

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
SERWIS SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO
AKADEMIA WOJSK LĄDOWYCH we WROCŁAWIU

1. Przedmiotem umowy będzie serwis Sprzętu Informatycznego (w tym komputerów, laptopów, serwerów, drukarek, urządzeń wielofunkcyjnych, faksów, kserokopiarek, ploterów itp.). W związku z rozbudową posiadanej bazy sprzętowej Zmawiający zastrzega sobie, iż baza podanego asortymentu nie jest bazą zamkniętą.
2. Miejscem wykonania umowy będą miejsca lokalizacji sprzętu na terenie siedziby Zamawiającego ul. Czajkowskiego 109, Wrocław lub miejsce wskazane przez Zamawiającego.
3. Przez serwis Sprzętu Informatycznego rozumie się:
 - wymianę materiałów eksploatacyjnych (tonerów, kartridży, bębnow itp.),
 - konserwację oraz usuwanie awarii,
 - naprawę w tym usuwanie wad, uszkodzeń, awarii i obsługę umożliwiającą przywrócenie właściwości użytkowych poprzez np. wymianę uszkodzonych lub zużytych podzespołów.
4. Wykonawca zobowiąże się do świadczenia usług w sposób rzetelny i zgodny ze standardami obowiązującymi w Polsce dla czynności będących przedmiotem umowy.
5. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania usługi wymiany materiałów eksploatacyjnych po powiadomieniu drogą faksową lub pocztą elektroniczną e-mail przez osoby upoważnione ze strony Zamawiającego, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia potrzeby serwisu Sprzętu Informatycznego, w godzinach od 8.00 do 14.00.
6. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania ekspertyzy naprawczej sprzętu nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia.
7. Sprzęt Informatyczny będzie naprawiony w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych. W uzasadnionych przypadkach (brak dostępności powszechnej na rynku, konieczność ściągnięcia części z zagranicy, itp.) na wniosek Wykonawcy termin naprawy będzie ustalany w trybie roboczym, lecz nie dłuższym niż 21 dni roboczych.
8. Zaoferowane materiały eksploatacyjne wykorzystywane do serwisowania sprzętu drukującego nie mogą być zabronione przez producenta danego sprzętu drukującego.
9. Materiały eksploatacyjne muszą być **fabrycznie nowe** a data produkcji nie może być starsza niż **6 miesięcy**. Dostarczane materiały eksploatacyjne muszą posiadać minimum **12 miesięczną gwarancję producenta**.
10. Pod pojęciem „**fabrycznie nowe**” należy rozumieć materiały eksploatacyjne, które w swoim całym procesie produkcyjnym (za wyjątkiem kartonowego opakowania) są wytwarzane z elementów wytworzonych od podstaw, bez użycia w jakikolwiek sposób komponentów uzyskanych z innych produktów wcześniej użytkowanych, pochodzące z bieżącej produkcji, w opakowaniach producenta, ze znakiem towarowym producenta wskazującym typ i model urządzenia, do którego jest przeznaczone oraz oznaczeniem logo, symbolu produktu na opakowaniu i produkcie, terminem przydatności do użycia oraz określeniem pochodzenia. Wszystkie elementy wchodzące w skład materiałów eksploatacyjnych (np. kaseta, bęben światłoczuły, listwa podająca, listwa zbierająca, listwa czyszcząca, zębátky, wałek grzewczy, wałek dociskowy, głowica drukująca, toner, atrament, tusz) muszą być fabrycznie nowe, nieregenerowane, nierefabrykowane, niewchodzące wcześniej (pierwotnie) w całości ani w części w skład innych materiałów (nieużywane), bez śladów używania.
11. Pod pojęciem fabrycznie nowy materiał eksploatacyjny nie uznaje się wyrobów gdzie pojemnik został jedynie wyczyszczony i ponownie napełniony.
12. Na potwierdzenie, że oferowane dostawy odpowiadają określonym wymaganiom Zamawiający ma prawo żądać:

W przypadku braku dostępności materiałów oryginalnych producenta i zaoferowania przez Wykonawcę materiałów eksploatacyjnych zamienników:

- a) Dokument wydany przez podmiot uprawniony do kontroli jakości potwierdzający wydajność mierzoną zgodnie z normą ISO/IEC 19752 dla tonerów monochromatycznych, ISO/IEC 19798 dla tonerów kolorowych, ISO/IEC 24711 i ISO/IEC 24712 dla wkładów atramentowych. Przez podmiot uprawniony do kontroli jakości rozumie się podmiot zewnętrzny posiadający stosowną akredytację pod kątem wymogów ww. norm oraz mający siedzibę w państwie członkowskim Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Zaświadczenie podmiotu uprawnionego do kontroli jakości, to zaświadczenie podmiotu zewnętrznego, niezależnego uprawnionego do kontroli jakości oferowanego asortymentu. Zamawiający nie zaakceptuje potwierdzenia równoważności zaoferowanych materiałów poprzez załączenie do oferty wyników z testów wydajności mierzonych zgodnie z ww. normami ISO wystawionych przez producenta materiału eksploatacyjnego lub podmiot do tego uprawniony. Dokument o którym mowa musi odnosić się do zaoferowanych równoważnych materiałów eksploatacyjnych. Z dokumentu musi wynikać że wydajność zmierzona została według norm ISO/IEC 19798, ISO ISO/IEC 19752, ISO/IEC 24711, ISO/IEC 24712. Przyznanie dokumentu Wykonawcy musi zostać poprzedzone badaniem wydajności wszystkich oferowanych równoważnych materiałów eksploatacyjnych.
 - b) Raporty wydane przez podmiot uprawniony do kontroli jakości (w rozumieniu definicji podmiotu uprawnionego do kontroli jakości określonej w ppkt. a) potwierdzające wydajność mierzoną zgodnie z normą ISO/IEC 19752 dla tonerów monochromatycznych, ISO/IEC 19798 dla tonerów kolorowych, ISO/IEC 24711 dla wkładów atramentowych.
 - c) Certyfikaty potwierdzające, że proces produkcyjny i dystrybucji oferowanych materiałów przebiega zgodnie z normą ISO 14001 oraz 9001.
 - d) Zamawiający dopuszcza dostarczenie równoważnych materiałów eksploatacyjnych pod warunkiem, że oferowane materiały eksploatacyjne są zgodne z opisem przedmiotu zamówienia pod względem wskazanych parametrów technicznych, są równoważne pod względem jakościowym i eksploatacyjnym, posiadające wszelkie zabezpieczenia szczelności zbiorników. Ponadto oferowane produkty równoważne są kompatybilne z urządzeniami, do których mają być stosowane, właściwie sygnalizują poziom zużycia materiału, zapewniają właściwą eksploatację, bezawaryjność i żywotność urządzeń na poziomie nie gorszym od tego, jaki zapewniają materiały oryginalne, wyprodukowane przez producentów urządzeń, nie pogorszą jakości parametrów pracy urządzeń. Jakość wydruku, wydajność, szybkość schnięcia (utrwalenia), nie zamazywania się druku odpowiada wyrobowi producenta urządzenia, w tym również w zakresie bezawaryjnej pracy tego urządzenia, w którym będzie zainstalowany.
13. Naprawy wszystkich urządzeń, należy wykonywać zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami w zakresie BHP, p.poż., ochrony środowiska.
 14. Zamawiający nie dopuszcza stosowania materiałów eksploatacyjnych po regeneracji lub takich które były w użyciu i zostały poddane napełnieniu regeneracji refabrykacji, recyklingowi powtórnemu napełnieniu ani wymianie jakichkolwiek elementów.
 15. Materiały eksploatacyjne (w szczególności tonery, kartridże, bębny itp.) urządzeń drukujących oraz uszkodzone części i podzespoły wymienione podczas naprawy z wyłączeniem nośników danych Wykonawca zobowiązuje się zutylizować we własnym zakresie.
 16. Wykonawca zapewnia we własnym zakresie, wszelkie instrumenty diagnostyczne jak również narzędzia do wykonania serwisu lub naprawy.
 17. Przy każdym serwisie, naprawie sprzętu Wykonawca zobowiązany jest wystawić ekspertyzę stanowiącą załącznik do umowy.
 18. W przypadku stwierdzenia zużycia technicznego Sprzętu Informatycznego i nieprzydatności do dalszej eksploatacji, na podstawie dokonanej diagnozy, Wykonawca opracuje opinię techniczną (ekspertyzę) tego Sprzętu, sporządzoną w formie pisemnej. Ekspertyza powinna zawierać, co najmniej: nazwę danego Sprzętu Informatycznego, producenta, model, numer seryjny, rzeczowy opis uszkodzonego ele-

mentu, stwierdzenie przyczyny wystąpienia wady lub usterki, uzasadnienie braku celowości naprawy (w szczególności np. koszty naprawy przewyższają wartość użytkową Sprzętu Informatycznego), koszt ewentualnych części zamiennych z wyszczególnionymi jednostkowymi cechami i cenami.

19. Do każdej naprawy wystawiana będzie przez Wykonawcę karta serwisowa lub opinia techniczna danego Sprzętu Informatycznego zawierająca wykaz przeprowadzonych czynności z odniesieniem do numeru danego Sprzętu Informatycznego i faktury.
20. Podstawę ustalenia ostatecznej wysokości wynagrodzenia za wykonaną usługę naprawy stanowić będzie kwota będąca sumą arytmetyczną ceny części oraz użytych materiałów eksploatacyjnych do czynności związanych z usprawnieniem sprzętu oraz koszt roboczogodzin niezbędnych do realizacji usługi naprawy przez Wykonawcę zwaną kosztem całkowitym usługi. Koszty przejazdu do siedziby Zamawiającego, poruszania się po obiekcie, przewozu sprzętu oraz wszystkie inne koszty związane z realizacją usługi powinny zostać przez Wykonawcę uwzględnione w ofercie wysokości kosztu 1 roboczogodziny i nie będą stanowiły dodatkowego, oddzielnego składnika zapłaty za usługę.
21. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia usług serwisowych i naprawy przez okres ważności niniejszej umowy, zgodnie z propozycją cenową (ofertą) złożoną przez Wykonawcę.
22. Wykonawcy przysługuje zapłata tylko za kompletną, terminową i niewadliwie wykonaną usługę.
23. Wykonawca zobowiązany jest do załączenia do każdej faktury z wykonanej naprawy, wykaz użytych części i podzespołów zawierających oznaczenia producenta pozwalające jednoznacznie określić model i typ urządzenia.
24. Na wykonaną usługę Wykonawca udziela rocznej gwarancji jakości obejmującej zakres wykonanych czynności oraz użytych materiałów, części lub innych elementów do serwisu lub naprawy od daty podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru usprawnionego Sprzętu Informatycznego.
25. Wykonawca odpowiada za wady prawne i fizyczne ujawnione w wykonanej usłudze i ponosi z tego tytułu wszelkie zobowiązania na zasadach określonych w przepisach Kodeksu Cywilnego.
26. Zamawiający nie zapewnia zwolnienia Wykonawcy z żadnych podatków, opłat ani nie będzie zwracał kar należnych z jakiegokolwiek tytułu, nie będzie też ponosił kosztów wynikających z cen materiałów, transportu (w tym cen dystrybucji), czynności, usług, świadczeń, opłat, ceł, podatków, ubezpieczeń, itp., których nie przewidziano w dokumentacji przetargowej.
27. Wykonawca zobowiąże się do rozliczania z wykonanych serwisów i napraw w tym przekazania faktur i innych wymaganych dokumentów do każdego zgłoszenia. Zgłoszenia będą wysyłane wg potrzeb i będą zawierały co najmniej 2 pozycje.
28. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia ewidencji i rozliczenia wykorzystanych środków zawartej Umowy, przesyłanie ich drogą elektroniczną do Zamawiającego na koniec każdego kwartału.
29. Wykonawca zobowiąże się do rozliczenia serwisów i napraw w tym przekazania faktur za rok 2024 r. do dnia 31.12.2024 r., za rok 2025 do dnia 31.12.2025 r. za rok 2026 do dnia 31.12.2026 r. lub do 10 dni po wykorzystaniu środków finansowych.
30. W przypadku konieczności wykonania serwisu poza miejscem pracy urządzenia Wykonawca dostarczy do Osoby wskazanej w umowie, za podpisem Użytkownika zaświadczenie odbioru sprzętu. W zaświadczeniu muszą znaleźć się takie informacje jak: Sprzęt niesprawny przekazano do serwisu, nazwa firmy, imię i nazwisko osoby odbierającej sprzęt oraz przekazującej sprzęt, pieczęć firmy, data, nazwa oraz numer seryjny zabieranego sprzętu, krótki opis usterki, miejsce na podpisy.
31. Podstawą wyceny materiałów eksploatacyjnych oraz części z poza cennika złożonego z ofertą, dostarczanych przez Wykonawcę będzie średnia arytmetyczna cen danego typu materiałów eksploatacyjnych, części uzyskanych z 3 wybranych stron: <http://www.123drukuj.pl>, <http://www.drukuj24.pl>, <https://www.tonerpartnerzy.pl>, <https://www.ceneo.pl>, <https://www.allegro.net>, www.drtusz.pl, <https://www.toner-tusz.pl>, <https://drukparts.pl>, <https://czescidodrukarek.pl>, strona internetowa producenta danego sprzętu.
32. Materiały eksploatacyjne jak i części zamienne muszą posiadać certyfikat CE zgodny z Dyrektywą UE.

33. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca sporządzi wycenę materiałów eksploatacyjnych, w rozbiciu na ceny cząstkowe oraz ewentualny koszt wydruku jednej strony (przy 5% pokryciu strony).
34. Jeżeli w urządzeniu bęben obrazowy występuje osobno to koszt materiału eksploatacyjnego obejmuje tylko koszt tonera.
35. W przypadku stwierdzenia nienależytego wykonania usługi Zamawiający zgłosi ten fakt Wykonawcy pisemnie, a Wykonawca usunie zgłoszone wady. Termin na usunięcie zgłoszonej reklamacji liczony jest od dnia zgłoszenia usterki a nie reklamacji chyba że reklamacja została zgłoszona po 30 dniowym terminie użytkowania sprzętu.
36. Wykonawca wystawi fakturę VAT do każdego zgłoszenia serwisowego dołączając kopie wymaganych dokumentów (ekspertyzę/wycenę, kartę serwisową, jeśli sprzęt był zabierany poza siedzibę to protokół przyjęcia/przekazania sprzętu, itp.)
37. Do każdej faktury Wykonawca załączy kopie zgłoszenia z czytelnymi podpisami użytkowników sprzętu na potwierdzenie wykonania usługi oraz jeśli występowała naprawa to oryginał karty serwisowej/protokół serwisowy.
38. Zarówno materiały eksploatacyjne jak i części zamienne z poza cennika zgłaszane do akceptacji kosztowej muszą zawierać takie informacje jak: nazwa, model, numer katalogowy produktu lub numer jednoznacznie go identyfikujący, wydajność, cenę brutto, ilość roboczogodzin.
39. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wybiórczej kontroli dostarczanych materiałów eksploatacyjnych.
40. Koszt roboczogodziny rozliczany będzie na podstawie realnego czasu spędzonego przy urządzeniu. Czas spędzony w drodze do urzędowania nie będzie w żaden sposób osobno rozliczany.
41. W przypadku gdy sprzęt wymaga rozłożenia lub serwisu, który wymaga większej ingerencji w urządzenie (wymiana części nieeksploatacyjnych, diagnostyka wymagająca specjalistycznego sprzętu, który posiada wykonawca) Zamawiający dopuszcza wykonanie przedmiotu umowy w siedzibie Wykonawcy, jednak Zamawiający musi wyrazić na to zgodę.
42. Sprzęt zabierany poza Akademię musi być pozbawiony nośników danych, które zostają zdeponowane na czas naprawy u użytkownika. Stosowny zapis Wykonawca umieści w Karcie Pracy Serwisu (załącznik).
43. Serwis sprzętu wykonywany będzie po wcześniejszym zgłoszeniu Wykonawcy typu i ilości sprzętu wymagającego serwisowania. Serwis może odbywać się z inną częstotliwością po wcześniejszym ustaleniu między Zamawiającym a Wykonawcą.
44. W przypadku dostarczenia wadliwego materiału eksploatacyjnego Zamawiający ma prawo żądać wymiany na przedmiot wolny od wad, który powinien być dostarczony nie później niż w ciągu 3 dni roboczych licząc od dnia zgłoszenia reklamacji. W przypadku uszkodzenia serwisowanego sprzętu Wykonawca zobowiązuje się do naprawienia uszkodzeń na własny koszt. Postanowienie stosuje się odpowiednio do naprawy w zakresie użytych materiałów jak i części.
45. Szacunkowa, ilość wymienianych podczas trwania umowy materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach drukujących będących w użytkowaniu przez Akademię Wojsk Lądowych to około 3516 sztuk.
46. Szacunkowa, ilość wymienianych podczas trwania umowy części zamiennych w sprzęcie informatycznym będących w użytkowaniu przez Akademię Wojsk Lądowych to około 315 sztuk.
47. Przy naprawach Sprzętu Informatycznego muszą być wykorzystywane nowe części zamienne oraz podzespoły spełniające wymogi norm polskich i producenta sprzętu. Naprawy będą wykonywane z materiałów i części dostarczonych przez Wykonawcę w oryginalnych opakowaniach.
48. Serwis Sprzętu Informatycznego będzie wykonywany w zależności od potrzeb Zamawiającego do wysokości kwoty oferty na wydatkowanie środków publicznych lub końca trwania umowy.
49. Naprawa Sprzętu Informatycznego zostanie dokonana na podstawie zamówienia dostarczonego Wykonawcy przez Zamawiającego, po dokonaniu szacunkowej analizy kosztów naprawy, przedstawionej przez Wykonawcę (należy podać model i numer urządzenia podlegającego usprawnieniu, numer katalogowy części lub materiałów eksploatacyjnych wraz z proponowaną ceną brutto oraz ilością roboczogodzin, które Wykonawca planuje przeznaczyć na wykonanie usługi).

Po akceptacji Zamawiającego, kalkulację cenową naprawy wraz z wykazem wymienionych części Wykonawca załączy do wystawionej faktury. W przypadku braku akceptacji kosztów naprawy sprzętu, o ile był on zabrany na zewnątrz to zostaje zwrócony, a Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie 1 roboczogodziny. Na naprawiony sprzęt Wykonawca założy kartę sprzętu.

50. Naprawa będzie każdorazowo zakończona przeprowadzeniem testu działania naprawionego Sprzętu, w miejscu jego instalacji, w siedzibie Zamawiającego.
51. Jeżeli technik przybędzie do zgłoszenia bez odpowiednich narzędzi lub materiałów eksploatacyjnych mimo, że z treści zgłoszenia wynikała potrzeba użycia takich narzędzi lub materiałów eksploatacyjnych, przyjmuje się, że interwencja nie została rozpoczęta dopóki technik nie powróci z odpowiednim wyposażeniem.
52. Wykonawca bierze na siebie odpowiedzialność za braki i wady powstałe w czasie transportu towarów oraz ponosi z tego tytułu wszelkie skutki prawne.
53. W szczególnie uzasadnionych przypadkach związanych z funkcją, jaką pełni Zamawiający (np. szkoleń poligonowych, mobilizacji lub wojny), Wykonawca zobowiązany jest do wykonania usługi do miejsc stacjonowania lub miejsc szkoleń poligonowych własnym transportem na własny koszt i ryzyko.
54. Wykonawca zobowiązany jest, celem zapewnienia właściwej i sprawnej organizacji wjazdu ze zrealizowanym zamówieniem na teren wojskowy, przekazać Zamawiającemu - w celu wydania przepustek - danych maksymalnie 5 osób (imię, nazwisko, seria dowodu osobistego) przewidywanych do realizacji umowy, których obowiązki będą związane z koniecznością wejścia na teren jednostki wojskowej oraz 5 pojazdów (rodzaj, typ, nr rejestracyjny) przewidywanych do użycia przy realizacji umowy, przy czym na Wykonawcy spoczywa odpowiedzialność za naruszenie systemu przepustkowego, także przez pracowników, współpracowników, zleceniobiorców i innych osób, przy pomocy, których Wykonawca wykonuje przedmiot umowy. Druki wniosków o wydanie przepustki zostaną udostępnione przez przedstawiciela Zamawiającego po podpisaniu umowy. Wykonawca każdorazowo w trakcie realizacji umowy jest zobowiązany do informowania Zamawiającego o zmianach w powyższym zakresie oraz zdania otrzymanych przepustek po zakończeniu trwania umowy.
55. Na terenach administrowanych przez Akademię Wojsk Lądowych, w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia, w tym przeciwdziałaniu niekontrolowanemu zbieraniu informacji dotyczących obiektów wojskowych i innych wrażliwych danych zakazuje się Wykonawcy używania aparatów latających nad terenami wojskowymi, wykonywania zdjęć, filmów, nagrań audio, itp., przy czym zakaz dotyczy wszystkich pracowników Wykonawcy i innych osób biorących udział w realizacji niniejszej umowy.
56. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji zwiększonych ilości usług serwisowych, niezbędnych do zabezpieczenia funkcjonowania Akademii na wypadek mobilizacji i wojny.