

- 1.1. Zakres serwisu obejmuje 25 wielofunkcyjnych urządzeń Konica Minolta będących własnością Izby Administracji Skarbowej w Warszawie, w tym 20 szt. urządzeń Konica Minolta B368 i 5 urządzeń Konica Minolta C258
- 1.2. Wykonawca będzie świadczył usługi serwisowe obejmujące w szczególności:
  - 1.2.1. utrzymywanie w pełnej sprawności techniczno-eksploatacyjnej urządzeń wielofunkcyjnych
  - 1.2.2. dokonywanie raz na kwartał przeglądu i czyszczenia urządzeń wielofunkcyjnych
  - 1.2.3. dostarczanie materiałów eksploatacyjnych na żądanie zamawiającego
- 1.3. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia zgłoszonej przez Zamawiającego awarii w ciągu **2 dni roboczych** od daty zgłoszenia drogą elektroniczną na wskazany przez Wykonawcę adres **lub w inny uzgodniony sposób zgłaszania**. Za godziny robocze przyjmuje się czas od 8:00 do 16:00 w dniach od poniedziałku do piątku.
- 1.4. Za awarię przyjmuje się całkowity brak możliwości drukowania podążającego oraz skanowania na serwisowanych urządzeniach, związany z błędami systemowymi, źle działającą aplikacją lub uszkodzeniem urządzeń.
- 1.5. Urządzenie uznaje się za naprawione, gdy Wykonawca prześle do Zamawiającego drogą elektroniczną potwierdzenie naprawy oraz dostarczy i uruchomi urządzenie na wskazany przez Wykonawcę adres.
- 1.6. W przypadku braku możliwości usunięcia **w ciągu 2 dni roboczych** od chwili zgłoszenia, usterki odnoszącej się do urządzenia drukującego, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w terminie **5 dni roboczych od dnia zgłoszenia awarii, urządzenia zastępczego równoważnego pod względem parametrów technicznych ze zgłoszonym do naprawy**.
- 1.7. Za usterkę przyjmuje się brak pełnej sprawności urządzenia, np.: zużycie materiałów eksploatacyjnych, błędy systemu umożliwiające pracę urządzenia w ograniczonej funkcjonalności itp.
- 1.8. Wykonawca przed złożeniem oferty otrzyma od Zamawiającego informacje na temat stanu liczników 25 szt. posiadanych urządzeń objętych serwisem
- 1.9. Przez serwis rozumie się wykonanie następujących czynności:
  - 1.9.1. Zgodnie z dokumentacją i zaleceniami producenta, przeprowadzenie wszelkich koniecznych przeglądów oraz dostarczenie i wymianę elementów zużywających się oraz tonerów.
  - 1.9.2. Wszelkie materiały eksploatacyjne używane do konserwacji, napraw oraz tonery, dostarczane w ramach realizacji umowy muszą być oryginalne (sprzedawane pod marką producenta urządzeń), fabrycznie nowe i zdatne do użycia przez przynajmniej 12 miesięcy licząc od daty podpisania miesięcznego protokołu odbioru czynności serwisowych oraz posiadać gwarancje producenta serwisowanych urządzeń
  - 1.9.3. Uporządkowanie miejsca wykonywania usług po zakończeniu czynności serwisowych.
  - 1.9.4. Wsparcie oprogramowania, w razie konieczności aktualizacja oprogramowania w przypadku pojawienia się nowych stabilnych wersji lub poprawek. Usuwanie błędów. Konsultacje telefoniczne, na miejscu u Zamawiającego lub drogą mailową.
  - 1.9.5. Jeżeli zaistnieje taka konieczność, to Wykonawca przeprowadzi aktualizację firmware na urządzeniach wskazanych przez Zamawiającego.
  - 1.9.6. Współpraca z administratorami Zamawiającego w zakresie konfiguracji i ustawień drukarek na serwerze.

- 1.9.7. Wsparcie techniczne. Telefoniczna bądź mailowa pomoc przy rozwiązywaniu problemów, które Zamawiający będzie w stanie rozwiązać bez obecności serwisu i zagrożenia utraty gwarancji.
- 1.9.8. Opłata miesięczna za świadczenie całości przedmiotu zamówienia w tym wsparcie techniczne oraz za serwis 25 szt. urządzeń odbywać będzie się na podstawie ilości wydruków stron A4 kolorowych i monochromatycznych. Format A3 liczony będzie jak 2 x A4. Średnia miesięczna ilość wydruków na tych urządzeniach za rok 2019, na podstawie przeprowadzonej analizy, to prawie 183 000 stron monochromatycznych i 12 000 stron kolorowych. Zamawiający nie gwarantuje realizacji powyższych ilości wydruków, co nie może wpłynąć na zmianę warunków Umowy i wzrost opłat za wydruk w trakcie trwania umowy.
- 1.10. System musi umożliwiać automatyczne zamawianie tonerów do urządzeń. Tonery te będą wysyłane przez Wykonawcę automatycznie na wskazany adres do osoby odpowiedzialnej za odbiór tonera wskazanej przez Zamawiającego.
- 1.11. System musi udostępniać podgląd stanu technicznego urządzenia oraz poziomu tonerów.
- 1.12. System musi umożliwiać konfigurację reguł, które automatycznie wygenerują powiadomienie w formie wiadomości e-mail w przypadku awarii urządzenia
- 1.13. System musi posiadać możliwość blokowania panelu urządzenia do momentu autoryzacji użytkownika.
- 1.14. Identyfikacja właściciela zadania - użytkownik identyfikowany jest na podstawie loginu sieciowego i/albo pobierany z okna dialogowego.
- 1.15. Możliwość automatycznego pobierania listy użytkowników z zewnętrznych źródeł danych takich jak np.: Active Directory, NDS/eDirectory, OpenLDAP.
- 1.16. Możliwość definiowania uprawnień do drukowania / kopiowania /skanowania dla grup użytkowników.
- 1.17. Funkcja skanowania OCR PL dostępna bezpośrednio na panelu dotykowym urządzenia wielofunkcyjnego (dotyczy posiadanych przez Zamawiającego urządzeń) pod wskazany adres użytkownika z możliwością otwarcia i edytowania zeskanowanego dokumentu w programach takich jak Word, Excel, każda aplikacja do odczytywania plików PDF jak Adobe Reader, Foxit czy PDF Converter dostępna z panelu urządzenia
- 1.18. Zliczanie pojedynczych wydruków w rozbiciu na strony czarno-białe (monochromatyczne) i kolorowe.
- 1.19. Zliczanie wydruków w momencie, gdy zostaną wydrukowane na urządzeniu (zliczanie „online”).
- 1.20. Zliczanie wydruków wykonywanych na drukarkach lokalnych.
- 1.21. System musi oferować możliwość zarządzania flotą urządzeń, centralnie poprzez klienta opartego o przeglądarkę internetową.
- 1.22. System musi umożliwiać konfigurowanie częstotliwości występowania zdarzeń typu kończący się toner, przekroczona żywotność bębna, kody awarii serwisowych, w danym okresie czasu na podstawie, których to informacji zostanie stworzone automatyczne powiadomienie.
- 1.23. Wykonawca musi przedstawić wraz z ofertą Referencje w okresie ostatnich 3 lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzonej działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonywali lub wykonują co najmniej dwie usługi (umowy) o wartości każda umowa minimum 100 tys. zł brutto w okresie 12 miesięcy, polegające na wdrożeniu systemu wydruków dla co najmniej 20 szt. urządzeń wielofunkcyjnych i/lub drukarek w ramach każdej z usług (umów).

- 1.24. Obecnie u Zamawiającego funkcjonują systemy: Smart Print 3.0 (system do autoryzacji i kontroli kosztów dla 25 wielofunkcyjnych urządzeń Konica Minolta B368 i C258), SmartScan (system OCR dostępny bezpośrednio z urządzenia MFP), OPS Monitor (system do kontroli stanu technicznego urządzeń oraz materiałów eksploatacyjnych).
- 1.25. Zamawiający wymaga aby firma, która zaproponuje usługę serwisu i wsparcia systemów posiadała umowę z producentem oprogramowania - Aplikacją SmartPrint 3.0 na jego wsparcie.
- 1.26. Zamawiający wymaga, aby firma, która zaproponuje usługę serwisu, świadczyła także usługę wsparcia przez cały okres umowy na system SmartPrint 3.0. oraz SmartScan.
- 1.27. Zamawiający wymaga, aby firma, która zaproponuje usługę serwisu, posiadała minimum 3 osoby z certyfikatami na aplikacje SmartPrint 3.0.
- 1.28. Zamawiający wymaga, aby firma, która będzie świadczyła serwis, miała autoryzacje firmy Konica Minolta w zakresie świadczenia serwisu dla wymienionych urządzeń.