**Opis przedmiotu zapytania o informację**

* + 1. Przedmiotem zapytania jest **zakup wsparcia technicznego dla posiadanych przez ZER MSWiA urządzeń wielofunkcyjnych firm Kyocera i Sharp.**
		2. Podstawowe definicje:
1. **dni robocze -** dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
2. **urządzenia –** urządzenia wielofunkcyjne określone w załączniku nr ....... do Umowy,
3. **awaria** - stan niesprawności urządzenia uniemożliwiający prawidłowe jego funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie urządzenia wielofunkcyjnego,
4. **usterka** **-** stan, w którym urządzenie realizuje swoje zadania, ale sygnalizuje nieprawidłowe działanie.
5. **nienależyte wykonanie Umowy** - sytuacja, w której świadczenie nie zostaje spełnione w całości lub gdy świadczenie zostało spełnione, ale interes Zamawiającego nie został zaspokojony w sposób odpowiadający treści Umowy,
6. **niewykonanie Umowy -** sytuacja, gdy świadczenie w ogóle lub w części nie zostaje spełnione,
7. **wsparcie techniczne -** wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia realizacji serwisu urządzeń zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 8,
8. **siła wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia np. wszelkie katastrofy i kataklizmy, strajki, blokady dróg,
9. **kwartał –** okres kolejnych trzech miesięcy, liczony od dnia zawarcia Umowy do dnia poprzedzającego dzień, który w miesiącu kończącym okres trzech miesięcy odpowiada datą dniowi początkowemu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – do ostatniego dnia tego miesiąca**,**
10. **ustawa –** ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2021 poz. 1129 z późn. zm.),
11. **czynności przeglądowe –** działania podejmowane przez Wykonawcę w trakcie przeprowadzania przeglądów technicznych,
12. **przegląd techniczny** – zespół stałych i systematycznych działań mających na celu utrzymanie urządzeń w sprawności eksploatacyjnej; przegląd techniczny polega na zabezpieczeniu podzespołów (w tym części ruchomych i nieruchomych biorących udział w pracy urządzenia) w celu uniknięcia awarii w przyszłości,
13. **naprawa urządzenia wielofunkcyjnego** – proces kompleksowego przywracania sprawności urządzenia wielofunkcyjnego do stanu sprzed jego awarii, usterki, który będzie liczony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego awarii, usterki, wady fizycznej, do chwili przekazania naprawionego urządzenia wielofunkcyjnego Zamawiającemu lub jego naprawienia w miejscu instalacji urządzenia wielofunkcyjnego. Wykonawca jest zobowiązany do naprawienia lub przekazania naprawionego urządzenia wielofunkcyjnego do siedziby Zamawiającego w dni robocze w godzinach 8:15-16:15, a do jego zespołów terenowych, komisji lekarskich w godzinach 7:30-15:30.
14. Urządzenia wielofunkcyjne są eksploatowane w następujących miastach: Bydgoszcz, Kielce, Kraków, Leszno, Nowy Sącz, Olsztyn, Poznań, Rzeszów, Białystok, Częstochowa, Gdańsk, Gorzów Wlkp., Jelenia Góra, Katowice, Koszalin, Lublin, Łódź, Opole, Radom, Szczecin, Wrocław, Zamość, Zielona Góra.
15. Zamawiający przewiduje, że w trakcie obowiązywania umowy urządzenia wielofunkcyjne mogą zmieniać lokalizację w ramach miast określonych w ppkt 4.
16. Wykonawca odpowiada za wszelkie wady prawne dostarczonych urządzeń zastępczych w tym oprogramowania i licencji oraz dostarczonych materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych w tym również za ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw własności intelektualnej lub przemysłowej, w tym praw autorskich, patentów, praw ochronnych na znaki towarowe oraz praw z rejestracji na wzory użytkowe i przemysłowe, pozostające w związku z wprowadzeniem urządzeń, materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych oraz oprogramowania i licencji do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej; ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z praw autorskich lub patentowych, dotyczące przedmiotu dostawy, będą dochodzone bezpośrednio od Wykonawcy.
17. Warunki gwarancji:
	* + 1. okres gwarancji na wykonane naprawy i dostarczone materiały eksploatacyjne i części zamienne do urządzeń wielofunkcyjnych wynosi 12 miesięcy lub wynika z przyjętej przez producenta urządzeń żywotności materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych,
			2. okres gwarancji będzie liczony od dnia podpisania przez Strony umowy Protokołu odbioru usługi o której mowa w ppkt 1 - bez zastrzeżeń.
			3. Serwis gwarancyjny w okresie gwarancji świadczony będzie w miejscach instalacji urządzeń wielofunkcyjnych (On-site), w miastach wskazanych w pkt 4 i 5.
			4. gwarantowany czas naprawy urządzeń wielofunkcyjnych wynosi do .... dni roboczych (w zależności od złożonej oferty) od dnia zgłoszenia awarii, usterki w odniesieniu do wykonanej wcześniej naprawy urządzenia wielofunkcyjnego lub wymienianego materiału eksploatacyjnego lub części zamiennej.
			5. w przypadku wymiany materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych do urządzeń wielofunkcyjnych na nowe, bieg okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo, od dnia wymiany przez Wykonawcę potwierdzonej podpisaniem przez Strony umowy bez zastrzeżeń Protokołu odbioru,
			6. w przypadku konieczności naprawy urządzeń wielofunkcyjnych poza miejscem ich użytkowania (np. w punkcie serwisowym Wykonawcy), dysk twardy i inne nośniki pamięci pozostają zabezpieczone u Zamawiającego (Zapis ten dotyczy urządzeń wielofunkcyjnych, które posiadają nośniki danych w postaci dysków twardych),
			7. w przypadku uszkodzenia dysku twardego lub innego nośnika pamięci i stwierdzenia potrzeby ich wymiany na nowe, uszkodzony dysk i inne nośniki pamięci nie podlegają zwrotowi Wykonawcy (pozostają zabezpieczone u Zamawiającego),
			8. w przypadku braku możliwości naprawienia urządzenia w terminie określonym w ppkt 4, Wykonawca na własny koszt zobowiązany będzie do podstawienia sprawnego urządzenia zastępczego (ze sterownikami do jego obsługi, a także dokona jego podłączenia celem zapewniania poprawnej pracy) następnego dnia roboczego na czas naprawy,
			9. w przypadku podstawienia urządzenia zastępczego, o którym mowa w ppkt 8, Zamawiający wymaga, aby podstawione urządzenie posiadało parametry nie gorsze od urządzenia uszkodzonego oraz posiadało co najmniej taką samą funkcjonalność, a także było dostarczone z tonerem / zestawem tonerów umożliwiającym Zamawiającemu wykonywanie wydruków podczas naprawy urządzenia. Jeżeli w podstawionym urządzeniu toner się skończy, wówczas Wykonawca uzupełni toner lub dostarczy nowy toner do urządzenia nie później niż następnego dnia roboczego.
			10. Wszystkie użyte w urządzeniach zastępczych dyski HDD oraz pamięci, będą podlegały usłudze trwałego zniszczenia danych (np. poprzez kasowanie certyfikowanym oprogramowaniem), lub pozostaną w siedzibie Zamawiającego po zakończeniu umowy.
18. Warunki wsparcia technicznego:
	* + 1. Wykonawca w okresie obowiązywania umowy zapewni świadczenie wsparcia technicznego dla posiadanych przez ZER MSWiA urządzeń wielofunkcyjnych firmy Kyocera, Sharp oraz odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu napraw urządzeń, określonych w ppkt 6,
			2. wsparcie techniczne świadczone będzie w miejscach użytkowania urządzeń w miastach wskazanych w pkt 4 i 5,
			3. gotowość serwisu (przyjmowanie zgłoszeń o awarii) w dni robocze w godzinach
			815-1615,
			4. Zamawiający będzie zgłaszał awarie i usterki w dni robocze w godzinach 815-1615 za pośrednictwem poczty e-mail,
			5. Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do usunięcia awarii, usterki w terminie jednego dnia roboczego od dnia zgłoszenia awarii, usterki,
			6. przywrócenie sprawności technicznej urządzenia musi nastąpić w następujących terminach:
				1. do ...... dni roboczych (w zależności od złożonej oferty) licząc od dnia zgłoszenia awarii,
				2. do ...... dni roboczych (w zależności od złożonej oferty) licząc od dnia zgłoszenia usterki,
				3. w przypadku konieczności wymiany podzespołów i części zamiennych - ich wymiana zostanie przeprowadzona w terminie do ....... dni roboczych (w zależności od złożonej oferty),
19. w przypadku uszkodzenia dysku twardego lub innego nośnika pamięci i stwierdzenia potrzeby ich wymiany na nowe, uszkodzony dysk i inne nośniki pamięci nie podlegają zwrotowi Wykonawcy (pozostają zabezpieczone u Zamawiającego),
20. w przypadku konieczności dokonania naprawy urządzenia poza miejscem użytkowania urządzeń (np. w punkcie serwisowym Wykonawcy), dysk twardy i inne nośniki pamięci pozostają zabezpieczone u Zamawiającego (Zapis ten dotyczy urządzeń wielofunkcyjnych, które posiadają nośniki danych w postaci dysków twardych),
21. Wykonawca na własny koszt zobowiązany będzie do podstawienia sprawnego urządzenia zastępczego (ze sterownikami do jego obsługi, a także dokona jego podłączenia celem zapewniania poprawnej pracy) następnego dnia roboczego, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadku niewykonania naprawy urządzenia w terminie określonym w ppkt 6,
22. w przypadku podstawienia Zamawiającemu urządzenia, o którym mowa w ppkt 9, Zamawiający wymaga, aby podstawione urządzenie posiadało parametry nie gorsze od urządzenia uszkodzonego oraz posiadało co najmniej taką samą funkcjonalność, a także było dostarczone z nowym tonerem / zestawem tonerów umożliwiającym Zamawiającemu wykonywanie wydruków podczas naprawy urządzenia. Jeżeli w podstawionym urządzeniu toner się skończy, wówczas Wykonawca uzupełni toner lub dostarczy nowy toner do urządzenia nie później niż następnego dnia roboczego,
23. wszystkie użyte w urządzeniach zastępczych dyski HDD oraz pamięci, będą podlegały usłudze trwałego zniszczenia danych (np. poprzez kasowanie certyfikowanym oprogramowaniem), lub pozostaną w siedzibie Zamawiającego po zakończeniu umowy
24. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni Zamawiającemu dostęp do najnowszych sterowników i uaktualnień w ramach eksploatowanych urządzeń.
25. instalacja urządzeń, przeglądy techniczne i inne czynności serwisowe odbywać się będą pod nadzorem uprawnionego przedstawiciela Zamawiającego,
26. w ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany będzie do wykonywania płatnych przeglądów technicznych co 6 miesięcy, począwszy od dnia zawarcia umowy; kolejny przegląd urządzenia musi być wykonany w ciągu ostatnich 14 dni przed upływem 6-cio miesięcznego terminu, liczonego od ostatniego przeglądu; pierwszy przegląd realizowany będzie w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy;
27. z przeprowadzonych przeglądów technicznych i innych czynności serwisowych wymagane jest sporządzenie protokołów odbioru, które muszą być podpisane przez uprawnionego przedstawiciela ze strony Wykonawcy (serwisanta) i uprawnionego przedstawiciela Zamawiającego,
28. W ramach przeglądów technicznych, o których mowa w ppkt 14 działania Wykonawcy obejmują między innymi:
29. przetestowanie sprawności urządzeń oraz połączeń,
30. sprawdzenie poprawności funkcjonowania oprogramowania zarządzającego,
31. kontrolę połączeń kablowych,
32. czyszczenie i regulację układu optyki,
33. czyszczenie i regulację układu podawania i transportu papieru,
34. czyszczenie i regulację zespołu wywoływania,
35. czyszczenie i regulację zespołu utrwalania,
36. regulację jakości kopii i automatyki ekspozycji,
37. usunięcie zużytego tonera,
38. czyszczenie szyby,
39. konserwację aparatu czyszczącego,
40. czyszczenie i smarowanie układu przesuwu skanera,
41. smarowanie mechanizmów napędowych i zespołu utrwalania,
42. wymianę części zużywających się i materiałów eksploatacyjnych (z wyłączeniem wymiany tonera i pojemnika na zużyty toner) w ramach ryczałtowego kosztu przeglądu,
43. zgłoszenie Zamawiającemu informacji o niesprawności urządzenia i wskazanie niezbędnych prac serwisowych do wykonania wraz z wymianą części i podzespołów podając również ich koszt.
44. montaż końcowy i kompleksowe sprawdzenie działania,
45. bieżącą konserwację urządzenia,
46. bieżący instruktaż użytkowników z zakresu obsługi urządzeń.
47. Wykonawca w okresie wsparcia technicznego zobowiązany będzie do wymiany materiałów eksploatacyjnych (z wyłączeniem tonerów i pojemników na zużyty toner) oraz części zamiennych w miejscach użytkowania urządzeń, w cenach jednostkowych określonych w Kalkulacji kosztów eksploatacji, po uprzednim wyrażeniu zgody przez Zamawiającego na ich wymianę,
48. w ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany będzie do wykonywania płatnych napraw i przeglądów technicznych urządzeń w cenach jednostkowych określonych w *Kalkulacji kosztów eksploatacji*. Wymiany materiałów eksploatacyjnych oraz części zamiennych będzie realizowana w ramach kosztu naprawy lub kosztu przeglądu technicznego,
49. jeżeli jakieś części zamienne, materiały eksploatacyjne nie będą wymienione w *Kalkulacji kosztów eksploatacji* a będą niezbędne do wykonania naprawy urządzenia,wówczas Wykonawca przed wykonaniem naprawy dostarczy kalkulację podzespołów, części zamiennych niezbędnych do naprawy urządzenia celem akceptacji ich kosztu przez Zamawiającego.