

I. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie w okresie trwania umowy, ciągłości działania środowiska wydruku Uniwersytetu Medycznego w Łodzi poprzez:

1. Dostawę materiałów eksploatacyjnych (tonery/tusze/kalki/taśmy/etykiety) do posiadanych przez Uniwersytet Medyczny w Łodzi urządzeń drukujących zgodnie z Załącznikiem nr 1A.1 do SWZ. Maksymalny czas dostawy będzie wynikał z deklaracji Wykonawcy, jednak nie może on być dłuższy niż 7 dni roboczych.
2. Realizację usług serwisowych i naprawczych dla posiadanych przez Uniwersytet Medyczny w Łodzi urządzeń drukujących zgodnie z Załącznikiem nr 1A.2 do SWZ. Maksymalny czas reakcji nie może przekroczyć 1 dnia roboczego, natomiast czas naprawy będzie wynikał z deklaracji Wykonawcy, jednak nie może on być dłuższy niż 3 dni robocze liczonych od momentu otrzymania przez Wykonawcę wiadomości e – mail o akceptacji wyceny.
3. Zapewnienie urządzeń zastępczych na czas naprawy sprzętu UM, w przypadku braku możliwości naprawy uszkodzonego urządzenia w oczekiwanym przez Zamawiającego czasie. Dostarczone urządzenia zastępcze muszą być o parametrach i funkcjonalnościach nie gorszych niż urządzenie zgłoszone do naprawy. Przy czym przez zapewnienie urządzeń zastępczych Zamawiający rozumie ich dostarczenie i wniesienie do wskazanego przez Zamawiającego miejsca oraz zainstalowanie urządzenia w sposób pozwalający na korzystanie z niego zgodnie z przeznaczeniem. Koszt związany z instalacją oraz eksploatacją urządzenia zastępczego w tym zużycie tonerów nie obciąża Zamawiającego w żaden sposób.
4. Zapewnienie usług serwisowych i naprawczych oraz dostawy materiałów eksploatacyjnych dla nowych modeli urządzeń, które nie występują w Załączniku nr 1A.1 oraz Załączniku nr 1A.2 do SWZ, które w trakcie trwania umowy z Wykonawcą zostaną przez UM włączone do środowiska wydruku. W przypadku nowych modeli urządzeń Wykonawca przedstawia na wniosek Zamawiającego wycenę wskazanych przez Zamawiającego materiałów eksploatacyjnych oraz usług serwisowych i naprawczych dla danego modelu urządzenia. Przedstawione kwoty obowiązują od dnia zatwierdzenia ich przez Zamawiającego do końca trwania umowy, przy czym kwoty te nie mogą być wyższe od średnich cen rynkowych o więcej niż 10%;
5. Dostawa zamówionych materiałów eksploatacyjnych następuje w miejscu instalacji urządzenia drukującego, wskazanym w zgłoszeniu dokonanym przez upoważnionego pracownika Zamawiającego.
6. W ramach realizacji dostawy materiałów eksploatacyjnych Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do ich transportu i dostawy bezpośrednio do miejsca instalacji urządzenia drukującego.
7. Z dostawy materiałów eksploatacyjnych zostanie każdorazowo sporządzony protokół odbioru materiałów eksploatacyjnych zgodny z wzorem, stanowiącym Załącznik nr 5b do umowy.

8. W ramach realizacji usługi serwisowej lub naprawczej Wykonawca zobowiązuje się do wykonania wszystkich czynności niezbędnych do przywrócenia urządzenia do stanu pełnej sprawności, w tym m.in. do zapewniania części zamiennych, materiałów eksploatacyjno – serwisowych, przeprowadzenia testów poprawności działania urządzenia, przeprowadzenie konsultacji technicznej w miejscu instalacji urządzenia.

Ceny podane w Załączniku nr 1A.2 do SWZ muszą zawierać pełen koszt realizacji zgłoszenia serwisowego, czyli sumę ceny usługi (wszystkich czynności niezbędnych do przywrócenia urządzenia do stanu pełnej sprawności) i części niezbędnych do naprawy urządzenia drukującego.

9. W przypadku uszkodzenia urządzenia drukującego, wymagającego realizacji usługi serwisowej lub naprawczej Wykonawca zobowiązany jest dokonać w miejscu instalacji urządzenia diagnostyki zgłoszonej awarii i dokonać wyceny tej usługi w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy.
10. Wycena usługi będzie przesłana na adres serwis@umed.lodz.pl przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia działań w ramach usługi serwisowej/naprawczej urządzenia niezwłocznie po otrzymaniu od Zamawiającego wiadomości e – mail z domeny „umed.lodz.pl” o akceptacji wyceny.
11. Bieg terminów na dostarczenie materiałów eksploatacyjnych/ diagnostykę awarii i wycenę usługi serwisowej/naprawczej rozpoczyna się w momencie potwierdzenia otrzymania zgłoszenia lub z upływem w/w 12 godzin roboczych w przypadku braku przesłania potwierdzenia otrzymania zgłoszenia.
12. W przypadku braku możliwości dokonania naprawy w określonym terminie, Wykonawca kolejnego dnia po dniu, kiedy powinna nastąpić naprawa urządzenia, zapewni sprzęt zastępczy o parametrach i funkcjach nie gorszych niż urządzenie Zamawiającego. Przy czym przez zapewnienie urządzenia zastępczego Zamawiający rozumie jego dostarczenie i wniesienie do wskazanego przez Zamawiającego miejsca oraz zainstalowanie urządzenia w sposób pozwalający na korzystanie z niego zgodnie z przeznaczeniem. W celu instalacji urządzenia zastępczego Wykonawca skontaktuje się z pracownikiem CSMIT na adres serwis@umed.lodz.pl celem uzyskania akceptacji urządzenia zastępczego, autoryzacji urządzenia zastępczego w sieci, a także wpisania odpowiednich poświadczeń na komputerach, na których będzie wymagana instalacja sterowników do dostarczonego urządzenia zastępczego. W przypadku braku akceptacji urządzenia zastępczego, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do przedstawienia Zamawiającemu innego urządzenia zastępczego do akceptacji.
13. Koszt związany z transportem, instalacją, eksploatacją, w tym zużyciem tonerów, urządzenia zastępczego, ponosi w całości Wykonawca. Zamawiający zastrzega ponadto, że urządzenia zastępcze w momencie ich dostarczenia do Zamawiającego muszą posiadać pełne tonery.

14. Wykonawca, realizując usługę serwisową/naprawczą, zobowiązany jest każdorazowo (przy każdej wizycie w miejscu zgłoszonej usterki) uzyskać na protokole zgłoszenia serwisowego podpis pracownika Zamawiającego - potwierdzający, że pracownik Zamawiającego został poinformowany o warunkach naprawy urządzenia, w tym w szczególności:
 - a) wyniku diagnostyki usterki (o której mowa w ust. 1 powyżej);
 - b) wycenie naprawy (o której mowa w ust. 1 powyżej);
 - c) procesie naprawy urządzenia;
 - d) procesie odbioru urządzenia po naprawie.
15. Z realizacji usługi serwisowej lub naprawczej zostanie każdorazowo sporządzony protokół odbioru usług serwisowych/naprawczych zgodny z wzorem, stanowiącym Załącznik nr 5a do umowy.

II. Wymagania ogólne

1. Przedmiotem zamówienia objęte będą posiadane przez Zamawiającego urządzenia drukujące, których liczba na dzień ogłoszenia postępowania przetargowego wynosi ok. 1000 oraz urządzenia drukujące włączane do usługi przez Zamawiającego w ramach tworzenia nowych stanowisk w trakcie trwania umowy (liczba urządzeń zwiększy się maksymalnie o 10%).
2. Dostarczane w ramach umowy tonery będące zamiennikami tonerów oryginalnych, muszą spełniać wszelkie normy i standardy wymagane przez producenta urządzenia drukującego oraz muszą być z nim w pełni kompatybilne.
3. Za jakość dostarczonych w ramach umowy tonerów odpowiedzialność ponosi Wykonawca. W przypadku gdy dostarczony toner spowoduje pogorszenie jakości wydruków lub będzie przyczyną uszkodzenia urządzenia drukującego, Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany wadliwego tonera oraz naprawy urządzenia drukującego na własny koszt. W sytuacji gdy Zamawiający będzie miał zastrzeżenia w zakresie jakości dostarczanych tonerów, niezwłocznie dokona zgłoszenia tego faktu Wykonawcy za pośrednictwem wiadomości email. W kwestiach spornych Zamawiający zastrzega sobie możliwość powołania niezależnego rzeczoznawcy, który oceni jakość dostarczonych tonerów. W przypadku gdy przeprowadzona ekspertyza potwierdzi zastrzeżenia Zamawiającego, koszt ekspertyzy ponosi Wykonawca.
4. Zgłoszenia serwisowe dotyczące dostawy tonerów lub serwisu/naprawy urządzenia drukującego, dokonywane będą **wyłącznie** przez upoważnionych pracowników UM za pośrednictwem poczty email, na wskazany przez Wykonawcę adres. Zgłoszenie serwisowe zawierać będzie następujące dane: numer zgłoszenia, nazwę producenta i modelu urządzenia drukującego, miejsce instalacji (nazwa i adres jednostki organizacyjnej Zamawiającego), rodzaj materiału eksploatacyjnego, który ma zostać dostarczony – jeśli dotyczy, rodzaj usługi serwisowej lub naprawczej (wraz z opisem uszkodzenia), która ma zostać przeprowadzona – jeśli dotyczy, imię i nazwisko osoby do kontaktu ze strony Zamawiającego wraz z numerem

ZP/54/2024

Załącznik nr 2 do SWZ Opis przedmiotu zamówienia

telefonu komórkowego i adresem mailowym oraz godzinami dostępności w miejscu instalacji urządzenia, którego zgłoszenie dotyczy.

Zamawiający wskaże w umowie listę osób i adresów email, które mogą dokonywać zgłoszeń serwisowych w ramach umowy.

5. Wszelkie czynności serwisowe oraz naprawcze Wykonawca przeprowadza w miejscu instalacji urządzenia – jednostka organizacyjna Zamawiającego wskazana w zgłoszeniu serwisowym. Przy czym w sytuacji, gdy rodzaj lub zakres uszkodzeń uniemożliwiają wykonanie naprawy w miejscu instalacji urządzenia, Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania naprawy w serwisie Wykonawcy. Każdorazowo w takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest do uprzedniego poinformowania o jej zaistnieniu pracowników Centralnego Serwisu i Magazynu IT poprzez przesłanie wiadomości e – mail na adres: serwis@umed.lodz.pl oraz uzyskania zgody Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest w wypadku dokonywania naprawy w swoim serwisie do odbioru uszkodzonego urządzenia od Zamawiającego i następnie do dostarczenia naprawionego urządzenie Zamawiającemu w ramach wynagrodzenia określonego w § 3 umowy.

III. Informacje dodatkowe

Zamawiający wymaga, aby osoby wykonujące w trakcie trwania umowy czynności związane z przyjmowaniem, realizowaniem zamówień od Zamawiającego, wystawiające faktury oraz wykonujące czynności serwisowe były zatrudnione na podstawie umowy o pracę.

Załącznik nr 1A.1 oraz Załącznik nr 1A.2 do SWZ zawiera wykaz wszystkich modeli urządzeń drukujących, jakie posiada Zamawiający wraz z wykazem oczekiwanych materiałów eksploatacyjnych oraz czynności serwisowych. Załącznik nr 1A.1 oraz Załącznik nr 1A.2 do SWZ należy wypełnić elektronicznie wpisując we wszystkich rubrykach kwoty – **ceny brutto** (w białych polach tabeli), jakie będą obowiązywały w ramach umowy za wyszczególnione w nim materiały eksploatacyjne oraz czynności serwisowe. Zamawiający w ramach przedstawionej oferty, wymaga wypełnienia wszystkich rubryk (białych pól tabeli). Brak kompletności Załącznika nr 1A.1 oraz Załącznik nr 1A.2 do SWZ spowoduje odrzucenie oferty.

Opis przedmiotu zamówienia musi być podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.