

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na świadczeniu serwisu (napraw) drukarek (igłowych, termicznych, laserowych, atramentowych), kopiarek oraz urządzeń wielofunkcyjnych, znajdujących się w siedzibie Zarządu Transportu Miejskiego w Warszawie przy ulicy Żelaznej 61, ul. Zgrupowania AK "Kampinos" 10, ul. Kasprowicza 145 oraz Punktach Obsługi Pasażera.
2. W ramach pakietu serwisowego Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia wszelkich awarii w ramach gwarancji i poza nią przez cały okres umowy.
3. Wykonawca zapewni portal dostępny przez Internet zwany dalej Portalem, w którym Zamawiający będzie rejestrował zgłoszenia.
Portal powinien posiadać funkcjonalność:
 - wgląd do pełnej historii (zgłoszenie awarii, rozpoczęcia i zakończenie naprawy) napraw każdego urządzenia z uwzględnieniem daty i godziny;
 - obsługa pełnego procesu obsługi zgłoszeń serwisowych w tym wyceny oraz akceptacji kosztorysu;
 - powiadomienia e-mail o zmianach statusu poszczególnych zgłoszeń;
 - indywidualne konta dostępu dla wielu pracowników;
 - udostępnianie wzajemnej widoczności zgłoszeń zakładanych przez różnych pracowników;
 - drukowanie zestawień obejmujących zgłoszenia wraz ze szczegółami wycen np. za jeden miesiąc
4. W przypadku Zgłoszenia telefonicznego Wykonawca zobowiązany jest uzupełnić zgłoszenie w portalu.
5. **Czas reakcji od momentu zgłoszenia (telefonicznie lub przez Portal) to maksymalnie 8 godzin w dni robocze z wyjątkiem sobót, niedziel i świąt. Czas reakcji może zostać skrócony przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym zgodnie z rozdziałem XV SIWZ – kryterium nr 2.**
6. Naprawa powinna zostać wykonana w terminie do 24 godzin od momentu zgłoszenia. Zamawiający może wyznaczyć inny termin naprawy w przypadku gdy z obiektywnych przyczyn wykonanie naprawy w terminie określonym w zdaniu 1 nie jest możliwe. W przypadku napraw trwających dłużej niż 24 godziny, Wykonawca, na żądanie Zamawiającego będzie zobowiązany do dostarczenia sprawnego technicznie urządzenia zastępczego o parametrach nie gorszych niż znajdujący się w naprawie. Urządzenie należy dostarczyć i zainstalować najpóźniej w ostatnim dniu roboczym w którym upływa wskazany w zdaniu 1 termin wykonania naprawy.
7. Urządzenia do naprawy Wykonawca będzie odbierał własnym transportem z siedziby Zamawiającego w godzinach 8.00 – 16.00
8. Dopuszcza się możliwość naprawy urządzeń w siedzibie Zamawiającego w godzinach 8.00 – 16.00. Praca w innych godzinach wymaga zgody Zamawiającego.
9. W przypadku gdy wykonanie naprawy będzie niemożliwe lub będzie nieuzasadnione ekonomicznie (koszt zbyt wysoki w stosunku do aktualnej wartości urządzenia), Wykonawca oprócz wpisu do Portalu sporządzi pisemną opinię wskazując w niej stan techniczny urządzenia oraz przyczyny niemożności wykonania naprawy i przekaże go Zamawiającemu.
10. W zakres serwisu technicznego drukarek wchodzi następujące czynności: wykrywanie i usuwanie usterek (awarii) sprzętowych, wymiana zużytych części i

podzespołów, diagnostyka, testowanie oraz regulacja podzespołów jak również dostawy i montaż zgodnie z zaleceniami producentów urządzeń podzespołów naturalnie zużywających się, tj.: bębny światłoczułe, rolki, separatory, itp.

11. Zakres napraw obejmuje: usunięcie awarii sprzętu, przywrócenie sprzętu do takiego stanu technicznego, jaki był przed awarią, sprawdzenie, wyczyszczenie urządzenia i dostępnych modułów, przegląd urządzenia.
12. Wykonawca będzie wykonywał naprawy w sposób fachowy z zachowaniem wysokiej jakości usług wykorzystując swój sprzęt i narzędzia. Przy naprawach należy stosować części zamienne podzespoły fabrycznie nowe, mające co najmniej 12 (dwunasto) miesięczną gwarancję, dopuszczone przez producenta urządzeń do stosowania w serwisie drukarek, kopiarek lub urządzeń wielofunkcyjnych. W przypadku braku na rynku nowych części z powodu np. przestarzałego typu drukarki, dopuszcza się części „sprawne” po uprzednim uzgodnieniu z przedstawicielem Zamawiającego, przy czym okres gwarancji musi być zabezpieczony jak dla części nowych.
Wymienione części stają się własnością Zamawiającego.
13. W celu wyboru najkorzystniejszej oferty, Wykonawca określa koszty (Formularz Ofertowy) okresowych przeglądów jednego urządzenia z uwzględnieniem modelu i formatu druku oraz koszty usuwania awarii i usterek z uwzględnieniem określonych części (bez limitu naprawczych wizyt serwisowych).
Zgodnie z treścią art. 89 ust. 1 pkt 4 ustawy - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579) Zamawiający odrzuca ofertę, jeżeli zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia. Mając na względzie cel przedmiotowej regulacji, za ofertę z rażąco niską ceną można uznać ofertę z ceną niewiarygodną, nierealistyczną w porównaniu do cen rynkowych podobnych zamówień. Oznacza to cenę znacząco odbiegającą od cen przyjętych, wskazującą na fakt realizacji zamówienia poniżej kosztów wytworzenia usługi.
14. Cena części wymienionych w czasie napraw nie może odbiegać od cen rynkowych tych części.
15. Części zamienne wymienione podczas naprawy będą fakturowane oddzielnie.
16. Wykonawca będzie zobowiązany udzielić Zamawiającemu co najmniej 6 (sześć) miesięcznej gwarancji jakości na każdą wykonaną naprawę, a na dostarczone części (podzespoły) 12 (dwunasto) miesięcznej gwarancji lub gwarancji producenta, jeżeli okres ten jest dłuższy. Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się od dnia podpisania Raportu Serwisowego (*Załącznik Nr 3 do Wzoru umowy*).
17. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność materialną (do wysokości rynkowego kosztu) za utratę lub nieodwracalne uszkodzenie drukarki, kopiarki lub urządzenia wielofunkcyjnego w czasie wykonywania usługi serwisowej.
18. Po przeprowadzeniu usługi serwisowej Wykonawca sporządzi protokół realizacji usługi (*Raport Serwisowy: Załącznik Nr 3 do Wzoru umowy*) w dwóch egzemplarzach, z których jeden egzemplarz otrzymuje Zamawiający, jeden egzemplarz otrzymuje Wykonawca. Protokół powinien zawierać: numer ewidencyjny i numer seryjny sprzętu, datę i godzinę wykonania usługi, opis stanu technicznego sprzętu ze wskazaniem wymienionych części, stan licznika po interwencji serwisowej, opis wykonanych czynności, liczbę roboczogodzin przepracowanych przy wykonywaniu naprawy, wykaz wymienionych części i ich koszt, ewentualne zalecenia eksploatacyjne, podpisy serwisanta Wykonawcy i przedstawiciela Zamawiającego.

Forma protokołu jest dowolna (papierowa lub elektroniczna). Ważne jest aby zawartość informacyjna nie była mniejsza niż wymieniona powyżej.

19. W przypadku zabierania drukarki poza siedzibę Zamawiającego, Wykonawca musi pokwitować odbiór sprzętu, za który przejmuje odpowiedzialność materialną do wysokości jego rynkowej wartości (*Formularz Zgłoszenia Serwisowego: Załącznik Nr 2 do Wzoru umowy*). Forma formularza jest dowolna (papierowa lub elektroniczna). Ważne jest aby zawartość informacyjna nie była mniejsza niż wymieniona w Załączniku Nr 2 *do Wzoru umowy*.

Wszelkie koszty związane z naprawami (robocizna, dojazd, transport) wliczone są w wartość roboczogodziny.

20. Wykaz drukarek, kopiarek i urządzeń wielofunkcyjnych do serwisowania wg. modeli:

Lp.	Nazwa	Ilość
1	BROTHER 5170DN	2
2	BROTHER MFC-9140CDN	12
3	BROTHER NC-8500h	1
4	Canon IR 3300	2
5	CANON IR 2800	1
6	CANON L120 DR.FAX	1
7	CANON PC-D340	3
8	HP CLJ 3800	1
9	HP LASER JET 6P	1
10	HP DESKJET 6840	1
11	HP LASER JET 1022	5
12	HP Laser Jet P1102	2
13	HP LASER JET 1300	2
14	HP LASER JET 1320 NW	4
15	HP LASER JET 3800dn	1
16	HP LASER JET P2015DN	3
17	HP LASER JET CD4005N	5
18	HP LASER JET P2015DN	2
19	HP PHOTOSMART 2710	2
20	KONICA MINOLTA 250	1
21	KONICA MINOLTA 4690MF	1
22	KONICA MINOLTA 4695MF	17
23	Zebra ZXP Series 1	20
24	KONICA MINOLTA BIZHUB 754e	2
25	KONICA MINOLTA BIZHUB c200	1
26	KONICA MINOLTA BIZHUB C203	6
27	KONICA MINOLTA BIZHUB C220	12
28	KONICA MINOLTA BIZHUB C250	3
29	KONICA MINOLTA BIZHUB C253	1
30	KONICA MINOLTA BIZHUB C258	1
31	KONICA MINOLTA BIZHUB C364E	2
32	KONICA MINOLTA BIZHUB 350	1
33	KONICA MINOLTA BIZHUB 423	1
34	KONICA MINOLTA BIZHUB 282	1
35	KONICA MINOLTA BIZHUB C224e	1
36	Kyocera FS-1010	2
37	KYOCERA FS-1020D KX	5
38	KYOCERA FS-1030	1
39	KYOCERA FS-1135MFP	16
40	KYOCERA FS-1136	1
41	KYOCERA FS-1137	1
42	KYOCERA FS-1138	1
43	KYOCERA FS-1139	1

44	KYOCERA FS-2100DN	27
45	KYOCERA FS-2020DN	8
46	KYOCERA FS-2000D	8
47	LEXMARK X644E MFP Laser	13
48	XEROX PHASER 3300MFP	2
49	XEROX PHASER 5550DN (pastylka)	1
50	RICOH AFICIO 1515	1
51	RICOH AFICIO 1516 MF	1
52	RICOH AFICIO 2016	2
53	RICOH AFICIO 2017	1
54	RICOH AFICIO 2018	1
55	RICOH AFICIO 8200dn	1
56	RICOH AFICIO DSm618d	1
57	RICOH AFICIO MP 161	1
58	RICOH AFICIO FX 200	1
59	RICOH AFICIO CL4000DN	1
60	RICOH MP 5500sp color	1
61	SAMSUNG SCX-4828N	1
62	OKI Microline 3321	1
63	Zebra ZXP Series 1	30

21. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany (zwiększenia w przypadku zakupu nowych lub zmniejszenia w przypadku, gdy będą podlegały likwidacji) ilości drukarek podlegających usłudze, zmiany poszczególnych egzemplarzy urządzeń objętych umową oraz zmiany ich lokalizacji.
22. Naprawy wszystkich urządzeń, należy wykonywać zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie bhp., p.poż., ochrony środowiska. Utylizacja wymontowanych zużytych części (podzespołów) należy do obowiązków Wykonawcy.
- 23. W celu potwierdzenia kwalifikacji i doświadczenia ,Wykonawca musi posiadać aktualne certyfikaty producentów sprzętu, tj.**
- a) **KONICA MINOLTA: Certyfikat Autoryzacji (aktualny na obecny rok), oraz ważne certyfikaty producenta sprzętu, tj.:**
- b) **KYOCERA: certyfikat serwisowy**
- Certyfikaty muszą być wystawione przez producenta urządzeń bezpośrednio na Wykonawcę.**