Jarosław dnia, 24.12.2019r

Zapytanie Ofertowe

ZAPROSZENIE

do złożenia oferty na zadanie pod nazwą:

**Usługa utrzymania przez okres 12 miesięcy systemu kompleksowej obsługi urządzeń drukujących.**

1. Opis sposobu przygotowania propozycji cenowej:

1. propozycję cenową należy złożyć: emailem
2. podane ceny powinny być wyrażone cyfrowo i słownie;
3. powinna być napisana w języku polskim, czytelnie i trwałą techniką;
4. powinna obejmować całość zamówienia

2. Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest „usługa utrzymania przez okres 12 miesięcy systemu kompleksowej obsługi urządzeń drukujących”, w skład którego wchodzi:

* 1. zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących, w tym ich naprawy, konserwacje i przeglądy;
  2. udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę, w oparciu o jego serwery, serwisu umożliwiającego:
     1. zdalne monitorowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych dla poszczególnych urządzeń drukujących (w zależności od technologii urządzenia) z wykorzystaniem oprogramowania (agentów) zainstalowanego u

Zamawiającego, na które Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa użytkowania – podsystem monitorowania;

* + 1. raportowanie ilości wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących – podsystem raportowy na wszystkich urządzeniach Zamawiającego;
  1. zapewnienie Zamawiającemu poprzez przeglądarkę WWW dostępu do serwisu Wykonawcy umożliwiającego podgląd monitorowanych urządzeń oraz generowanych raportów;
  2. śledzenie i analizowanie przez Wykonawcę stanów zużycia materiałów eksploatacyjnych urządzeń drukujących Zamawiającego ( w zależności od technologii urządzenia ) oraz na tej podstawie płynną ich dostawę (z wyjątkiem papieru).
  3. Odbiór zużytych materiałów eksploatacyjnych od Zamawiającego powinien nastąpić bezpośrednio w momencie dostawy nowego materiału eksploatacyjnego. Zamawiający przygotuje paczki ze zużytym materiałem eksploatacyjnym dla kuriera.
  4. Materiały eksploatacyjne, serwisy i części do urządzeń drukujących zamawiane będą przez Zamawiającego w dedykowanym systemie, który dostarczy Wykonawca.

w zamian za comiesięczną opłatę:

* + - uwzględniającą koszt wydruku jednej strony A4 podzieloną na kopię monochromatyczną i kolor.
    - obliczaną na podstawie ilości wykonanych wydruków raportowanych do serwisu Wykonawcy.

# Wymagania ogólne

1. Szacowana ilość stron A4 wydruku w ramach realizacji przedmiotu zamówienia:

1 500 000 wydruki monochromatyczne oraz 5000 wydruki kolorowe w okresie od 01.01.2020 do 31.12.2020r - dane te to liczby szacunkowe potrzebne do obliczenia wartości zamówienia.

1. Wdrożenie i uruchomienie systemu musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia podpisania umowy.
2. Przedmiotem zamówienia objęte będą posiadane przez Zamawiającego urządzenia, urządzenia drukujące nabywane przez Zamawiającego w ramach tworzenia nowych stanowisk oraz urządzenie użyczone przez Wykonawcę.
3. Wykonawca musi zapewnić możliwość użyczenia dodatkowo 5 następujących typów urządzeń :
   1. drukarka laserowa, monochromatyczna, dupleksowa z dwoma podajnikami umożliwiającymi automatyczny wybór podajnika w zależności od formatu wydruku;
   2. urządzenie wielofunkcyjne mono (drukarka, kopiarka, skaner, fax), urządzenie laserowe, monochromatyczne, dupleksowa z dwoma podajnikami umożliwiającymi automatyczny wybór podajnika w zależności od formatu wydruku, skaner

automatyczny dupleksowy z możliwością skanowania do katalogu sieciowego;

* 1. urządzenie wielofunkcyjne kolorowe (drukarka, kopiarka, skaner, fax), urządzenie laserowe, kolorowe, dupleksowa z dwoma podajnikami umożliwiającymi automatyczny wybór podajnika w zależności od formatu wydruku, skaner automatyczny dupleksowy z możliwością skanowania do katalogu sieciowego;

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany ilości oraz asortymentu drukarek (poprzez zmniejszenie lub zwiększenie) a także zmianę ich lokalizacji w przypadku zmian organizacyjnych. Zmiana taka nie będzie miała znaczenia dla sposobu obliczania wynagrodzenia.

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo pierwokupu użyczonych urządzeń po cenie oszacowanej na podstawie wartości określonej w protokole użyczenia i stopnia ich zużycia.
2. Zamawiający nie dopuszcza wymiany urządzeń będących jego własnością.
3. System zarządzania musi zapewniać:
4. pełną kontrolę kosztów wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;
5. pełną kontrolę ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących;
6. pełną kontrolę stanów materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących;
7. możliwość kontroli papieru do wydruków;
8. prognozę stanów materiałów eksploatacyjnych w oparciu o historię ilości wydruków.
9. zarządzanie wirtualnym magazynem Zamawiającego w zakresie ilości tonerów nowych oraz tonerów zużytych. Zarządzanie musi odbywać się z poziomu panelu administracyjnego;
10. udostępnienie informacji dot. uszkodzenia materiałów drukujących (tonerów), generowanych z poziomu chipa tonera;
11. możliwość wygenerowania historii zmiany materiałów eksploatacyjnych z poziomu pojedynczego urządzenia w okresie min pełnych 12 miesięcy;
12. możliwość wygenerowania historii ilości wydrukowanych stron z poziomu pojedynczego urządzenia w okresie min pełnych 12 miesięcy;
13. możliwość generowania tzw.:" ośrodków tworzenia kosztów" poprzez przypisanie wybranego urządzenia Zamawiającego do wskazanej przez niego lokalizacji ( komórka organizacyjna, jednostka organizacyjna);
14. instalacja systemu musi odbywać się za pomocą agenta skanującego poszczególne sieci lub podsieci Zamawiającego;
15. możliwość współpracy z już użytkowanymi przez Zamawiającego urządzeniami, połączonymi za pomocą połączeń LAN jak i USB;
16. brak konieczności instalacji serwerów jak i innej ingerencji w sieć Zamawiającego;
17. możliwość podglądu w czasie rzeczywistym za pomocą przeglądarki www parametrów pracy systemu *(tzw: ”indywidualny panel administracyjny„),* umożliwiający Zamawiającemu wgląd w jego pracę z poziomu pojedynczej drukarki.

1. Zamawiający jest zwolniony z potrzeby „ręcznego” kontrolowania stanu liczników - nie dopuszcza się możliwości odczytywania liczników urządzeń własnymi siłami oraz przekazywanie tej informacji Wykonawcy.
2. Dostawa materiałów eksploatacyjnych odbywa się na zlecenie Zamawiającego w zależności od jego potrzeb do magazynu Zamawiającego. Zamawiający będzie zamawiał materiały eksploatacyjne u Wykonawcy w dedykowanym panelu udostępnionym przez strony WWW. Dostawa zamówionych materiałów eksploatacyjnych powinna być zrealizowana w kolejnym dniu roboczym w godzinach pracy Zamawiającego czyli od 7 00 do 15 00 licząc od zgłoszenia zapotrzebowania w dedykowanym panelu. Wykonawca po wdrożeniu systemu u Zamawiającego winien dostarczyć Zamawiającemu wykaz urządzeń drukujących nie kompatybilnych z aplikacją Wykonawcy.
3. W momencie startowego uruchomienia systemu Wykonawca wygeneruje raport początkowy informujący o stanie liczników poszczególnych urządzeń drukujących.
4. Raport dotyczący stanu zużycia materiałów zużywalnych oraz stopnia realizacji umowy względem jej wartości maksymalnejsporządzany będzie na koniec miesiąca w formie elektronicznej i dołączany do faktury;
5. Kompleksowa obsługa serwisowa obejmuje:

* całkowity demontaż drukarki, dokonywanie sprawdzenia drukarki pod względem uszkodzeń mechanicznych,
* ocenę (ekspertyzę) stanu technicznego urządzeń,
* odkurzanie drukarki z wszelkich nieczystości (toner, pył z papieru i kurz),
* oczyszczenie układu skanowania drukarki mającego bezpośredni wpływ na jakość wydruku,
* oczyszczenie układu napędowego drukarki,
* oczyszczenie układu zagrzewania druku (wałek dociskowy oraz grzewczy),
* oczyszczenie toru prowadzenia papieru (rolki poboru papieru, rolki wyjścia),
* smarowanie elementów układu napędowego oraz innych elementów ruchomych,
* wymianę uszkodzonych części,
* montaż oczyszczonych elementów,
* sprawdzenie prawidłowości poboru papieru oraz wszystkich podzespołów drukarki,
* oczyszczenie obudowy drukarki,
* wykonanie wydruków próbnych w celu sprawdzenia jakości wykonanej usługi
* z tym, że kopie testowe wykonane podczas przedmiotowego testowania będą odliczane od ogólnej liczby wykonanych wydruków,
* wystawienie szczegółowej „karty serwisowej", będącej jednocześnie kartą gwarancyjną,

a. naprawy polegające na usuwaniu zgłoszonych przez Zamawiającego awarii urządzeń, wynikłych w czasie eksploatacji, w tym dostawę i wymianę części zamiennych,

b. dostawę tonerów,

1. dojazd i transport do siedziby Zamawiającego i jego jednostki,
2. wykonanie regulacji urządzeń w celu wykonania kopii należytej (dobrej) jakości,
3. Zamawiający informuje iż czas reakcji serwisowej liczony od dnia telefonicznego lub mailowego zgłoszenia może wynosić maksymalnie jeden dzień roboczy następujący po dniu zgłoszenia. Serwis powinien być zrealizowany w godzinach pracy Zamawiającego czyli od 7 00 do 15 00.
4. czas naprawy nie dłuższy niż 24 godziny od momentu przystąpienia do jej wykonywania,
5. dostarczenie urządzenia zastępczego (minimum) tej samej klasy lub wyższej w przypadku usterki niemożliwej do usunięcia w siedzibie Zamawiającego
6. odbiór i utylizację zużytych części i materiałów eksploatacyjnych.
7. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadł certyfikat ISO/IEC/27001:2014 w zakresie działalności usługowej outsourcingu usług druku i implementacji systemów zarządzania wydrukiem oraz certyfikat ISO 9001:2009 w zakresie serwisowania urządzeń drukujących.
8. Wykonawca musi posiadać polisę OC o wartości minimum 800 000 PLN na działalność usługową związaną z przygotowaniem do druku.
9. Zamawiający wymaga, aby dostarczone przez Wykonawcę części zamienne, materiały eksploatacyjne były najwyższej jakości i wolne od wad, a ich użycie nie może powodować utraty gwarancji producenta urządzenia, ani też uszkodzeń, awarii eksploatowanego sprzętu. Wykonawca bierze na siebie pełną odpowiedzialność za uszkodzenia sprzętu spowodowane używaniem zaoferowanych materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych.
10. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenia drukarki, powstałe z jego winy w czasie wykonywania napraw i innych czynności serwisowych oraz za dostarczone i wymienione części i materiały eksploatacyjne niezbędne do sprawnego działania urządzenia, w sposób zapewniający ciągłość jego pracy.
11. Czynności serwisowe realizowane będą w siedzibie Zamawiającego w miejscu użytkowania drukarki, w dni robocze i w godzinach urzędowania Zamawiającego czyli od 7 00 do 15 00.
12. W przypadku niemożności dokonania naprawy urządzenia - niezależnego od Wykonawcy (brak możliwości pozyskania części - zaniechanie produkcji, urządzenie niezdatne do dalszej eksploatacji z uwagi na nadmierne zużycie, itp. ) Wykonawca przedstawi ekspertyzę techniczną dotyczącą stanu technicznego danego urządzenia celem wycofania sprzętu z eksploatacji i dostarczy urządzenie zastępcze na własny koszt.

# Wymagania techniczne

1. Możliwość komunikacji agenta z urządzeniem drukującym za pomocą połączeń LAN oraz USB zarówno w środowisku Windows, macOS jak i Linux
2. W przypadku konieczności podłączenia do sieci LAN urządzenia drukującego Zamawiającego lub użyczonego od Wykonawcy w miejscu, gdzie nie ma wystarczającej ilości gniazd sieciowych, Wykonawca użyczy nieodpłatnie Zamawiającemu przełącznik sieciowy i/lub printserver.
3. Zamawiający nie dopuszcza ingerencji Wykonawcy w swoje środowisko sieciowe.
4. Zakres danych przesyłanych od agentów zainstalowanych u Zamawiającego do serwera Wykonawcy może obejmować tylko i wyłącznie informacje związane z stanem pracy urządzeń drukujących – niedopuszczalne jest przesyłanie jakichkolwiek informacji związanych z treścią wydruków.
5. System musi posiadać funkcje synchronizacji struktury organizacyjnej z domeną Active Directory zamawiającego.
6. System musi umożliwić instalację w chmurze obliczeniowej. Komunikacja z serwerami Wykonawcy musi być szyfrowana.
7. Transmisja danych od agentów do serwera musi być szyfrowana jednym ze standardowych algorytmów kryptograficznych (np. DES, 3DES, AES, IDEA, BLOWFISH, TWOFISH, SERPENT).
8. Przypisanie przez Wykonawcę poszczególnych urządzeń drukujących w podsystemie raportowym do lokalizacji i ośrodków powstawania kosztów zgodnie z wykazem dostarczonym przez Zamawiającego po podpisaniu umowy.
9. Systemu musi zapewniać automatyczne skanowanie sieci komputerowej w celu wykrycia nowych urządzeń.
10. Podsystemy monitorowania i raportowania powinny zapewniać:
11. prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, numer seryjny, lokalizacja, ośrodek powstawania kosztów;
12. generowanie raportów dziennych, tygodniowych, miesięcznych wraz z możliwością podziału na format papieru, duplex, simplex oraz wydruk kolorowy i monochromatyczny dla poszczególnych urządzeń Zamawiającego;
13. tworzenie sumarycznego wykresu oraz raportu ilości wydruków z możliwością wyboru zakresu dat (historia);
14. generowanie raportu miesięcznego ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów;
15. eksport raportów drukowania do plików CSV;
16. śledzenie zużycia materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach drukujących jak również możliwość zliczania ilości wydrukowanych stron.
17. System musi zapewnić automatyczne monitorowanie nowych urządzeń drukujących zainstalowanych na wcześniej monitorowanych stacjach roboczych i serwerach wydruków. W takim przypadki informacja o podłączeniu nowego urządzenia musi być automatycznie przesłana do serwera centralnego, gdzie administrator podejmie decyzje o jej sklasyfikowaniu.
18. System musi dostarczać funkcjonalność zabezpieczenia poufności wydruków poprzez zwalnianie prac po wprowadzeniu przez użytkownika numerycznego kodu pin lub karty zbliżeniowej.
19. System musi umożliwić zastosowanie różnego rodzaju czytników kart zbliżeniowych w ramach jednej instalacji systemu.
20. Zamawiający nie dopuszcza instalacji kilku aplikacji, dostęp do panelu systemu musi być przez przeglądarkę WWW.
21. System musi umożliwiać obsługę SNMP v3.
22. Nie dopuszcza się instalowanie wielu aplikacji. Wszystkie funkcjonalności muszą zostać spełnione przez jeden system zarządzania . Jeden rodzaj agenta musi być odpowiedzialny za skanowanie i komunikację urządzeń USB, LPT i LAN. Nie dopuszcza się możliwości instalacji wielu agentów.
23. Oprogramowanie zliczające musi posiadać możliwość doboru ręcznego min 15 profili dla urządzeń drukujących połączonych za pomocą połączeń USB.
24. Oprogramowanie zliczająco monitorujące musi mieć możliwość odczytu zbieranych informacji z urządzeń drukujących zamawiającego tekstem otwartym ( skrypt otwarty) JSON / ASCII.
25. Oprogramowanie musi mieć możliwość odczytu plików w standardzie SOAP,MARS oraz współpracy z interfacem POSIX,

System zarządzania posiada musi posiadać funkcjonalność:

1. obliczenia w czasie rzeczywistym na podstawie zużycia materiałów

eksploatacyjnych, pokrycia strony dla każdej drukarki w całym środowisku bez względu na typ połączenia urządzenia drukującego ze stacją roboczą tj. LPT, USB oraz LAN, oraz pozwala w czasie rzeczywistym i z zakresem dat wygenerować raport z procentowym pokryciem stron dla każdej drukarki oraz średnim pokryciem dla wszystkich z rozróżnieniem na kopie mono i kolor.

1. określania ceny pojedynczej kopi z dokładnością do 4 miejsca po przecinku , pozwala w czasie rzeczywistym i z zakresem dat wygenerować raport z pokryciami stron dla każdej drukarki oraz średnim pokryciem dla wszystkich rozdzielając na kopie mono i kolor lub uśredniając do mono.
2. zamawiający musi mieć możliwość wysyłania informacji związanej z zarządzaniem systemem i pracą drukarek do Biura Obsługi Klienta **z poziomu systemu zarządzania drukiem ,** bez konieczności korzystania z serwerów i domen poczty zewnętrznej.

Oprogramowanie musi zapewnić zintegrowany dostęp do panelu serwisowego wskazującego następujące informacje dotyczące napraw urządzeń serwisowanych: status naprawy w czasie rzeczywistym dane zgłaszającego lokalizację sprzętu drukującego będącego w naprawie (wskazanie miejsca w którym znajduje się uszkodzone urządzenie u Zamawiającego) model urządzenia drukującego wraz z numerem seryjnym

opis usterki (z możliwością wypełnienia opisu usterki przez Zamawiającego) możliwość wyszczególnienia części niezbędnych do naprawy urządzenia drukującego

(edytowalny przez Wykonawcę) wyszczególnienie kosztów naprawy (edytowalnych przez Wykonawcę) opis naprawy urządzenia drukującego (wypełniany przez serwis Wykonawcy) data zgłoszenia serwisowego (możliwość zgłoszenia akcji serwisowej przez Zamawiającego za pomocą przeglądarki www)

data przyjęcia zgłoszenia serwisowego (wypełnia serwis Wykonawcy) data wykonania naprawy (wypełnia serwis Wykonawcy) data wydania drukarki z serwisu (wypełnia serwis Wykonawcy)

możliwość dodania załącznika (dodania strony testowej z urządzenia celem określenia awarii

, brudnego druku etc ,)

możliwość dodania załącznika przez serwis urządzeń drukujących (wydruk testowy z urządzenia drukującego świadczący o poprawnym wykonaniu usługi serwisowej)

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

1. Wymagany termin realizacji: do dnia 31.12.2020r.
2. Kryteria oceny ofert: cena 100%
3. Wymagania wobec wykonawcy: Wykonawca musi być czynnym podmiotem gospodarczym
4. Propozycja cenowa musi zawierać następujące dokumenty:
5. wypełniony formularz propozycji cenowej wg załączonego wzoru ( Załącznik nr 1);
6. w przypadku wątpliwości Zamawiającego na jego żądanie i we wskazanym terminie

Wykonawca zobowiązany będzie przedłożyć:

1. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej
2. Miejsce i termin złożenia propozycji cenowej:

Sposób złożenia oferty:

Pocztą elektroniczną na adres e-mail: [sekretariat@comjar.pl](mailto:sekretariat@comjar.pl)

Propozycję cenową należy złożyć w terminie do 27.12.2019 roku tj.: do godziny 12.00pod rygorem nie rozpatrzenia oferty wniesionej po tym terminie bez względu na przyczyny opóźnienia.

Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie propozycje przed terminem upływu jej składania.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do pozostawienia ofert bez rozpatrzenia, a także do odwołania lub unieważnienia niniejszego postępowania bez podania przyczyn.

8. Miejsce i termin rozpatrzenia propozycji cenowej;

Rozpatrzenie złożonych propozycji cenowych nastąpi bez obligatoryjnej obecności Wykonawców w dniu 27.12.2019r o godz. 13.00 w SI.

9. Osobami upoważnionymi do kontaktów z Wykonawcami z ramienia Zamawiającego są:

Radosław Grzesiowski, email: comjar@comjar.pl

10. Informacje dotyczące zawarcia umowy:

Wykonawca powinien podpisać umowę w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Umowa musi zawierać wszystkie postanowienia złożonej propozycji cenowej.

\*niepotrzebne skreślić