|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Załącznik***  ***nr 1*** | *Umowa nr* | *………………………………………* |
| *z dnia* | *………………………………………* |
| ***Opis Przedmiotu Zamówienia*** | | |

**Znak sprawy:** DZ/251/79/2021

1. **Przedmiot zamówienia i termin realizacji**
2. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej, pogwarancyjnej usługi serwisowej urządzeń wielofunkcyjnych użytkowanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (dalej: „**Usługa**”).
3. Usługa będzie świadczona w lokalizacjach mieszczących się przy ul. Wodnej 2, Wodnej 4, Wodnej 6 oraz Wodnej 17 w Krakowie (30-556 Kraków).
4. Termin realizacji zamówienia: 36 (słownie: trzydzieści sześć) miesięcy od dnia podpisania umowy w sprawie zamówienia.
5. **Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia**
6. Celem świadczenia Usługi jest zapewnienie efektywnego, sprawnego, ciągłego i prawidłowego działania urządzeń wielofunkcyjnych.
7. Świadczenie Usługi będzie obejmować:
   1. diagnostykę (określenie stanu technicznego urządzeń wielofunkcyjnych i ustalenie źródeł awarii),
   2. konserwację (zabezpieczenie urządzeń wielofunkcyjnych przed skutkami tarcia, smarowanie napędów i zębatek, odkurzenie urządzeń, odpylenie),
   3. przeglądy (sprawdzenie stanu technicznego urządzeń wielofunkcyjnych),
   4. naprawy (całkowite usunięcie usterki, awarii, problemu),
   5. dostawy, w tym montaż i wymianę, tonerów,
   6. dostawy, w tym montaż i wymianę, wszelkich części zamiennych i drobnych akcesoriów eksploatacyjnych przeznaczonych do urządzeń wielofunkcyjnych, umożliwiających ich sprawne i ciągłe działanie,
   7. ciągłe wsparcie w zakresie zarządzania urządzeniami wielofunkcyjnymi oraz systemem spersonalizowanego druku.
8. Umową w sprawie zamówienia objętych zostanie 6 urządzeń wielofunkcyjnych:
9. SHARP MX-2614 - 1 szt.
10. SHARP MX-3070 - 1 szt.
11. SHARP MX-2630 - 2 szt.
12. Epson WF-C5790 - 2 szt.
13. **Zamawiający** wymaga ustalenia kosztu za wytworzenie pojedynczej strony osobno dla trybu monochromatycznego oraz kolorowego (wytworzenie obejmuje łącznie następujące technologie: wydruk, skan, ksero), na który składać się będzie:
    1. koszt zużycia tonera,
    2. koszt realizacji czynności, o których mowa w ust. 2 lit. a-g,
    3. koszt dojazdu.
14. Rozliczenie za świadczenie Usługi nastąpi miesięcznie w odniesieniu do każdego urządzenia wielofunkcyjnego, o którym mowa w ust. 3, w oparciu o liczbę wytworzonych stron (łącznie w technologiach: wydruk, skan, ksero) w trybie:
15. monochromatycznym,
16. kolorowym

- z uwzględnieniem danych technicznych zawartych w tabeli, o której mowa w pkt VII.

1. W ramach Usługi **Wykonawca** wykona nielimitowaną liczbę czynności, o których mowa   
   w ust. 2 lit. a, b, d-g, tj. niezależenie od liczby i formatu wytworzonych stron oraz niezależnie od częstotliwości wykonywania powołanych czynności w czasie obowiązywania umowy w sprawie zamówienia.
2. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, **Zamawiający** przedstawi **Wykonawcy** stan początkowy liczników wszystkich urządzeń wielofunkcyjnych objętych przedmiotem zamówienia.
3. **Wykonawca**, w dniu podpisania umowy w sprawie zamówienia, wyposaży urządzenia wielofunkcyjne w nowe tonery.
4. Usługa będzie realizowana na koszt i ryzyko **Wykonawcy**.
5. **Zamawiający** zastrzega sobie możliwość zmiany lokalizacji urządzeń wielofunkcyjnych, o której zobowiązuje się każdorazowo powiadomić **Wykonawcę**. Zmiana lokalizacji nie stanowi zamiany przedmiotu zamówienia i nie wymaga zawarcia aneksu do umowy w sprawie zamówienia, a jedynie powiadomienia Wykonawcy w formie pisemnej.
6. Usługa powinna być realizowana zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie BHP, ochrony ppoż. i ochrony środowiska.
7. Na wszystkie czynności składające się na Usługę oraz tonery, drobne akcesoria eksploatacyjne i części zamienne **Wykonawca** udzieli **Zamawiającemu** minimum 12-miesięcznej gwarancji od dnia wykonania czynności składającej się na Usługę, chyba że gwarancja producenta na tonery, drobne akcesoria eksploatacyjne lub części zamienne jest dłuższa. Wówczas obowiązuje gwarancja producenta.
8. **Sposób postępowania w przypadku realizacji usługi**
9. **Zamawiający** powiadomi **Wykonawcę** o konieczności wykonania Usługi, przekazując możliwie wyczerpujący opis problemu drogą telefoniczną lub mailową.
10. Po otrzymaniu zgłoszenia **Wykonawca** niezwłocznie przystępuje do świadczenia Usługi w celu realizacji zgłoszenia.
11. Każdorazowo po zakończeniu realizacji Usługi **Wykonawca** potwierdza jej zakres w protokole, stanowiącym **załącznik nr 2** do umowy w sprawie zamówienia. **Zamawiający** wskazuje, czy została ona wykonana prawidłowo i w terminie. Jeżeli tak, to wówczas zgłoszenie zostaje zamknięte. Jeśli Usługa nie została wykonana prawidłowo i w terminie, **Zamawiający** umieszcza taką informację w protokole i przekazuje zgłoszenie do dalszej realizacji przez **Wykonawcę**.
12. W razie konieczności wykonania Usługi w siedzibie **Wykonawcy** wymagane jest uzyskanie zgody **Zamawiającego**. Wszelkie koszty związane z transportem urządzeń wielofunkcyjnych pokrywa **Wykonawca**.
13. W przypadku niedotrzymania terminu realizacji Usługi, **Wykonawca** zapewni urządzenie zastępcze o parametrach równoważnych lub lepszych od urządzenia wielofunkcyjnego wymagającego wykonania Usługi.
14. Dostarczone urządzenie zastępcze musi wykorzystywać te same sterowniki, z których korzystają użytkownicy tak, aby nie było konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania.
15. Jeśli w okresie użytkowania urządzenie zastępcze ulegnie awarii lub usterce, **Wykonawca** dostarczy na swój koszt inne urządzenie zastępcze w terminie do 3 (słownie: trzech) dni roboczych od momentu dokonania zgłoszenia przez **Zamawiającego**, zgodnie z procedurą wskazaną w ust. 1.
16. W przypadku braku możliwości przywrócenia urządzenia wielofunkcyjnego do stanu umożliwiającego jego efektywne, sprawne, ciągłe i prawidłowe działanie z przyczyn niezależnych od **Wykonawcy**, **Wykonawca** przedstawi ekspertyzę techniczną dotyczącą stanu technicznego danego urządzenia wielofunkcyjnego oraz wycenę kosztów przywrócenia tego urządzenia do stanu umożliwiającego jego efektywne, sprawne, ciągłe i prawidłowe działanie w celu podjęcia przez **Zamawiającego** dalszej decyzji.
17. **Wykonawca** ponosi pełną odpowiedzialność materialną (do wysokości wartości rynkowej urządzenia wielofunkcyjnego) za utratę lub uszkodzenie urządzeń wielofunkcyjnych powstałe z jego winy w czasie realizacji Usługi oraz za dostarczone i wymienione tonery, drobne akcesoria eksploatacyjne i części zamienne, niezbędne do efektywnego, sprawnego, ciągłego i prawidłowego działania urządzeń wielofunkcyjnych.
18. **Zamawiający** wymaga, aby wszystkie dostarczone części zamienne były fabrycznie nowe   
    i nieregenerowane. **Zamawiający** nie definiuje jednak zakresu oryginalności lub równoważności.
19. Dostarczone części zamienne nie mogą powodować dalszego przestoju w działaniu urządzeń wielofunkcyjnych, ich uszkodzeń lub kolejnych awarii.
20. Wymiana części zamiennych (np. bębnów, taśm barwiących, pojemników na zużyty toner itp.) powinna odbywać się m.in. w następujących przypadkach:
    1. naturalnego zużycia elementów określonych przez producenta urządzenia wielofunkcyjnego,
    2. awarii elementu,
    3. pogorszenia się jakości wydruku i braku możliwości zapewnienia odpowiedniej jakości zadruku poszczególnych stron w czytelnej postaci.
21. W ramach umowy w sprawie zamówienia **Wykonawca** zobowiązuje się do odbierania po każdej czynności realizowanej w ramach Usługi wszystkich uszkodzonych lub zużytych części zamiennych.
22. **Wykonawca** odpowiedzialny będzie za utylizację odebranych, uszkodzonych lub zużytych części zamiennych w sposób przewidziany prawem, w szczególności przepisami związanymi z ochroną środowiska.
23. Wszystkie uszkodzone lub zużyte części zamienne po ich wymianie przechodzą na własność **Wykonawcy** i będą odbierane od **Zamawiającego** na bieżąco przez **Wykonawcę** na własny koszt.
24. **Zamawiający** wymaga cyklicznych przeglądów urządzeń wielofunkcyjnych, o których mowa w pkt II ust. 3, z częstotliwością co 6 (słownie: sześć) miesięcy. Przeglądy będą polegały na:
    1. regulacji urządzeń wielofunkcyjnych,
    2. przeczyszczeniu elementów i podzespołów takich jak m.in.: obudowa, klawiatura, optyka, w tym lustra, soczewki, lampa, szyba ekspozycji, rolki, wałki, paski,
    3. wymianie wszystkich uszkodzonych lub wyeksploatowanych podzespołów,
    4. kalibracji urządzeń wielofunkcyjnych po wymianie podzespołów.
25. Każdy z przeglądów zakończony będzie protokołem, stanowiącym **załącznik nr 2** do umowy w sprawie zamówienia, podpisanym przez **Zamawiającego** i **Wykonawcę**.
26. Wszelkie czynności wykonywane w ramach Usługi realizowane będą w lokalizacjach, o których mowa w pkt I ust. 2, z zastrzeżeniem pkt II ust. 10, w dni robocze od godziny 7:00 do 14:00. W szczególnych przypadkach **Zamawiający** dopuszcza możliwość realizowania tych czynności w innych godzinach, po wcześniejszym uzgodnieniu tego z **Zamawiającym**.
27. **Wykonawca** wyznaczy jeden punkt kontaktu serwisowego.
28. **drobne akcesoria eksploatacyjne i tonery**
29. **Wykonawca** w ramach przedmiotu zamówienia zapewni niezbędne, drobne akcesoria eksploatacyjne i tonery do wszystkich urządzeń wielofunkcyjnych, o których mowa w pkt II ust. 3, z wyłączeniem papieru.
30. W ramach przedmiotu zamówienia **Wykonawca** zobowiązuje się do odbierania po realizacji Usługi wszystkich uszkodzonych lub zużytych drobnych akcesoriów eksploatacyjnych.
31. **Wykonawca** odpowiedzialny będzie za utylizację odebranych, uszkodzonych lub zużytych drobnych akcesoriów eksploatacyjnych w sposób przewidziany prawem, w szczególności przepisami związanymi z ochroną środowiska.
32. Wszystkie uszkodzone lub zużyte drobne akcesoria eksploatacyjne po ich wymianie przechodzą na własność **Wykonawcy** i będą odbierane od **Zamawiającego** na bieżąco przez **Wykonawcę** na własny koszt.
33. Z dniem zakończenia obowiązywania umowy w sprawie zamówienia zainstalowane przez **Wykonawcę** tonery przechodzą na własność **Zamawiającego** z tym zastrzeżeniem, że **Wykonawcy** przysługuje wynagrodzenie wynikające wyłącznie z faktycznego zużycia tonerów, ustalonego w oparciu o dane pochodzące z odczytu końcowego liczników urządzeń wielofunkcyjnych po ostatnim okresie rozliczeniowym.
34. Na wniosek **Zamawiającego**, **Wykonawca** dostarczy **Zamawiającemu** dokument potwierdzający utylizację drobnych akcesoriów eksploatacyjnych.
35. **Zamawiający** wymaga, aby do każdego z urządzeń wielofunkcyjnych **Wykonawca** posiadał na stanie jeden dodatkowy komplet tonerów.
36. **Zamawiający** wymaga, aby wszystkie dostarczane drobne akcesoria eksploatacyjne były oryginalne, fabrycznie nowe.
37. Stosowanie dostarczanych drobnych akcesoriów eksploatacyjnych nie może powodować przestojów w działaniu urządzeń wielofunkcyjnych, ich uszkodzeń lub awarii.
38. Niedopuszczalne jest wysypywanie się tonera z kaset do wnętrza urządzeń wielofunkcyjnych lub na zewnątrz.
39. Wymieniane tonery muszą być dostarczane w postaci kaset przeznaczonych do danego modelu urządzenia wielofunkcyjnego. Nie dopuszcza się możliwości dosypywania tonera do istniejących kaset lub jego regeneracji.
40. Dopuszcza się możliwość wymiany tonera przez **Zamawiającego**.
41. Stopień zaczernienia (lub zakolorowania w przypadku wydruku w kolorze) powinien być optymalny według wskazań producenta urządzenia wielofunkcyjnego, tzn. bez włączonego trybu ekonomicznego.
42. **Środowisko do zarządzania drukiem spersonalizowanym, drukiem podążającym**
43. **Zamawiający** informuje, że posiada zainstalowane i skonfigurowane środowisko do zarządzania spersonalizowanym drukiem na urządzeniach wielofunkcyjnych SHARP.
44. **Zamawiający** nie dopuszcza możliwości instalacji i rekonfiguracji innego oprogramowania do zarządzania drukiem oraz użytkownikami.
45. **Zamawiający** wymaga zachowania adresacji IP urządzeń wielofunkcyjnych oraz serwera druku.
46. **Czasy reakcji (SLA)**
47. Natychmiastowe przyjęcie zgłoszenia drogą telefoniczną lub mailową w godzinach od 7.00 do 15.00 w dni robocze, potwierdzone podaniem numeru zarejestrowanego zgłoszenia.
48. Dojazd do **Zamawiającego** w przypadku konieczności wykonania Usługi powinien nastąpić do 2 (słownie: dwóch) godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia.
49. Przywrócenie urządzenia wielofunkcyjnego do stanu umożliwiającego jego efektywne, sprawne, ciągłe i prawidłowe działanie musi nastąpić w ciągu 12 (słownie: dwunastu) godzin, licząc od momentu zgłoszenia przez **Zamawiającego**, za wyjątkiem sytuacji, w których konieczne jest dostarczenie części zamiennych wymagających dokonania odrębnego zamówienia u producenta.
50. Dostawa zamówionych tonerów i drobnych akcesoriów eksploatacyjnych musi nastąpić do 4 (słownie: czterech) godzin od momentu zgłoszenia zapotrzebowania.
51. **Dane teczhniczne urządzeń wielofunkcyjnych**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SHARP**  **MX-2614N** | **SHARP**  **MX-3070** | **SHARP**  **MX-2630** | **SHARP**  **MX-2630** | **Epson**  **WF-C5790** | **Epson**  **WF-C5790** |
| **Rok produkcji** | **2016** | **2017** | **2018** | **2018** | **2020** | **2020** |
| **Licznik ogólny:**  **strony czarno-białe\*** | 338 811 | 200 911 | 157 386 | 119 8217 | 2551 | 2203 |
| **Licznik ogólny:**  **strony kolorowe\*** | 191 598 | 207 629 | 108 829 | 126 057 | 2197 | 1702 |
| **Liczba wydrukowanych stron czarno-białych\*** | 257 355 | 138 658 | 87 776 | 91 352 | 2007 | 1921 |
| **Liczba wydrukowanych stron kolorowych\*** | 162 140 | 175 808 | 69 942 | 109 347 | 2149 | 1699 |
| **Liczba skserowanych stron czarno-białych\*** | 81 212 | 62 110 | 69 538 | 28 280 | 544 | 282 |
| **Liczba skserowanych stron kolorowych\*** | 29 340 | 31 745 | 38 756 | 16 636 | 48 | 3 |
| **Liczba skanów stron czarno-białych\*** | 30 513 | 22 235 | 6 204 | 8 661 | 541 | 237 |
| **Liczba skanów stron kolorowych\*** | 18 623 | 38 459 | 12 647 | 8025 | 450 | 99 |
| **Inne czarno-białe** | 244 | 143 | 71 | 184 | 0 | 0 |
| **Inne Kolorowe** | 118 | 76 | 30 | 76 | 0 | 0 |
| **Podajnik dokumentów** | 107 117 | 78 652 | 52 172 | 30 387 | 0 | 0 |
| **Dupleks** | 159 015 | 116 594 | 63 097 | 72 107 | 2176 | 2263 |
| **Lokalizacja\*** | Wodna 4  Kraków | Wodna 2  Kraków | Wodan 17  Kraków | Wodna 4  Kraków | Wodan 2  Kraków | Wodna 6  Kraków |
| **Objęcie usługami serwisowymi** | tak | tak | tak | tak | tak | tak |
| **Uszkodzenia\*** | brak | brak | brak | brak | brak | tak |
| **Konieczność wymiany podzespołów\*** | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek | Nie stwierdzono usterek |
| **Dostarczenie urządzenia do Zamawiającego fabrycznie nowego** | tak | tak | tak | tak | tak | tak |
| \* *stan na dzień 26 sierpnia 2021 r.* | | | | | |  |

1. **SZCZEGÓŁOWY RAPORT WYKONANYCH NAPRAW I WYMIANY PODZESPOŁÓW**

**Sharp MX2614**

* Kod VK – konserwacja
* F2-58 – skasowanie błędu
* Przegląd optyki
* F2-58 – skasowanie błędu
* Kalibracja
* Przegląd, konserwacja urządzenia (elementy mechaniczne)
* Naprawa uszkodzonego fusera
* Wymiana zębatki przekładni napędowej
* Czyszczenie pasa transferu
* Konserwacja rolek pobierania zasobnika 1
* Wymiana zespołu czyszczącego taśmy utrwalacza
* Pas transferowy – wymiana
* H5-01 – naprawa utrwalacza
* Czyszczenie czujników
* FK-3 – zespół czyszczący taśmy utrwalacza
* Wymiana podajnika ADF
* FK3, FK1, TC1 – konserwacja
* Kalibracja
* DK, VK – konserwacja

**Sharp MX-3070**

* Materiały CMY – wymiana
* Wymiana elementów fusera
* Usunięcie zacięcia papieru
* Przegląd, konserwacja urządzenia (elementy mechaniczne)
* Konserwacja listwy odrywającej utrwalacza, laserów, elektrod
* Wymiana developera Bk
* Kalibracja
* Kod TA – konserwacja
* Zespół elektrody BK – wymiana
* DK – konserwacja
* Kontrola urządzenia + czyszczenie czujników
* Wymiana pamięci

**Sharp MX 2630 – Wodna 17**

* Konserwacja urządzenia
* Wymiana developera Bk
* Przegląd optyki i podzespołów
* Pas B1 – uszkodzenie mechaniczne – naprawa

**Sharp MX 2630 – Wodna 4**

* Konserwacja, kalibracja urządzenia
* Listwa bębna Bk
* Elektroda C
* C4-20 – wymiana dwóch sprzęgieł
* Koło zębate modułu bębna Y
* Wymiana shiftera oraz kółek napędowych
* Konserwacja podzespołów
* Przegląd optyki
* Naprawa modułu bębna Y
* Uzupełnienie DV Y
* Kontrola C2PED
* Poprawienie kontaktów czujników

**Epson WF-C5790**

* Czyszczenie głowicy + aktualizacja firmware'u

**Inne:**

* Wsparcie w zarządzaniu systemem personalizacji i drukiem podążającym
* Dostosowanie konfiguracji urządzeń wielofunkcyjnych do potrzeb **Zamawiającego**
* Wsparcie sieciowe w zakresie poprawności działania urządzeń wielofunkcyjnych

1. **Inne**
2. **Zamawiający** dopuszcza,przed złożeniem oferty, przeprowadzenie przeglądu zerowego (startowego) wszystkich urządzeń wielofunkcyjnych objętych przedmiotem zamówienia celem prawidłowego oszacowania Usługi. Wszelkie koszty związane z wykonaniem przeglądu zerowego ponosi **Wykonawca.**
3. Po wykonaniu przeglądu zerowego dla każdego urządzenia wielofunkcyjnego zostanie sporządzony osobny raport.
4. **Zamawiający** nie dopuszczawglądu w dokumentacjętechniczną skonfigurowanego środowiska serwerowo-sieciowego do chwili podpisania umowy w sprawie zamówienia z **Wykonawcą**. Po tym czasie **Zamawiający** ujawni jedynie fragmenty tej dokumentacji technicznej konieczne do świadczenia Usługi.
5. **Wykonawca** musi posiadać autoryzację handlową i serwisową producentów urządzeń wielofunkcyjnych.