**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest najem urządzeń drukujących na potrzeby Zarządu Dróg Miejskich wraz z serwisem i materiałami eksploatacyjnymi do tych urządzeń Wynajmowane urządzenia nie mogą być starsze modelowo niż 2 lata w stosunku do daty zawarcia umowy oraz muszą mieć wsparcie techniczne producenta w czasie trwania kontraktu.

Instalacja urządzeń nastąpi na podstawie zawartej umowy w terminie określonym w dniach roboczych w ilości podanej przez Wykonawcę w ofercie, będącej zdeterminowanej datą złożenia wniosku przez Zamawiającego do Wykonawcy informującego o konieczności instalacji urządzeń. Zamawiający złoży taki wniosek nie później niż do 31.12.2019 r.

**Czas trwania umowy: do 31.12.2022 r.**

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

* Przedmiot zamówienia obejmuje:
* Najem minimum 10 szt. urządzeń wielofunkcyjnych A3 – grupa urządzeń A
* Najem minimum 10 szt. urządzeń wielofunkcyjnych A4 – grupa urządzeń B
* Opcjonalny najem dodatkowych urządzeń wielofunkcyjnych A4 (grupa urządzeń B) oraz A3 (grupa urządzeń A)

Wykonawca składając ofertę przedstawi proponowane modele spełniające warunki Opisu Przedmiotu Zamówienia celem weryfikacji zgodności przez Zamawiającego.

1. **Grupa A - najem min. 10** **szt. urządzeń wielofunkcyjnych A3 (drukarka, kopiarka, skaner)**

**Oferowane przez Wykonawcę urządzenia wielofunkcyjne muszą spełniać następujące wymagania:**

|  |
| --- |
| Monochromatyczne laserowe urzadzenie wielofunkcyjne A3 |
| **L.p.** | **Nazwa parametru** | **Wartości wymagane przez Zamawiającego** |
| 1 | **Pamięć** | minimum: 3 GB |
| 2 | **Dysk twardy** | minimum: 500 GB |
| 3 | **Interfejsy komunikacyjne** | Standardowo: 1000Base-T/100Base-TX/10Base-T, minimum: USB 2.0 (host) x 1, USB 3.0 (host) x 1, USB 2.0 (urządzenie) x1, opcjonalnie bezprzewodowa sieć LAN (IEEE 802.11 b/g/n |
| 4 | **Czas nagrzewania (wyjście z trybu uśpienia)** | maksimum: 15 sek. |
| 5 | **Panel sterowania** | dotykowy, kolorowy, menu w j. polskim |
| 6 | **OCR** | Wbudowany moduł OCR bez limitu stron i licencji pozwalający skanować do formatów Word, PowerPoint, do przeszukiwalnego PDF |
| 7 | **Pojemność podajników dla paieru (A4, A3, 80 g/m²)** | Kaseta na papier minimum: 500 arkuszy |
| Podajnik wielofunkcyjny minimum: 100 arkuszy |
| Kaseta na papier minimum: 500 arkuszy |
| 8 | **Obsługiwane formaty** | A3, A4, A5, A6, B4, B5 |
| Koperty: (COM10), Monarch, ISO-C5 |
| 9 | **Obsługiwane gramatury** | Kaseta na papier minimum: 50–220 g/m² w trybie jednostronnym |
| minimum: 50–220 g/m² w trybie dwustronnym |
| Podajnik wielofunkcyjny minimum: 50–256 g/m² |
| 10 | **Prędkość wydruku** | A3 minimum: 25 str/min w trybie jednostronnym |
| A4 minimum: 40 str/min w trybie jednostronnym |
| 11 | **Rozdzielczość drukowania rzeczywista (nie interpelowana)** | minimum:: 600x600 dpi |
| 12 | **Język opisu strony** | PCL 6, Genuine Adobe PostScript Level 3 |
| 13 | **Drukowanie dwustronne** | automatyczne |
| 14 | **Format plików** | PDF, EPS i XPS, JPEG, TIFF |
| 15 | **Predkośc kopiowania** | A3 minimum: 25 str/min w trybie jednostronnym |
| A4 minimum: 45 str/min w trybie jednostronnym |
| 16 | **Rozdzielczość kopiowania** | minimum: 600x600 dpi |
| 17 | **Kopiowanie seryjne** | minimum:: 900 arkuszy  |
| 18 | **Powiększanie dokumentów** | od 25% do 400% (przyrost co 1%) |
| 19 | **Prędkość skanowania wyrażona w(obr./min; czarno - białe/kolor, A4)** | minimum: 70/70 300 dpi - skanowanie jednostronne |
| minimum: 150/150 300 dpi - skanowanie dwustronne |
| 20 | **Rozdzielczość skanowania** | minimum: 400x400 dpi |
| 21 | **E-mail/FAKS** | E-mail/FAKS internetowy (SMTP), SMB, FTP, skrzynka pocztowa, FAKS Super G3 (opcjonalnie), faks przez IP (opcjonalnie), minimalna rozdzielczośś wysyłania faxu: 200x100 dpi |
| 22 | **Interfejsy komunikacyjne FAX** | Szybkości faxu: Super G3: 33,6 kb/s, G3: 14,4 kb/s |
| Metody kompresji: MH, MR, MMR, JBIG |
| 23 | **Współpraca z systemami operacyjnymi** | Windows 7/8.1/10, Windows Server 2008 / Server 2008 R2 / Server 2012 / Server 2012 R2 / Server 2016, MAC OS X (10.7 lub nowszy) |
| 24 | **Bezpieczeństwo przechowywanych danych** | blokowanie dysku twardego przy użyciu hasła, wymazywanie dysku twardego, ochrona skrzynki pocztowej hasłem, szyfrowanie dysku twardego |
| 25 | **Inne wymagania** | Zestaw materiałów eksploatacyjnych pozwalających na wydrukowanie minimum 50 000 stron przy 5% pokryciu strony |
| 26 | **Bezpieczeństwo komunikacji** | filtrowanie adresów IP/Mac, IPSEC, szyfrowana komunikacja TLS, SNMP V3.0, IEEE 802.1X, IPv4, IPv6, uwierzytelnianie SMTP |
| 27 | **Polityki wstrzymania wydruku** | Możliwość zdefiniowania na urządzeniu polityki wstrzymywania wszystkich lub wybranych wydruków. Możliwość zarządzania swoją kolejką wstrzymanych prac na pulpicie urządzenia, po identyfikacji użytkownika kartą, opcjonalnie (kodem PIN) -podgląd wstrzymanego dokumentu, zmiana opcji zwolnienie do druku lub wykasowanie pracy.  |

1. **Grupa B - najem min. 10 szt. urządzeń wielofunkcyjnych A4 nabiurkowych (drukarka, kopiarka, skaner, fax opcjonalnie)**

**Oferowane przez Wykonawcę urządzenia wielofunkcyjne muszą spełniać następujące wymagania:**

|  |
| --- |
| Monochromatyczne laserowe urzadzenie wielofunkcyjne A4 |
| **L.p.** | **Nazwa parametru** | **Wartości wymagane przez Zamawiającego** |
| 1 | **Pamięć** | minimum: 2 GB |
| 2 | **Dysk twardy** | minimum: 250GB |
| 3 | **Interfejsy komunikacyjne** | Standardowo: 1000Base-T/100Base-TX/10Base-T, minimum: USB 2.0 (host) x 1, USB 3.0 (host) x 1, USB 2.0 (urządzenie) x1, opcjonalnie bezprzewodowa sieć LAN (IEEE 802.11 b/g/n |
| 4 | **Czas nagrzewania (wyjście z trybu uśpienia)** | maksimum: 15 sek. |
| 5 | **Panel sterowania** | dotykowy, kolorowy, menu w j.polskim |
| 6 | **OCR** | Wbudowany moduł OCR bez limitu stron i licencji pozwalający skanować do formatów Word, PowerPoint, do przeszukiwalnego PDF |
| 7 | **Pojemność podajników dla papieru (A4, 80 g/m²)** | Kaseta na papier minimum: 500 arkuszy |
| Taca wielofunkcyjna minimum 100 arkuszy |
| 8 | **Pojemność tacy odbiorczej dla paieru (A4, 80 g/m²)** | minimum: 250 arkuszy |
| 9 | **Obsługiwane formaty** | A4, A5, A6, B5 |
| Koperty: (COM10), Monarch, ISO-C5 |
| 10 | **Obsługiwane gramatury** | Kaseta na papier minimum: 50–120 g/m² w trybie jednostronnym |
| minimum: 50–120 g/m² w trybie dwustronnym |
| 11 | **Prędkość wydruku** | A4 czarno - białe - minimum: 45 str/min w trybie jednostronnym |
| A5 czarno - białe - minimum: 48 str/min w trybie jednostronnym |
| A6 czarno - białe - minimum: 30 str/min w trybie jednostronnym |
|
| 12 | **Rozdzielczość drukowania rzeczywista (nie interpelowana)** | minimum: 600x600 dpi |
| 13 | **Język opisu strony** | PCL 6, PS 3 |
| 14 | **Format plików** | PDF, EPS, TIFF, JPEG, XPS |
| 15 | **Prędkość kopiowania** | A4 minimum: 50 str/min w trybie jednostronnym |
| A5 minimum: 70 str/min w trybie jednostronnym |
| A6 minimum: 30 str/min w trybie jednostronnym |
| 16 | **Rozdzielczość kopiowania** | minimum: 600x600 dpi |
| 17 | **Kopiowanie seryjne** | minimum: 900 arkuszy  |
| 18 | **Powiększanie dokumentów** | od 25% do 400% (przyrost co 1%) |
| 19 | **Prędkość skanowania wyrażona w(obr./min; czarno - białe/kolor, A4)** | minimum: 40/40 300 dpi - wysyłanie |
| minimum: 40/brak 600 dpi - kopiowanie |
| 20 | **Rozdzielczość skanowania** | minimum: 400x400 dpi |
| 21 | **E-mail/FAKS** | E-mail/FAKS internetowy (SMTP), SMB, FTP, skrzynka pocztowa, FAKS Super G3 (opcjonalnie), faks przez IP (opcjonalnie), minimalna rozdzielczośś wysyłania faxu: 200x100 dpi |
| 22 | **Interfejsy komunikacyjne FAX** | Szybkości faxu: Super G3: 33,6 kb/s, G3: 14,4 kb/s |
| Metody kompresji: MH, MR, MMR, JBIG |
| 23 | **Współpraca z systemami operacyjnymi** | Windows 7/8.1/10, Windows Server 2008 / Server 2008 R2 / Server 2012 / Server 2012 R2 / Server 2016, MAC OS X (10.7 lub nowszy) |
| 24 | **Bezpieczeństwo przechowywanych danych** | blokowanie dysku twardego przy użyciu hasła, wymazywanie dysku twardego, ochrona skrzynki pocztowej hasłem, szyfrowanie dysku twardego |
| 25 | **Inne wymagania** | Zestaw materiałów eksploatacyjnych pozwalających na wydrukowanie minimum 50 000 stron przy 5% pokryciu strony |
| Urządzenie wolnostojące, jeżeli nie to wyposażone w podstawę na kółkach |
| 26 | **Bezpieczeństwo komunikacji** | filtrowanie adresów IP/Mac, IPSEC, szyfrowana komunikacja TLS, SNMP V3.0, IEEE 802.1X, IPv4, IPv6 |

Zamawiający określa średnią **ilość miesięcznych wydruków per 1 urządzenie**:

1. Grupa A

Ilość kopii A4 mono – 3225

Ilość kopii A4 kolor –826

Ilość kopii A3 mono – 69

Ilość kopii A3 kolor – 151

1. Grupa B

Ilość kopii A4 mono – 3104

Średnia ilość wydruków została wyznaczona na podstawie informacji z obecnie eksploatowanego systemu kontroli wydruków za 12 miesięcy w 2018 r. (ilość najmowanych urządzeń w danym okresie dla grupy a – 11 szt. dla grupy b – 12 szt.)

Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć urządzenia w terminie ……… dni (zgodnie z ofertą) dni od daty zgłoszenia Wykonawcy przez Zamawiającego wniosku o instalację urządzeń będących przedmiotem zamówienia na podstawie zawartej w niniejszym postepowaniu umowy do siedzib Zarządu Dróg Miejskich, zgodnie z poniższym wykazem:

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp**. | **Adresy lokalizacji** |
| 1 | Warszawa ul. Chmielna 120 |
| 2 | Warszawa ul. Chmielna 124 |
| 3 | Warszawa ul. Gołdapska 7 |
| 4 | Warszawa ul. Chmielna 85/87 |

 Zamawiający może wskazać inne lokalizacje na terenie m.st. Warszawy

W przypadku zamówienia instalacji dodatkowych urządzeń lub zmiany miejsca ich użytkowania, Zamawiający przekaże Wykonawcy stosowne zlecenie z 5-cio dniowym wyprzedzeniem.

1. **Opis systemu zarządzającego**
	1. System kontroli środowiska wydruku dokumentów musi zapewniać:
		1. Zabezpieczenie poufności wydruków i kopii, poprzez zwalnianie prac po identyfikacji użytkownika przy pomocy karty elektronicznej z wykorzystaniem zintegrowanego czytnika autoryzacyjnego, kodu PIN lub loginu i hasła pobieranego w AD (**dotyczy urządzeń z grupy A**).
		2. W przypadku urządzeń **grupy a** każde urządzenie musi być wyposażone w czytnik kart zbliżeniowych zgodnych ze standardem (MIFARE) umożliwiający identyfikację użytkownika kartą. System musi posiadać również możliwość identyfikacji osoby z pomocą unikalnego kodu PIN. Bez użycia karty lub kodu PIN nie będzie można skorzystać z urządzenia, pulpit urządzeń bez dokonania autoryzacji pozostanie zablokowany. Musi istnieć możliwość blokowania dostępu do funkcji urządzenia dla wybranych kart bez konieczności rekonfiguracji sterownika na stacji roboczej lub instalacji dodatkowego sterownika drukarki na stacji roboczej.
		3. System zapewniający funkcjonalność wydruku bezpiecznego i podążającego – kontrola przez użytkownika miejsca i momentu fizycznego zwolnienia wydruku po autoryzacji kartą. Po identyfikacji za pomocą karty, użytkownicy muszą mieć możliwość obejrzenia listy czekających wydruków i wyboru które wydruki zwolnić do druku, a które wykasować (**dotyczy urządzeń z grupy A**)
		4. System musi zapewniać automatyczną aktualizację danych użytkowników poprzez integrację z działającym środowiskiem Microsoft Active Directory oraz MS SQL Server 2012. Wszyscy użytkownicy posiadają swoje konta w Active Directory. System musi automatycznie pobierać informacje o przypisanej pracownikowi karcie dostępu, adresie e-mail, przypisanym dziale.
		5. Możliwość przypisywania kart zbliżeniowych przez użytkowników z wykorzystaniem kodów PUK, loginu i hasła domenowego lub poprzez panel administracyjny (**dotyczy urządzeń z grupy A**) .
		6. Kolejkowanie wielu wydruków jednego użytkownika i zarządzanie kolejką wydruków z poziomu panelu urządzenia. System musi umożliwiać równoczesne wysyłanie w tym samym czasie wielu zadań drukowania na serwer wydruku.
		7. System musi udostępniać podgląd stanu urządzenia oraz poziomu tonerów.
		8. System musi umożliwiać konfigurację reguł, które automatycznie wygenerują powiadomienie w formie wiadomości e-mail w przypadku awarii urządzenia, kończenia się oraz braku materiałów eksploatacyjnych. System musi zapewnić możliwość ustawienia przez administratora ilości procentowej pozostałego tonera w urządzeniu, przy którym jest wysyłane powiadomienie o potrzebie wymiany.
		9. System umożliwi automatyczne kasowanie pracy z bufora urządzenia w przypadku wystąpienia usterki/błędu w tym zacięcia lub braku papieru w urządzeniu
		10. Automatyczne kasowanie z kolejki drukowania dokumentów, które nie zostały zwolnione w określonym czasie oraz automatyczne kasowanie dokumentów już wydrukowanych.
		11. System zapewni tworzenie listy użytkowników urządzeń wielofunkcyjnych z możliwością grupowania na jednostki organizacyjne (MPK) Zamawiającego.
		12. Wgląd w pełną historię pracy urządzenia na liście wydruków z informacją o tym, kiedy wydruk był realizowany, ile stron zostało wydrukowane i przez kogo.
		13. Identyfikacja właściciela zadania – użytkownik ma być identyfikowany na podstawie loginu sieciowego i/albo pobierany z okna dialogowego.
		14. Możliwość automatycznego pobierania listy użytkowników z zewnętrznych źródeł danych takich jak np.: Active Directory, LDAP.
		15. Możliwość definiowania uprawnień do drukowania/kopiowania /skanowania dla grup użytkowników.
		16. Zarządzanie osobistą kolejką wydruków chronionych z poziomu terminala i WWW polegające na autentykacji przed odbiorem wydruku, wyborze pracy przed wydrukowaniem z listy zleconych zadań.
		17. Logowanie do portalu www za pomocą trybu SSO. System nie może przechowywać w żadnej formie haseł domenowych użytkowników, tożsamość musi być weryfikowana przez domenę.
	2. Funkcja skanowania z rozpoznawaniem tekstu (OCR) w języku polskim dostępna bezpośrednio na panelu dotykowym urządzenia wielofunkcyjnego pod wskazany adres użytkownika z możliwością otworzenia i edytowania zeskanowanego dokumentu w programach takich jak Word, Excel, każda aplikacja do odczytywania plików PDF dostępna z panelu urządzenia bez limitu użytkowników.
	3. Zbieranie informacji o wykonywanych pracach w centralnej bazie danych wraz z możliwością automatycznego wysyłania raportów poprzez email.
	4. Generowanie raportów z informacjami o ilościach wydruków, kopii, czarno-białych i kolorowych z podziałem na:
		1. Użytkowników
		2. Urządzenia
		3. Centra kosztowe
	5. Zliczanie pojedynczych wydruków w rozbiciu na strony czarno-białe i kolorowe i formatów wydruków.
	6. Zliczanie wydruków w momencie, gdy zostaną wydrukowane na urządzeniu (zliczanie „online”).
	7. Automatyczne wybieranie zdefiniowanych dla użytkownika miejsc docelowych dla skanowanych prac (e-mail, folder sieciowy). Każdy użytkownik, aby mieć dostęp do funkcji skanowania musi się zautoryzować np. za pomocą karty zbliżeniowej w przypadku urządzeń grupy a lub logowania SSO w przypadku urządzeń grupy b. Po pozytywnej weryfikacji użytkownika, na panelu urządzenia pojawiają się spersonalizowane ustawienia z konkretnymi prawami dla każdego użytkownika.
	8. Skanowanie do skrzynki e-mail lub na lokalizację sieciową zapisaną w usłudze katalogowej użytkowników lub zdefiniowaną lokalnie w profilu użytkownika
	9. Przekazywanie danych użytkownika z systemów autoryzacji, wydruku podążającego i kontroli kosztów bez dodatkowego logowania - możliwość konfiguracji wydruku bezpośredniego, który nie wymaga autentykacji. Dane z wydruku zostają przekazane do systemu zliczającego bez potrzeby autentykacji użytkowników na urządzeniu.
	10. W zakresie bezpieczeństwa system zapewni szyfrowanie komunikacji pomiędzy wszystkimi modułami systemu (stacja robocza, serwer, Urządzenia) bez instalacji dodatkowego oprogramowania na stacjach roboczych. Wykonawca zapewni mechanizmy szyfrowania przesyłanych prac wydrukowych oraz mechanizmy weryfikacji tożsamości użytkownika. System udostępnia funkcję Maskowanie nazw dokumentów w kolejkach oraz maskowanie nazw dokumentów w aplikacji zarządzającej.
	11. System wydruku musi umożliwiać grupowanie urządzeń według określonej przez. Zamawiającego struktury, np.: Oddziały, Departamenty, Budynki, etc.
	12. Interfejs użytkownika i administratora w systemie oraz w urządzeniach drukujących musi być w języku polskim.
	13. Instalacja rozwiązania musi zostać zrealizowana na lokalnym serwerze wirtualnym w środowisku VMWare, dostarczonym przez Zamawiającego.
	14. Wdrożenie systemu wydruku musi nastąpić w terminie do 7 dni od daty podpisania Umowy. Za czas zakończenia prac przyjmuje się datę podpisania protokołu końcowego odbioru dostawy, konfiguracji i instalacji dostarczonych urządzeń.
	15. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu szczegółowy harmonogram dostawy poszczególnych urządzeń oraz wdrożenia systemu wydruku. Harmonogram musi uwzględniać przynajmniej 14 dniowy okres czasu na sprawdzenie poprawności działania systemu, przed obustronnym podpisaniem protokołu odbioru końcowego.
	16. Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia i utrzymania systemu wydruku wraz ze świadczeniem usług serwisowych od momentu podpisania protokołu końcowego odbioru do końca trwania umowy.
	17. **System zapewni możliwość licencjonowania na wszystkie użytkowane w ZDM urządzenia ( w tym również urządzenia Canon IR ADV 3330i), a Wykonawca zapewni licencje razem ze wsparciem pozwalające na korzystanie z rozwiązań przez okres realizacji zawartej umowy.**
	18. Wykonawca zapewni szkolenia dla administratorów systemu minimum w wymiarze 8 godzin roboczych.
	19. System umożliwi monitorowanie urządzeń sieciowych i podłączonych lokalnie, i obsługiwać będzie systemy Windows 7 PRO i Windows 10 PRO, w wersjach zarówno 32 jak i 64 bitowych.
	20. System umożliwi śledzenie czasu dostępności urządzeń oraz czasu kiedy były niedostępne z powodu awarii / usterki lub wyczerpania materiałów eksploatacyjnych.
	21. System umożliwi wprowadzenie kosztu produkcji pojedynczego dokumentu z podziałem na urządzenia oraz strony kolorowe i czarno-białe oraz format wydruku
	22. System umożliwi automatyczne wykrywanie urządzeń, które Zamawiający chce objąć monitoringiem w odniesieniu do wprowadzonego zakresu adresów IP lub nazwy hosta, a także ręcznie.
	23. System umożliwi pełną modyfikowalność prezentowanych raportów w zależności od wymagań Zamawiającego.
2. **Opis warunków serwisowych**
3. Wykonawca musi posiadać autoryzację producenta na serwis urządzeń, które będą przedmiotem najmu.
4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił pełną obsługą serwisową oraz dostawę materiałów eksploatacyjnych na cały czas trwania umowy. Zamawiający będzie we własnym zakresie dostarczał papier do urządzeń.
5. W ramach obsługi serwisowej Wykonawca winien zapewnić: - kompleksowy, automatyczny monitoring urządzenia (zgłaszanie usterek, kontrola zużycia części i materiałów eksploatacyjnych) przez 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, bez ingerencji Zamawiającego. Przez automatyczny monitoring Zamawiający rozumie przetwarzanie wyłącznie informacji serwisowych bez możliwości zapoznania się przez Wykonawcę lub osoby trzecie, z treścią przetwarzanych dokumentów.
6. Wykonawca powinien zapewnić **60 minutową** reakcję serwisu obejmującą zdalną diagnozę i wsparcie telefoniczne (potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, bądź zdiagnozowania awarii samodzielnie przez Wykonawcę pocztą elektroniczną w czasie do 1 godziny od powstania awarii) oraz gwarantowany przyjazd technika do **8 godzin roboczych.**
7. Przywrócenie pełnej funkcjonalności w przypadku awarii urządzenia i/lub spadku jakości wydruków oraz wydajności pracy urządzenia musi nastąpić w ciągu maksimum **24 godzin** od momentu zgłoszenia.
8. Podczas instalacji lub w terminie wskazanym przez Zamawiającego Wykonawca przeszkoli 3 operatorów urządzenia (pracowników Zamawiającego) oraz przekaże instrukcję obsługi urządzeń oraz systemu zarządzającego wydrukami.
9. W zakres przedmiotu zamówienia wchodzi wykonywanie przeglądów i napraw niezbędnych do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania urządzenia i utrzymania prawidłowej jakości wydruku oraz wymian uszkodzonych i wyeksploatowanych części, które powodują nieprawidłowe działanie urządzenia, w tym także wymiana wszystkich materiałów eksploatacyjnych na fabrycznie nowe, zgodnie z zaleceniami producenta urządzenia.
10. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił wsparcie dla wykorzystywanego systemu zarządzania wydrukami w zakresie prawidłowej konfiguracji oraz aktualizacji i usuwania błędów.
11. Bieżące dostawy fabrycznie nowych materiałów eksploatacyjnych muszą zapewniać nieprzerwaną pracę urządzenia.
12. Koszt materiałów eksploatacyjnych (w tym koszt dostarczenia) i czynności serwisowych oraz naprawczych należy wliczyć w cenę oferty (koszt wydruku za stronę i koszt najmu) przez cały okres obowiązywania umowy.
13. Wykonawca zapewni przy urządzeniu, w miejscu instalacji stały zapas minimum jednego kompletu tonerów.
14. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia raz na 60 dni przeglądu urządzeń w zakresie oceny stanu technicznego pod kątem wyeksploatowania części urządzenia w celu ewentualnej konieczności wymiany ich na sprawne. Z przeglądu musi zostać sporządzony raport, który Wykonawca przekaże Zamawiającemu. Raport może zostać przekazany w formie elektronicznej.
15. Przeglądy muszą być wykonywane zgodnie z zaleceniem producenta danego urządzenia oraz muszą uwzględniać wszelkie czynności niezbędne do zapewnienia sprawnego działania urządzenia.
16. Przeglądy, wymiana części i materiałów eksploatacyjnych urządzenia muszą być wykonywane w miejscu ich eksploatacji w dni robocze w godzinach 8:00-15:00.
17. Wykonawca umożliwi poprzez usługę typu Helpdesk telefoniczny kontakt z technikiem serwisu od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00 do 16:00 w celu wsparcia pracowników Zamawiającego w zakresie konfiguracji oraz usuwania awarii urządzeń i systemu zarządzania wydrukami.
18. Wykonawca dodatkowo zapewni możliwość zgłaszania przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu usterek oraz zleceń na wskazany numer faksu, adres poczty elektronicznej lub poprzez stronę [WWW.](http://WWW/)
19. Maksymalna przerwa w pracy pojedynczego urządzenia objętego niniejszą umową nie może przekroczyć:
	1. 5 godzin w przypadku zużycia materiałów eksploatacyjnych
	2. 24 godzin w przypadku awarii
	3. Ilość przerw w pracy w ciągu miesiąca z powodu awarii nie może przekroczyć 5 przypadków
	4. Ilość przerw w pracy w ciągu miesiąca z powodu zużycia materiałów eksploatacyjnych nie może przekroczyć 5 przypadków
20. Wykonawca na zlecenie Zamawiającego dostarczy i zainstaluje dodatkowe urządzenie w ramach opcji najmu w terminie nie przekraczającym 3 dni robocze od daty przekazania zlecenia instalacji przez Zamawiającego.

Serwis musi być świadczony przez przedmiot posiadający wdrożony system zarządzania jakością ISO9001 lub równoważny system zapewnienia jakości podczas świadczenia usług serwisowych. Spełnienie ww. wymogu należy udokumentować stosownym certyfikatem lub dokumentem na etapie odbioru przedmiotu zamówienia podczas realizacji umowy.