacji przedmiotowej umowy serwisowej.
10. W ramach przeglądu i konserwacji wykonawca zobowiązany jest do naprawy lub przywrócenia sprawności wszystkich uszkodzonych urządzeń objętych umową, jak również sprawdzenia stanu aktualizacji firmware'ów i jego pełnej aktualizacji. Wszelkie koszty powstałe podczas wykonywania dodatkowych czynności, niezbędnych przy przeglądzie/serwisie, ponosi wykonawca.
11. Po wykonaniu przeglądu i konserwacji, dla każdego urządzenia wielofunkcyjnego zostanie sporządzony odrębny raport. W raporcie tym, w uwagach, powinna znaleźć się informacja, po jakim przebiegu i które elementy maszyny będą wymagały wymiany, zgodnie z zaleceniami producenta. Formularz raportu z przeglądu i konserwacji stanowi załącznik nr 4 do *Zaproszenia do złożenia oferty cenowej*.
12. Zamawiający dostarczy wykonawcy, w terminie do 10. dni od dnia rozpoczęcia realizacji umowy, informację o stanie liczników urządzeń będących własnością Zamawiającego. Wykonawca ma prawo przeprowadzić we własnym zakresie, na własny koszt i w terminie ustalonym z Zamawiającym, spis liczników wszystkich urządzeń objętych przedmiotem umowy, celem weryfikacji danych uzyskanych od Zamawiającego.
13. Zamawiający oświadcza, że w okresie trwania umowy dołoży wszelkich starań w zakresie obsługi urządzeń tak, aby zminimalizować ewentualne uszkodzenia lub wcześniejsze ich zużycie. W przypadku stwierdzenia przez wykonawcę mechanicznych uszkodzeń sprzętu, które powstały z winy Zamawiającego, wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu - w formie pisemnej - wyceny naprawy tych uszkodzeń wraz z podaniem przyczyny awarii i listą uszkodzonych elementów. W takim przypadku Zamawiający ma prawo do wyłączenia urządzenia z eksploatacji, wykonania naprawy urządzenia poza umową, bez udziału wykonawcy lub zlecenie wykonania naprawy przez wykonawcę, któremu z tego tytułu przysługiwać będzie dodatkowe wynagrodzenie, zgodne z przedłożoną Zamawiającemu wyceną.
14. W momencie zakończenia umowy, zainstalowane przez wykonawcę materiały eksploatacyjne oraz znajdujące się na stanie materiały eksploatacyjne i części przechodzą na własność Zamawiającego z tym zastrzeżeniem, że wykonawcy przysługuje tylko wynagrodzeniem wynikające z faktycznego odczytu końcowego liczników, po ostatnim okresie rozliczeniowym w ramach umowy.
15. Interwencje serwisowe wiążące się z przemieszczeniem sprzętu, wymianą części i materiałów eksploatacyjnych, będą wykonywane na koszt i ryzyko wykonawcy. Dopuszcza się wymianę tonerów przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego. Wymieniane tonery muszą być dostarczane w postaci kaset przeznaczonych do danego modelu urządzenia. Nie dopuszcza się dosypywania przez wykonawcę tonera do istniejących kaset lub jego regeneracji.
16. Zamawiający zastrzega sobie możliwość:
 - 1) zmiany ilości sprzętu objętego umową, tj. zmniejszenia ilości sprzętu w przypadku, gdy będzie on sukcesywnie likwidowany lub wymieniany na inny (wymiana

urządzenia tylko za zgodą wykonawcy, który podejmie się serwisu „nowego” urządzenia).

- 2) zmiany lokalizacji sprzętu własnego we własnym zakresie lub zlecenie przeniesienia sprzętu przez wykonawcę, o czym zobowiązuje się za każdym razem powiadomić wykonawcę. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany lokalizacji (np. powstania nowego Punktu Obsługi lub przeniesienie obecnie istniejącego).

Lista obecnych lokalizacji:

- a) siedziba ZOW NFZ w Szczecinie przy ul. Arkońskiej 45,
- b) lokalizacja ZOW NFZ w Szczecinie przy ul. Harcerzy 3,
- c) Delegatura ZOW NFZ w Koszalinie przy ul. Konstytucji 3 Maja 7 (planowane przeniesienie),
- d) Punkt Obsługi ZOW NFZ w Pyrzycach przy ul. Lipińskiej 4 (siedziba Starostwa Powiatowego).

Lista planowanego przeniesienia lub nowej lokalizacji:

- a) Delegatura ZOW NFZ w Koszalin przy ul. Andersa 43,
- b) Punkt Obsługi ZOW NFZ w Szczecinie przy ul. Citroëna 2 (budynek ZUS).

17. Zmiany ilości oraz zmiany lokalizacji, w tym również nowe lokalizacje nie są zmianami przedmiotu zamówienia i nie wymagają aneksu do umowy, a jedynie powiadomienia przez Zamawiającego, bez możliwości odmowy ze strony wykonawcy, jednocześnie z zastrzeżeniem, że ilość urządzeń w okresie trwania umowy może być mniejsza niż 60% stanu sprzętu w dniu zawarcia umowy. Jeżeli ilość urządzeń zmniejszy się poniżej tej wartości, każda ze Stron umowy może ją rozwiązać, zgodnie z zapisami zawartymi w umowie.
18. Strony dopuszczają zmianę ilości i lokalizacji poszczególnych urządzeń, o których mowa w ust. 16, przy zachowaniu umownych cen ryczałtowych, niezależnie od rodzaju urządzeń.
19. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia tonerów w ciągu 8. godzin roboczych (poniedziałek – piątek, od godz. 8:00 do 15:00) od zgłoszenia mailowego. Jeżeli wykonawca nie dokona dostawy materiałów w wyznaczonym terminie, Zamawiającemu przysługuje prawo dokonania zamówienia materiałów w innej firmie na koszt wykonawcy, z dostawą bezpośrednio do Zamawiającego; w takim przypadku koszt zakupu tonerów zostanie zrefakturowany, a wykonawca będzie zobowiązany do opłacenia tej refaktury w terminie 7 dni od daty jej otrzymania przez wykonawcę.
20. Wykonawca zobowiązany jest do uzupełnienia, po raz pierwszy, stanów do wartości optymalnych w terminie 7. dni od dnia rozpoczęcia umowy i zapewnienia optymalnych stanów magazynowych w lokalizacjach Zamawiającego. Uzupełnienie materiałów eksploatacyjnych do stanów optymalnych następować będzie najpóźniej z chwilą osiągnięcia któregośkolwiek ze stanów minimalnych ustalonych w zawartej umowie, w danej lokalizacji. Wykonawca zobowiązany jest w ostatnim dniu trwania umowy wyrównać stany materiałów eksploatacyjnych do stanu optymalnego w każdej z lokalizacji Zamawiającego. Materiały te przechodzą na własność Zamawiającego z ostatnim dniem trwania umowy.

Tabela 1.9.

Stan materiałów eksploatacyjnych:			
Lokalizacja	Materiał	minimalny stan	optymalny stan
Szczecin	TK-7225	4	8

21. Zużyte materiały eksploatacyjne przechodzą na własność Wykonawcy, który zobowiązany jest do odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych i ich utylizacji. W przypadku wyrównania poziomu stanu minimalnego, określonego w Tabeli 1.9. dla pozycji zapasu Zamawiającego, wykonawca jest zobowiązany do utrzymania optymalnych stanów magazynowych umożliwiających ciągłą pracę urządzeń stanowiących przedmiot umowy. Stosowanie materiałów eksploatacyjnych nie może powodować uszkodzeń, awarii eksploatowanego sprzętu oraz wysypywania się tonera z kasety do wnętrza urządzenia lub na zewnątrz.
- Zamawiający poinformuje wykonawcę o każdorazowym wykorzystaniu któregośkolwiek z materiałów, znajdujących się na stanie Zamawiającego, pocztą e-mail. Wysłana przez Zamawiającego informacja zawierać będzie co najmniej: numer seryjny urządzenia, datę, przebieg oraz lokalizację.
22. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenia urządzenia, powstałe z jego winy w czasie wykonywania naprawy i innych czynności serwisowych oraz za dostarczone i wymienione części i materiał eksploatacyjny, niezbędny do sprawnego działania urządzenia, w sposób zapewniający ciągłość jego pracy.
23. Naprawy wszystkich urządzeń należy wykonywać zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie bhp, ppoż, ochrony środowiska itp.
24. Na wszystkie usługi serwisowe oraz wymienione podzespoły, części zamienne oraz dostarczone wszelkie materiały eksploatacyjne wykonawca udzieli Zamawiającemu minimum 12-miesięcznej gwarancji, liczonej od dnia wykonania naprawy lub wymiany materiału, chyba że gwarancja producenta na materiały eksploatacyjne lub części zamienne jest dłuższa.
25. Wykonawca jest zobowiązany traktować jako poufne wszelkie informacje uzyskane w wyniku świadczenia usługi, a pozyskanych informacji nie może wykorzystywać do celów innych niż związanych z realizacją zadania oraz nie może ich ujawniać osobom trzecim. Informacje te mogą zostać ujawnione tylko pracownikom Zamawiającego i wykonawcy w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonywania przedmiotu zamówienia.
26. Każda osoba dokonująca przeglądów lub napraw serwisowych powinna posiadać uprawnienia do wykonywania konserwacji i przeglądów oraz sporządzania protokołów z przeprowadzonej konserwacji, przeglądu i usługi serwisowej.
27. Wykonawca jest zobowiązany do dokonania wymiany elementów eksploatacyjnych w razie ich przedwczesnego zużycia, uszkodzenia bądź też osiągnięcia przez urządzenie nieprzekraczalnego przebiegu, zgodnie z zapisami zawartymi w karcie gwarancyjnej dołączonej do urządzenia, na podstawie globalnego licznika wydruku dostępnego dla użytkownika.
28. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania konserwacji i przeglądów technicznych z częstotliwością zgodną z poniższym zestawieniem przebiegu lub czasu zestawionym w tabeli 1.10, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej, nie mniej niż 2 razy w ciągu trwania umowy, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
- W ramach przeglądu zostaną wykonane następujące czynności:
- 1) oczyszczenie i konserwacja zespołu transportu papieru wraz z podajnikami,
 - 2) oczyszczenie i konserwacja zespołu utrwalania obrazu,
 - 3) oczyszczenie i konserwacja zespołu wywołania obrazu,
 - 4) oczyszczenie i konserwacja zespołu optyki,
 - 5) oczyszczenie i konserwacja zespołu napędu,
 - 6) oczyszczenie soczewki oraz lustra lasera,

- 7) oczyszczenie i konserwacja elementów obudowy zewnętrznej urządzenia środkami antystatycznymi,
- 8) regulacja oraz kontrola obwodów elektrycznych i układów sterowania,
- 9) aktualizacja oprogramowania układowego,
- 10) kalibracje (np. geometria skanera, kolorów i itp.),
- 11) wymiana elementów eksploatacyjnych.

Prace powinny być wykonane zgodnie z dokumentacją serwisową producenta urządzenia oraz obowiązującymi na dzień wykonania przeglądu biuletynami technicznymi publikowanymi przez producenta urządzenia oraz aktualizacjami oprogramowania wewnętrznego urządzenia. Do oczyszczenia urządzenia należy wykorzystać odkurzacz serwisowy, w celu odessania zabrudzeń do specjalnego zbiornika, do dalszej utylizacji.

Tabela 1.10.

Urządzenie	Przebieg	Czas
Kyocera TASKalfa 4012i	150 000	6 miesięcy

Rozdział II. Sposób postępowania w przypadku awarii lub interwencji serwisowej

1. Zamawiający powiadomi wykonawcę, poprzez wysłanie zgłoszenia drogą elektroniczną (e-mail), o wystąpieniu awarii lub konieczności interwencji serwisowej, przekazując możliwie wyczerpujący opis. Wykonawca dokona potwierdzenia zgłoszenia również drogą elektroniczną.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia, wykonawca w ciągu 16. godzin roboczych podejmie reakcję serwisową polegającą na diagnozie, naprawie urządzenia lub wykonaniu innych czynności serwisowych, mających na celu realizację zgłoszenia. Wykonawca, ustalając termin wizyty serwisowej, powinien określić jej dzień i godzinę, w celu umożliwienia przygotowania przez Zamawiającego sprzętu do serwisu, np. usunięcie oczekujących wydruków (konieczność wyłączenia sprzętu z eksploatacji).
3. Zamawiający nie dopuszcza modyfikacji, usuwania bądź wpływania w jakikolwiek sposób na zabezpieczenia urządzenia.
W przypadku konieczności wykonania pracy wymagającej zwiększenia uprawnień, administrator Zamawiającego wprowadzi hasło.
4. Za skuteczne usunięcie awarii rozumie się naprawę urządzenia lub wstawienie urządzenia zastępczego, na czas naprawy urządzenia. Zamawiający nie uzna naprawy za skuteczną, jeżeli zostanie przez niego zgłoszona ponowna awaria tego urządzenia w ciągu 48. godzin roboczych od poprzednio usuniętej awarii.
Poprzez wstawienie urządzenia zastępczego rozumie się dostarczenie i ustawienie (podłączenie) przez wykonawcę urządzenia spełniającego wymagania określone w niniejszym *Opisie przedmiotu zamówienia*, w miejsce urządzenia, które uległo awarii (nie stanowi wstawienia zastępczego sytuacja, gdy w lokalizacji Zamawiającego znajduje się dodatkowe urządzenie wykonawcy, podłączone do innego gniazda sieci LAN).
5. Wszelkie czynności serwisowe realizowane będą w dni robocze od godziny 8:00 do 15:30.
W szczególnych przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość realizowania czynności serwisowych po godzinach urzędowania, po wcześniejszym uzgodnieniu tego z Zamawiającym.

6. Przywrócenie urządzenia do stanu sprzed awarii musi nastąpić w czasie nie dłuższym niż 48 godzin roboczych od chwili zgłoszenia awarii. W przypadku interwencji serwisowej lub naprawy przekraczających ww. terminy, wykonawca zapewni sprzęt zastępczy o parametrach równoważnych, nie gorszych od uszkodzonego lub niesprawnego sprzętu. Maksymalny czas usunięcia awarii przedłużony zostaje wtedy do 4. tygodni.
7. W przypadku, gdy dane urządzenie z powodu awarii nie będzie pracowało przez łącznie więcej niż 48 godzin roboczych, w okresie jednego miesiąca kalendarzowego, Zamawiający naliczy kary umowne określone w przyszłej umowie z wykonawcą.
8. Jeśli w okresie użytkowania sprzętu zastępczego ulegnie on awarii, wykonawca dostarczy na swój koszt inny sprzęt zastępczy w terminie i na warunkach wskazanych w umowie.
9. W razie konieczności wykonania naprawy, konserwacji urządzenia lub interwencji serwisowej w siedzibie wykonawcy, konieczne jest uzyskanie zgody Zamawiającego na wykonanie usługi. Wszelkie koszty związane z transportem urządzenia ponosi wykonawca.
10. W razie konieczności naprawy sprzętu poza miejscem jego użytkowania, wykonawca zdemontuje dysk twardy lub inne części rejestrujące dane oraz pamięci przechowujące piny i zdeponuje je u wskazanego pracownika Zamawiającego, a po naprawie ponownie zamontuje dysk i pamięć w urządzeniu.
11. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność materialną (do wartości rynkowej) za utratę lub uszkodzenie urządzenia, powstałe z jego winy w czasie wykonywania naprawy lub innych czynności serwisowych oraz za dostarczone i wymienione części lub materiały eksploatacyjne, niezbędne do sprawnego działania urządzenia, w sposób zapewniający ciągłość pracy.
12. Wymiana części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych (np. tonerów, bębnow, utrwałań, pojemników na zużyty toner itp. na nowe) powinna odbywać się m. in. w następujących przypadkach:
 - 1) naturalnego zużycia elementów określonych przez producenta sprzętu,
 - 2) awarii elementu,
 - 3) pogorszenia się jakości wydruku i braku możliwości zapewnienia odpowiedniej jakości zadruku poszczególnych kartek w czytelnej postaci.
13. Każdorazowa czynność serwisowa (diagnostyka, wymiana, naprawa lub inna) dotycząca urządzeń objętych zamówieniem musi być udokumentowana pisemnie i potwierdzona przez osobę upoważnioną z ramienia Zamawiającego poprzez podpisanie, bez zastrzeżeń, *Protokołu wykonania usługi*, sporządzonego według wzoru uzgodnionego przez Zamawiającego i wykonawcę. Opis musi zawierać co najmniej informację o: numerze karty gwarancyjnej, numerze seryjnym urządzenia, nazwie urządzenia, jego modelu, producencie, statusie licznika, opisie usterki oraz przyczynie usterki/awarii, jak również wskazanie przebiegu, po którym wymianie podlegać będą kolejne elementy eksploatacyjne.
14. Podstawą odbioru urządzenia do dalszego użytkowania, po interwencji serwisowej, jest wydruk strony testowej, który spełnia następujące wymagania: wydruk jest czytelny, zadrukowania są tylko i wyłącznie w miejscach zadanych, bez widocznych śladów brudzących czy niedoskonałości, np. smużenia, plam, zagięć i innych nieprawidłowych objawów.
15. Wymiana tonera może zostać wykonana przez wyznaczonego pracownika Zamawiającego. Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego toner/tonery w ciągu 8. godzin roboczych od przekazania zgłoszenia do wykonawcy. Zgłoszenie

braku tonera odbywać się będzie mailowo na adres wskazany przez wykonawcę w umowie.

16. Stopień zaczernienia winien być optymalny według wskazań producenta urządzenia, tzn. bez włączonego trybu ekonomicznego.
17. Zamawiający informuje, że urządzenia będące przedmiotem zamówienia używane są do prac biurowych i zaczernienie dokumentów, w zdecydowanej większości przypadków, nie odbiega od standardów, tj. wynosi 5%.
Wszystkie urządzenia objęte tą częścią zamówienia zostały zakupione przez Zamawiającego umową sprzedaży z dnia 10 czerwca 2020 r, z terminem dostawy do dnia 10 lipca 2020 r.
18. Wykonawca zabierając sprzęt zastępczy do naprawy zobowiązany jest do pozostawienia dysków twardych do dyspozycji Zamawiającego.
19. Wykonawca w ramach umowy i w trakcie jej obowiązywania przeprowadzi szkolenia pracowników Zamawiającego w zakresie odczytywania liczników oraz wymiany materiałów i części eksploatacyjnych.

Rozdział III. Warunki gwarancji

1. Na wykonane usługi serwisowe oraz wymienione podzespoły, części zamienne oraz dostarczone wszelkie materiały eksploatacyjne wykonawca udziela co najmniej 12-miesięcznej gwarancji jakości, liczonej od dnia wykonania usługi serwisowej, naprawy lub wymiany, chyba że gwarancja producenta na materiały eksploatacyjne lub części zamienne jest dłuższa, wtedy obowiązuje gwarancja producenta.
Przedmiotowa gwarancja obowiązuje również po zakończeniu realizacji umowy zawartej z wykonawcą.
2. W przypadku wykrycia wad lub usterek w działaniu sprzętu, na który udzielono powyższej gwarancji jakości, wykonawca zobowiązuje się do ich usunięcia w terminie i na zasadach określonych w rozdziale I *Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia*.
3. W okresie gwarancji, o której mowa w ust. 1 powyżej, ciężar i koszty realizacji wszystkich procedur ponosi wykonawca.

Rozdział IV. Warunki płatności

1. Płatności za usługi stanowiące przedmiot niniejszego zamówienia dokonywane będą przez Zamawiającego miesięcznie z dołu, według stawki za wydrukowane 100 stron. Podstawą do wystawienia przez wykonawcę faktury będzie, uzgodniony przez Zamawiającego i wykonawcę, zbiorczy miesięczny raport z ilości wykonanych wydruków, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do *Zaproszenia do złożenia oferty cenowej*.
2. Wykonawca podaje cenę za 100 stron (pakiet) wydruku formatu A4:
Kategoria 1. Kyocera TASKalfa zestawione w tabeli 1.5
Ustala się, że jedna strona formatu A3 jest liczna jako podwójna strona formatu A4.
3. Zamawiający przekazuje wykonawcy raport z ilości wykonanych stron, najpóźniej do 10. dnia roboczego po zakończonym miesięcznym okresie rozliczeniowym. Raport będzie sporządzany na ostatni dzień miesiąca okresu rozliczeniowego. Wykonawca ma prawo przeprowadzić, na własny koszt i w terminie ustalonym z Zamawiającym, własny spis liczników wszystkich urządzeń objętych przedmiotem zamówienia, celem potwierdzenia otrzymanych danych. Raport z wykonanego własnego spisu wykonawca udostępni Zamawiającemu.

4. W przypadku awarii urządzenia w postaci braku możliwości odczytu licznika wydruków, Zamawiający przyjmie do rozliczenia wartość 50% ilości wydrukowanych stron z okresu poprzedniego.
5. Płatności będą realizowane przelewem w terminie 14. dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej przez wykonawcę faktury. Wykonawca będzie wystawiał comiesięczne faktury w terminie 7. dni od dnia przekazania miesięcznego stanu liczników.
6. Wykonawca wystawi, po każdym okresie rozliczeniowym (miesiąc), z wykazaną zryczałtowaną kwotą za wszystkie urządzenia objęte zamówieniem i uwzględniającą ilość wydrukowanych stron w danym okresie rozliczeniowym.
7. Tabela opłat wg oferty cenowej wykonawcy:

Tabela 1.11.

Lp.	Rodzaj urządzenia	Prognostowana ilość pakietów w zamówieniu podstawowym (pakiet = 100 stron wydruku A4 ¹)	Kat.	Ryczałtowa cena brutto (z VAT) za pakiet (pakiet = 100 stron wydruku A4 ¹)	Wartość łączna brutto (z VAT) = (poz. 3 × poz. 5) × 1,2
1	2	3	4	5	6
1	Tabela 1.5	19 896	1		
2	RAZEM WARTOŚĆ BRUTTO:				

¹format A3 liczony jest jako podwójna ilość formatu A4

Prognostowane wartości wyliczono na podstawie ilości wydruków wykonanych w 2019 roku w ZOW NFZ dla okresu 24 miesięcy. Uwzględniono również możliwość 20% zmiany ilości wydruku związanej z powstaniem nowych lokalizacji.

Rozdział V. Kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez wykonawcę zobowiązania wynikającego z zawartej umowy, wykonawca będzie zobowiązany, na pisemne żądanie Zamawiającego, do zapłaty kary umownej w wysokości:
 - 1) 15,00 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia, w przypadku uchybienia czasowi reakcji serwisu, o którym mowa w rozdziale II ust. 2,
 - 2) 15,00 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę zegarową opóźnienia, w przypadku uchybienia czasowi dostaw, o których mowa w rozdziale II ust. 15,
 - 3) 15,00 zł brutto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę przestoju urządzenia, w przypadku o którym mowa w rozdziale II ust. 7,
 - 4) 100,00 zł brutto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę, w przypadku opóźnienia związanego z usunięciem wad lub usterek w ramach udzielonej rękojmi za wady jakości gwarancyjnej,
 - 5) 10% wartości brutto umowy, w przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z przyczyn leżących po stronie wykonawcy,
 - 6) wszelkich kosztów poniesionych przez Zamawiającego na zakupie materiałów eksploatacyjnych, niedostarczonych w wyznaczonym terminie przez wykonawcę. W takiej sytuacji Zamawiający ma prawo zaopatrzyć się w materiały w innej firmie, na koszt wykonawcy, z dostawą bezpośrednio do Zamawiającego, a faktura winna być wystawiona z odroczonym terminem płatności do 7. dni na wykonawcę. Wykonawca stanie się również gwarantem dostarczonego w ten sposób towaru, zgodnie z zapisem znajdującym się w rozdziale III ust. 1.
2. Przed nałożeniem kary umownej Zamawiający powiadomi o zaistnieniu przyczyny uzasadnionego nałożenia kary umownej.

3. Kary umowne będą mogły być potrącone z kwoty wynagrodzenia przysługującego wykonawcy, na podstawie wystawionej przez Zamawiającego noty obciążeniowej, na co wykonawca wyraża zgodę.
4. Niezależnie od możliwości dochodzenia od wykonawcy kar umownych, Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez wykonawcę zobowiązań wynikających z umowy, do wysokości faktycznie poniesionej szkody, na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
5. Obowiązek zapłaty kary umownej nie dotyczy sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło z przyczyn niezależnych od wykonawcy.