



Fundusze  
Europejskie



WOJEWÓDZTWO  
KUJAWSKO-POMORSKIE



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



**Załącznik nr 1 do Umowy serwisowej nr WUP.PI.TP.1/2016 z dnia .....**

### Specyfikacja całkowitej opieki serwisowej dla urządzeń wielofunkcyjnych Xerox

Lp.	Całkowita opieka serwisowa	Całkowita opieka serwisowa dla urządzeń wymienionych w Załączniku nr 2
1.	Opis	<p>Wykonawca będzie świadczył przez okres 1 roku całkowitą opiekę serwisową polegającą na nieodpłatnym dostarczaniu <b>wszelkich</b> koniecznych do działania urządzenia materiałów eksploatacyjnych za wyjątkiem papieru, oraz nieodpłatnym przeprowadzaniu wszelkich napraw i wymiany podzespołów koniecznych do prawidłowego działania i diagnostyki urządzeń wielofunkcyjnych wymienionych w Załączniku nr 2. Zamawiający za usługę całkowitej opieki serwisowej będzie płacił w zależności od ilości wydrukowanych stron, z rozróżnieniem kosztów ze względu na format i wykorzystanie koloru. Przy czym koszt wydruku formatu A3 jest dwukrotnością kosztów wydruku A4 (odpowiednio dla koloru i mono).</p> <p>Wykonawca zobowiązuje się do realizacji całkowitej opieki serwisowej zgodnie z poniższą specyfikacją.</p>
2.	Czas reakcji serwisu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ maksymalnie 4 godziny</li> <li>▪ reakcja serwisu – diagnostyka urządzenia, dobranie odpowiednich części i procedury naprawczej, jeżeli Wykonawca posiada części lub naprawa nie wymaga wymiany części, Wykonawca zrealizuje naprawę</li> <li>▪ Zamawiający dopuszcza zdalną diagnostykę sprzętu jeżeli jest ona możliwa, w przeciwnym wypadku konieczna jest wizyta osobista serwisanta</li> </ul>
3.	Czas naprawy urządzenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych</li> <li>▪ jeżeli zgłoszenie zostanie zarejestrowane do godz. 13:00, dwa dni robocze liczone są od następnego dnia</li> <li>▪ jeżeli zgłoszenie zostanie zarejestrowane po godz. 13:00, dwa dni robocze liczone są od dnia kolejnego po następnym</li> </ul>
4.	Umiejętności Wykonawcy	<p>Wykonawca powinien posiadać niezbędną wiedzę i uprawnienia do realizacji usługi całkowitego serwisu urządzeń wielofunkcyjnych Xerox.</p> <p>Zamawiający zaleca, aby Wykonawca lub jego pracownicy posiadali certyfikat umiejętności serwisowania urządzeń wielofunkcyjnych marki Xerox.</p>
5.	Części i podzespoły zamienne	Wykonawca jest zobowiązany, że do naprawy i serwisowania urządzeń będzie używał oryginalnych części i materiałów eksploatacyjnych rekomendowanych przez firmę XEROX.
6.	Urządzenie zastępcze	Jeżeli Wykonawca nie jest w stanie naprawić urządzenia wielofunkcyjnego zgodnie z podanym czasem naprawy, zobowiązany jest dostarczyć na własny koszt i ryzyko urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych niż urządzenie zepsute, a także skonfigurować je do pracy z używanym w WUP Toruń systemem SafeQ.



7.	Czas trwania	Całkowita opieka serwisowa obowiązuje przez okres 1 roku od daty podpisania protokołów odbioru liczników urządzeń, z możliwością przedłużenia na kolejne lata.
8.	Dostawa materiałów eksploatacyjnych	<p>Wykonawca dostarczy wszelkie konieczne materiały eksploatacyjne do prawidłowej pracy urządzenia, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od zawiadomienia przez Zamawiającego.</p> <p>Wykonawca dostarczy materiały eksploatacyjne na własny koszt i ryzyko.</p> <p>Zamawiający dopuszcza, aby materiały eksploatacyjne były dostarczane kurierem. Dotyczy to jednak przypadku w którym pracownik Zamawiającego bez wiedzy specjalistycznej jest w stanie wymienić materiał eksploatacyjny, a czas wymiany przez pracownika nie powinien przekroczyć 5 minut.</p>
9.	Postępowanie ze zużytymi materiałami	Zużyte materiały eksploatacyjne odbiera Wykonawca na własny koszt i ryzyko, nie później niż 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia.
10.	Formaty arkuszy	<p>Umowa o całkowitej opiece serwisowej obejmować będzie następujące formaty papieru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A4 czarno-biały (lub mniejszy np. koperta, papier A5)</li> <li>▪ A4 kolor (lub mniejszy np. koperta, papier A5)</li> <li>▪ A3 czarno-biały (lub mniejszy, jednak większy niż A4)</li> <li>▪ A3 kolor (lub mniejszy, jednak większy niż A4)</li> </ul> <p>Koszt wydruku stron A3 jest dwukrotnością kosztu wydruku A4 (odpowiednio dla koloru i mono).</p>
11.	Rozliczenia i Faktury	<p>Wykonawca wystawi jedną fakturę VAT na koniec każdego miesiąca zawierającą rozliczenie poszczególnych liczników wydruku stron oraz ich kosztów.</p> <p>Zapłata za fakturę będzie regulowana przelewem na konto podane na fakturze, w terminie nie krótszym niż 14 dni od daty dostarczenia faktury.</p>
12.	Minimalny plan wydruków	Zamawiający nie definiuje minimalnego planu wydruków, co oznacza że podane w Załączniku nr 5 ilości wydruków są jedynie poglądowe. Zamawiający zastrzega sobie możliwość drukowania mniejszej lub większej ilości wydruków niż ilości szacunkowe.
13.	Zdalne monitorowanie i diagnostyka urządzeń	Zamawiający dopuszcza zastosowanie urządzenia sieciowego do monitorowania i diagnostyki urządzeń wielofunkcyjnych, pod warunkiem że urządzenie zostanie wykorzystane wyłącznie do realizacji umowy serwisowej i nie będzie przysyłało fragmentów wydruków, w szczególności danych osobowych, ani innych danych poza danymi służącymi do diagnostyki urządzeń. Urządzenie nie może posiadać funkcji odczytu danych z buforu wydruku w urządzeniu wielofunkcyjnym oraz na dysku twardym urządzenia wielofunkcyjnego. Urządzenie nie może posiadać funkcji odczytu danych podczas skanowania i drukowania. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie sprzętowe i programowe do monitorowania, tzn. w pełni skonfigurowane przez Wykonawcę urządzenie

		<p>sieciowe wpinane do sieci Ethernet w której pracują urządzenia wielofunkcyjne i wysyłające dane do serwisu lub producenta pod określony adres IP.</p> <p>Zamawiający dopuszcza jedno urządzenie lub serwer monitorujący dla wszystkich 3 lokalizacji.</p> <p>Urządzenie do monitorowania zostanie dostarczone na koszt i ryzyko Wykonawcy. Urządzenie do monitorowania zostanie dostarczone i będzie eksploatowane bez dodatkowych kosztów dla Zamawiającego.</p> <p>Urządzenie do monitorowania powinno być zabezpieczone przed nieautoryzowanym dostępem. Za sprawność urządzenia odpowiada Wykonawca. W razie awarii urządzenia Wykonawca powinien zapewnić poprawną realizację umowy. Urządzenie powinno być oznaczone na obudowie w widocznym miejscu, aby było łatwo rozpoznawalne.</p> <p>Wykonawca zapewni dostęp wyznaczonych administratorów Zamawiającego do panelu urządzenia, pozwalający na bieżące sprawdzanie zbieranych danych oraz dostęp do raportów dotyczących wydruków.</p> <p>Zamawiający nie dopuszcza zdalnego monitorowania i diagnostyki urządzeń realizowanej przez sterowniki urządzeń na stacjach czy serwerze wydruku, przez urządzenia GSM, czy samo urządzenie wielofunkcyjne.</p> <p>Zamawiający zastrzega sobie możliwość rezygnacji z wykorzystywania urządzeń do monitorowania w dowolnym momencie realizacji umowy o całkowitej opiece serwisowej.</p> <p><b>Wykonawca przedstawi oświadczenie, o rodzaju danych przesyłanych przez urządzenie do monitorowania, w szczególności o tym że urządzenie monitorujące nie przesyła danych osobowych.</b></p>
14.	Wydruki serwisowe	Wydruki serwisowe powinny być odliczane na fakturach od wykonanych ilości wydruków przez Zamawiającego.
15.	Punkt zgłoszeń	<p>Wykonawca udostępni Zamawiającemu możliwość zgłaszania usterek, stanu liczników lub zamawiania materiałów eksploatacyjnych za pomocą następujących dróg komunikacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poczta e-mail</li> <li>▪ Infolinii</li> <li>▪ Faksem</li> </ul>
16.	Wypowiedzenie Umowy	Zamawiający i Wykonawca mają prawo wypowiedzieć Umowę całkowitej opieki serwisowej z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia. Przy czym możliwe jest wypowiedzenie Umowy serwisowej dla jednego lub kilku urządzeń wielofunkcyjnych.