

Spis treści

Opis przedmiotu zamówienia.....	1
Sposób realizacji zamówienia.....	1
Wymagania odnośnie wykonawców.....	1
Wymagania dotyczące urządzeń wielofunkcyjnych.....	2
Skrócony opis typu urządzenia wielofunkcyjnego:.....	2
Wymagania techniczne dotyczące urządzeń wielofunkcyjnych typu A (wielofunkcyjne, kolorowe).....	2
Wymagania techniczne dotyczące urządzeń wielofunkcyjnych typu B (wielofunkcyjne, monochromatyczne).....	4
Podstawowe parametry techniczne i funkcjonalne systemu.....	5
Wymagania dotyczące serwisu urządzeń wielofunkcyjnych i systemu.....	8

Opis przedmiotu zamówienia

Świadczenie usług Centralnego Systemu Wydruku wraz z udostępnieniem systemu i urządzeń wielofunkcyjnych, ich instalacją oraz serwisowaniem na okres 48 miesięcy

Sposób realizacji zamówienia

Zamówienie realizowane będzie poprzez:

1. Dzierżawę wraz z dostawą i instalacją urządzeń wielofunkcyjnych o parametrach i ilościach opisanych poniżej, na okres 48 miesięcy
2. Udostępnienie wraz z wdrożeniem Centralnego Systemu Wydruku o funkcjonalności poniżej na okres 48 miesięcy
3. Utrzymanie w ciągłości eksploatacyjnej i sprawności technicznej wszystkich dostarczonych urządzeń wraz z niezbędnymi materiałami eksploatacyjnymi i częściami zamiennymi przez okres 48 miesięcy.

Wymagania odnośnie wykonawców

Wykonawca przystępujący do przetargu musi spełniać poniższe warunki:

1. Posiadać autoryzację producenta lub przedstawiciela producenta w Polsce na sprzedaż i serwis oferowanych urządzeń
2. Zgodnie z art. 29 ust. 3a ustawy PzP Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane przez zamawiającego czynności w zakresie realizacji zamówienia, jeżeli wykonanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 1502, z późn. zm.)

- a. w/w wymóg dotyczy osób wykonujących czynności serwisowe udostępnionego sprzętu i zainstalowanego systemu
 - b. zatrudnienie przy realizacji zamówienia powinno trwać w okresie świadczenia usługi, a w przypadku rozwiązania stosunku pracy przez zatrudnioną osobę/osoby lub pracodawcę przed zakończeniem tego okresu, Wykonawca obowiązany będzie do zatrudnienia na to miejsce innej osoby/osób
 - c. w przypadku niezatrudnienia na zasadach wskazanych powyżej osób, w sposób nieprzerwany Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia Zamawiającemu kary umownej na zasadach określonych w umowie.
 - d. najpóźniej w dniu podpisania umowy, Wykonawca przekaże Zamawiającemu wykaz osób zatrudnionych przy realizacji zamówienia, ze wskazaniem stanowisk, czynności jakie będą wykonywać wraz z oświadczeniem, że wymienione w wykazie osoby są zatrudnione przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę co najmniej na okres realizacji umowy. W przypadku konieczności wprowadzenia zmian w wykazie osób Wykonawca powiadomi Zamawiającego o zmianie i dostarczy poprawiony wykaz wraz z oświadczeniem najpóźniej w dniu rozpoczęcia pracy przez nowego pracownika.
 - e. na potrzeby kontroli spełnienia przez Wykonawcę wymagań, o których mowa w art. 29 ust. 3a ustawy PzP, Zamawiający żąda od Wykonawcy prowadzenia ewidencji obecności wszystkich pracowników zatrudnionych przy realizacji umowy, przebywających na terenie Zamawiającego, którą zobowiązany jest udostępnić Zamawiającemu na każde jego żądanie.
3. Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywał) co najmniej dwa zamówienia (umowy), każde polegające na udostępnieniu urządzeń wielofunkcyjnych i systemu zarządzania drukiem wraz z serwisem o wartości co najmniej 100 000 PLN brutto w skali roku.

Wymagania dotyczące urządzeń wielofunkcyjnych

Urządzenia wielofunkcyjne fabrycznie nowe, jednego producenta, pochodzące z oficjalnego polskiego kanału sprzedażowego, wyprodukowane nie później niż w 2018 roku.

Urządzenia wyposażone w dotykowy, kolorowy panel sterujący z menu w języku polskim.

Urządzenia uruchamiające zadania: wydruku, kopiowania, skanowania dopiero po autoryzacji użytkownika.

Podstawowe parametry techniczne urządzeń wielofunkcyjnych podano poniżej.

Skrócony opis typu urządzenia wielofunkcyjnego:

1. TYP A; Urządzenie wielofunkcyjne A3 kolorowe o szybkości wydruku nie mniejszej niż 40 stron na minutę, bez finiszera
2. TYP B; Urządzenie wielofunkcyjne A3 monochromatyczne o szybkości wydruku nie mniejszej niż 60 stron na minutę, bez finiszera

Wymagania techniczne dotyczące urządzeń wielofunkcyjnych typu A (wielofunkcyjne, kolorowe)

Przewidywana ilość urządzeń – 7 sztuk

Lp.	Parametr	Wymagane, minimalne parametry techniczne lub funkcjonalne
-----	----------	---

1	Typ urządzenia	Wielofunkcyjne, kolorowe
2	Funkcje urządzenia	Drukowanie, kopiowanie, skanowanie
3	Czas nagrzewania liczony od wyjścia urządzenia z trybu uśpienia	Maksymalnie 25 sekund
4	Prędkość kopiowania /drukowania A4 (mono i kolor)	Minimum 40 stron na minutę
5	Zoom	25-400%
6	Dwustronne kopiowanie/ drukowanie (duplex)	Automatyczne, wbudowane w korpus urządzenia
7	Źródła papieru	2 kasety uniwersalne + podajnik boczny
8	Rozdzielczość drukowania (optyczna)	1200 x 1200 dpi
9	Pojemność kaset na papier (80g/m2)	1000 arkuszy
10	Pojemność podajnika dokumentów (80g/m2)	150 arkuszy
11	Pojemność podajnika bocznego (80g/m2)	100 arkuszy
12	Format papieru obsługiwanego w obydwu kasetach	A4-SRA3
13	Format papieru obsługiwanego w podajniku bocznym	A6-SRA3
14	Gramatura papieru – kasety (również przy druku obustronnym)	Obejmująca zakres 60 – 256 g/m ²
15	Podajnik dokumentów	Dwustronny, automatyczny, jednoprzebiegowy o pojemności minimum 150 ark. (80 g/m ²)
16	Sortowanie z przesunięciem (przy pobieraniu papieru z jednej kasety)	Tak
17	Panel operatorski	Kolorowy, dotykowy, o przekątnej minimum 9 cali.
18	Dysk twardy	O pojemności minimum 320 GB
19	Interfejsy	Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, USB 2.0, WiFi
20	Obsługiwane systemy operacyjne	Windows 7/8/8.1/10 oraz Server2008/ Server2008R2/ Server2012/ Server2012R2
21	Obsługiwane protokoły	TCP/IP dla funkcji drukowania oraz SMTP SMB, FTP dla funkcji skanowania
22	Język drukarki	PCL6, Postscript3
23	Moduł skanera	Płaski (szybowy) oraz automatyczny dwustronny podajnik z jednoprzebiegowym skanerem
24	Prędkość skanowania	Minimum 180 stron A4
25	Formaty plików w procesie skanowania	TIFF, PDF, PDF/A, szyfrowany PDF, XPS, przeszukiwalny PDF, pliki MS Office (z możliwością pełnej edycji: PPTX, XLSX, DOCX), JPEG
26	Inne funkcje skanera	Możliwość dodawania skanowanym plikom atrybutów: nazwy oraz daty, a także wpisy treści wiadomości podczas skanowania do e-mail
27	Funkcje bezpieczeństwa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Urządzenie musi zapewniać funkcję wielokrotnego minimum 3-krotnego nadpisywania danych dyskowych. 2. Urządzenie musi zapewniać funkcję nadawania hasła oraz szyfrowania dokumentu w formacie PDF, podczas skanowania. 3. Urządzenie musi zapewniać szyfrowanie komunikacji do serwera SMTP przy użyciu SSL w standardzie AES. 4. Urządzenie musi być wyposażone w mechanizm szyfrowania danych na dysku twardym, kluczem AES 256 bit. 5. Urządzenie musi posiadać możliwość ustawienia kont z prawami administratora z hasłem (długość hasła minimum 10 znaków).
28	Pamięć RAM	4 GB

Wymagania techniczne dotyczące urządzeń wielofunkcyjnych typu B (wielofunkcyjne, monochromatyczne)

Przewidywana ilość urządzeń – 7 sztuk

Lp.	Parametr	Wymagane, minimalne parametry techniczne lub funkcjonalne
1	Typ urządzenia	Wielofunkcyjne, monochromatyczne
2	Funkcje urządzenia	Drukowanie, kopiowanie, skanowanie
3	Czas nagrzewania liczony od wyjścia urządzenia z trybu uśpienia	Maksymalnie 25 sekund
4	Prędkość kopiowania /drukowania A4 (mono)	Minimum 60 stron na minutę
5	Zoom	25-400%
6	Dwustronne kopiowanie/ drukowanie (duplex)	Automatyczne, wbudowane w korpus urządzenia
7	Źródła papieru	2 kasety uniwersalne + podajnik boczny
8	Rozdzielczość drukowania (optyczna)	1200 x 1200 dpi
9	Pojemność kaset na papier (80g/m2)	1000 arkuszy
10	Pojemność podajnika dokumentów (80g/m2)	150 arkuszy
11	Pojemność podajnika bocznego (80g/m2)	100 arkuszy
12	Format papieru obsługiwanego w obydwu kasetach	A4-A3
13	Format papieru obsługiwanego w podajniku bocznym	A5-A3
14	Gramatura papieru – kasety (również przy druku obustronnym)	Obejmująca zakres 60 – 220 g/m ²
15	Podajnik dokumentów	Dwustronny, automatyczny, jednoprzebiegowy o pojemności minimum 150 ark. (80 g/m ²)
16	Sortowanie z przesunięciem (przy pobieraniu papieru z jednej kasety)	Tak
17	Panel operatorski	Kolorowy, dotykowy, o przekątnej minimum 9 cali.
18	Dysk twarde	O pojemności minimum 320 GB
19	Interfejsy	Ethernet 10 base-T/100 base-TX/1000 base-T, USB 2.0, WiFi
20	Obsługiwane systemy operacyjne	Windows 7/8/8.1/10 oraz Server2008/ Server2008R2/ Server2012/ Server2012R2
21	Obsługiwane protokoły	TCP/IP dla funkcji drukowania oraz SMTP SMB, FTP dla funkcji skanowania
22	Język drukarki	PCL6, Postscript3
23	Moduł skanera	Płaski (szybowy) oraz automatyczny dwustronny podajnik z jednoprzebiegowym skanerem
24	Prędkość skanowania	Minimum 180 stron A4
25	Formaty plików w procesie skanowania	TIFF, PDF, PDF/A, szyfrowany PDF, XPS, przeszukiwalny PDF, pliki MS Office (z możliwością pełnej edycji: PPTX, XLSX, DOCX), JPEG
26	Inne funkcje skanera	Możliwość dodawania skanowanym plikom atrybutów: nazwy oraz daty, a także wpisy treści wiadomości podczas skanowania do e-mail
27	Funkcje bezpieczeństwa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Urządzenie musi zapewniać funkcję wielokrotnego minimum 3-krotnego nadpisywania danych dyskowych. 2. Urządzenie musi zapewniać funkcję nadawania hasła oraz szyfrowania dokumentu w formacie PDF, podczas skanowania. 3. Urządzenie musi zapewniać szyfrowanie komunikacji do serwera SMTP przy użyciu SSL w standardzie AES. 4. Urządzenie musi być wyposażone w mechanizm szyfrowania danych na dysku twardym, kluczem AES 256 bit. 5. Urządzenie musi posiadać możliwość ustawienia kont z prawami administratora z hasłem (długość hasła minimum 10 znaków).

28	Pamięć RAM	4 GB
----	------------	------

Podstawowe parametry techniczne i funkcjonalne systemu

System zarządzania środowiskiem druku

Kompatybilność i współpraca

- System musi wspierać różnych dostawców urządzeń.
- Nie dopuszcza się rozwiązań bazujących o infrastrukturę chmurową.
- Wszystkie elementy systemu muszą być instalowane i wspierane bezpośrednio na serwerze klienta.

Autoryzacja i kontrola dostępu

- Możliwość zastosowania autoryzacji do urządzeń po kodach PIN, kartą magnetyczną, loginem i hasłem oraz loginem i hasłem z domeny Active Directory.
- Współpraca z LDAP / Active Directory / Lokalna baza danych. System musi wspierać jednoczesne wykorzystanie AD oraz lokalnej bazy użytkowników.
- Szyfrowane połączenie SSL pomiędzy urządzeniem na serwerem.
- System musi wspierać protokół TLS 1.2.
- Urządzenia muszą być wyposażone w wielozakresowy czytnik kart wspierający standard MIFARE umożliwiający przeprogramowanie w razie zmiany wewnętrznego standardu kart Zamawiającego.
- Czytnik kart musi być zabudowany – nie dopuszcza się montażu na zewnątrz urządzenia.
- Po zalogowaniu się przez użytkownika do urządzenia, na panelu musi być widoczne dostępne saldo jakie pozostało do wykorzystania a system musi mieć możliwość wyłączenia widoczności salda.
- Po zalogowaniu się przez użytkownika do urządzenia, musi mieć możliwość wyszukania w bazie danych wszystkich zarejestrowanych projektów, na rzecz, których można wykonać zadania na urządzeniu (kopiowanie / skanowanie / drukowanie / skanowanie na HDD oraz skany do pamięci USB.)
- System musi mieć panel do zarządzania dostępny za pomocą przeglądarki internetowej.
- System musi umożliwiać przypisywanie karty magnetycznej do użytkownika bezpośrednio z panelu urządzenia.
- System musi umożliwiać modyfikację funkcjonalności urządzenia według poniższych:
 - Blokowanie dostępu do zmiany kodu projektu na panelu urządzenia przez użytkownika.
 - Wymuszenie wykorzystania trybu oszczędzania tonerów.
 - Blokowanie dostępu do podglądu dokumentów z HDD urządzenia.
 - Blokowanie możliwości skanowania dokumentów do HDD urządzenia.
 - Ograniczenie podglądu dokumentów na HDD tylko dla zalogowanego użytkownika.
 - Ograniczenie dostępu dla użytkownika do folderów sieciowych oraz wydruku z nich.
 - Ograniczenie dostępu dla użytkownika do rejestracji programów skanowania na panelu.
 - Możliwość wymuszenia trybu drukowania w kolorze lub mono.
 - Możliwość modyfikowania dostępu dla użytkownika na panelu do poszczególnych ustawień systemowych urządzenia tj. ustawienia głównego ekranu, ustawienia jakości druku, ustawienia drukarki, ogólne ustawienia systemowe i kontroli użytkowników.

- Możliwość blokowania dostępu do innych aplikacji zintegrowanych z urządzeniem wielofunkcyjnym.

Raportowanie i rozliczanie

- System musi umożliwiać raportowanie zadań według poniższych wymagań:
 - Historia zadań z możliwością filtrowania po: użytkowniku, urządzeniu, rodzaju zadania (kopiowanie, druk, skan, wydruk z HDD urządzenia, skan z HDD urządzenia), statusie (anulowano, błąd, zakończono, rozpoczęto, zawieszono), dacie rozpoczęcia i zakończenia.
 - Możliwość wyszczególnienia wydruków z podziałem na konkretnych dostawców urządzeń, projekty i wydruki personalne.
 - Możliwość szybkiego wyszukania zadań w historii poprzez wprowadzenie nazwy projektu, zlecenia lub jego kodu.
- System musi udostępniać informacje odnośnie % (procentowego) wykorzystania poszczególnych urządzeń według poniższych:
 - Liczba zadań kopiowania, skanowania, drukowania, wydruk i skan z HDD urządzenia.
- Rozliczanie kosztów na użytkownika, dział, urządzenie, projekt.
- Możliwość generowania raportów po użytkowniku, urządzeniu, dziale, projekcie oraz użytkownikach w ramach projektu.
- Możliwość zliczania i monitorowania zszywek w urządzeniach.
- Możliwość zapisania w systemie kilku cenników kosztowych i przydzielenia ich do poszczególnych działów, użytkowników, urządzeń i poszczególnych projektów.
- System musi umożliwiać nadanie dostępu do samego panelu zarządzania saldami dla pracowników.
- System musi umożliwiać dodawanie projektów oraz zarządzanie nimi bezpośrednio z panelu administracyjnego – bez potrzeby instalowania dodatkowych aplikacji i innych elementów.
- System musi umożliwiać pełne zarządzanie osobami przypisanymi do projektów (dodawanie, usuwanie) wedle potrzeb.
- System musi mieć możliwość definiowania szablonów raportów i ich modyfikacji.
- System musi mieć możliwość generowania raportów środowiskowych z podziałem na ilość wydrukowanych stron, energię i CO₂, które będą dostępne dla każdego użytkownika oraz będą pokazywały użytkownikowi jego wyniki na tle średniej dostępnej w systemie.
- System musi mieć możliwość ustalania harmonogramów dla raportów z możliwością automatycznej wysyłki raportu na maila (wraz z możliwością wpisania wybranych przez administratora maili) lub zapisania go na dysku (lokalnym i sieciowym)
- Automatyczne generowanie raportów musi uwzględniać minimalnie następujące interwały:
 - Roczny
 - Kwartalny
 - Miesięczny
 - Tygodniowy
- Każdy automatycznie generowany raport musi mieć możliwość wprowadzenia daty początkowej dla pierwszego raportu.

Skanowanie

- System musi udostępniać po zalogowaniu dedykowany przycisk do szybkiego skanowania na maila do użytkownika wraz z możliwością ustawiania parametrów takich jak: duplex/simplex, obrót, rozdzielczość, tryb kolor/mono, zapisywanie w wybranym formacie (np. PDF/JPG)

Zarządzanie wydrukami

- System musi mieć możliwość ustalania min. następujących reguł wydruku:
 - Wymuszenie trybu czarno-białego.
 - Wymuszenie trybu dwustronnego.
 - Możliwość automatycznego przeniesienia wydruku do urządzenia o najniższym koszcie wydruku.
 - Możliwość blokowania zadań.
 - Możliwość ustawienia tymczasowego przekierowania wydruków na inne urządzenia.
 - Możliwość automatycznego przekierowania wydruków na inne urządzenia w przypadku awarii wraz z ustaleniem priorytetów dla drukarek alternatywnych.
- Powyższe reguły muszą być konfigurowane dla: nazwy użytkownika, działu, urządzenia, nazwy pracy, ilości stron oraz wybranych znaków końcowych nazwy drukowanej pracy wraz z możliwością stosowania wykluczeń czyli np. reguła obowiązuje dla całego działu z wykluczeniem wybranego użytkownika.
- System nie może posiadać ograniczenia ilościowego na stosowane reguły.

Pozostałe

- Możliwość modyfikacji komunikatów występujących w oprogramowaniu na żądanie i w czasie rzeczywistym.
- Możliwość ustawienia automatycznego skanowania po autoryzacji t.j: skanuj do mnie.
- Zastosowanie wydruku podążającego na wszystkich urządzeniach podłączonych do systemu.
- Po wykonaniu wydruku do serwera musi istnieć możliwość zwielokrotnienia ilości wydruków bezpośrednio na panelu urządzenia, możliwość wyboru dokumentów do druku, możliwość wydrukowania wszystkiego i jednoczesnego usunięcia z serwera.
- Możliwość uruchomienia, zatrzymania i restartowania usług serwerowych bezpośrednio z panelu administracyjnego systemu zarządzania drukiem (bez potrzeby dostępu za pomocą panelu zdalnego do serwera, na którym znajduje się aplikacja).
- System musi udostępniać dokładnie informacje na temat posiadanej licencji, ich ilości i zakresu.
- System musi umożliwiać administratorowi konfigurację odczytu kart magnetycznych przez zainstalowane czytniki bez potrzeby wyciągania czytników z obudowy urządzenia.
- System musi umożliwiać dynamiczne przydzielanie licencji na poszczególne urządzenia tzn. administrator wybiera poszczególne aktywne licencje systemu oraz włącza i wyłącza je wedle uznania dla wybranych urządzeń.
- System musi umożliwiać anonimizację danych użytkownika zgodnie z wymogami RODO.

Zarządzanie serwisem

- Wsparcie dla protokołu SMNP v1, v3.
- Bieżące informowanie o zdarzeniach występujących na urządzeniach drukujących sieciowo.
- Sygnalizacja wykrytego statusu urządzenia (sprawne/nieprawne/spodziewany jest problem).
- Wykrywanie zdarzenia zanim ono wystąpi na urządzeniu, np. zbliżającego się przeglądu serwisowego.
- Wykrywanie różnych rodzajów zdarzeń występujących na urządzeniach m.in. niski poziom toneru, brak toneru, brak papieru, niedomknięta pokrywa, zbliżający się maintenance, wymagany maintenance itp.
- Przesyłanie informacji o zdarzeniach na zdefiniowane emaile (min 3) adekwatnie do jego rangi i istotności dla dalszego działania maszyny.
- Możliwość zdefiniowania istotności problemów.
- Możliwość tworzenia filtrów wyświetlających listy maszyn adekwatnie do zarejestrowanych na nich problemów.
- Niezależna baza danych pamiętająca wszystkie zarejestrowane zdarzenia wraz data , godziną wystąpienia.
- Możliwość ściągnięcia zbiorczej tabeli liczników ze wszystkich maszyn, z podziałem na kolor, mono, druk, skan, faks z maszyn, gdzie taki podział występuje.
- Możliwość definiowania min. 10 zakresu sieci (adresacja IP) , które będą przeszukiwane pod kątem wykrycia i diagnozowania urządzeń drukujących i wielofunkcyjnych.
- Możliwość wykluczenia poszczególnych maszyn z zakresu badania statusu.
- Możliwość ustawienia interwałów czasowych wykrywania statusów urządzeń (min 15 minutowe interwały).
- Możliwość wykrywania statusów na żądanie.
- Funkcjonalność serwisowa ma pracować jako usługa na systemie operacyjnym.
- Obsługa systemów Windows7 Prof. (32/64 bity), 8 (32/64 bity), Serwer 2003/2008/R2/2012.
- System ma umożliwiać backup ustawień systemowych maszyn oraz odtwarzanie tego backupu na maszynach.
- Interfejs oprogramowania powinien posiadać zdalny panel kontroli urządzenia, bez konieczności ściągnięcia obcych aplikacji z Internetu.
- Panel zdalny powinien obsługiwać maszynę w trybie on-line dwukierunkowo.

Uwaga! Zamawiający zastrzega sobie prawo przetestowania rozwiązania na etapie wyboru oferty. Testy odbywać się będą na koszt oferenta. Testowane będą wszystkie wymagane przez zamawiającego funkcjonalności.

Wymagania dotyczące serwisu urządzeń wielofunkcyjnych i systemu

Obsługa serwisowa obejmować będzie:

1. Dostarczanie oryginalnych materiałów eksploatacyjnych, oryginalnych części zamiennych (wszystkie elementy oprócz papieru) wymaganych do zapewnienia pracy wszystkich urządzeń przez okres 48 miesięcy.
2. Dokonywanie przeglądów konserwacyjnych i okresowych wymaganych w okresie 48 miesięcy.

3. Prowadzenie dokumentacji technicznej urządzenia (karta przeglądów i zapraw oraz wymian materiałów eksploatacyjnych z dokładnym podaniem zakresu wykonanej naprawy czy wymiany, nazwy części lub materiału eksploatacyjnego oraz stanu licznika i daty w momencie jej dokonywania.
4. W przypadku ukazania się nowej wersji oprogramowania zarządzającego wydrukiem – aktualizacja na wniosek i po konsultacji z Zamawiającym.
5. Przez materiały eksploatacyjne zamawiający rozumie tonery, bębny, elementy grzejne, rolki, elementy prowadzenia papieru i wszystkie inne części podlegające normalnemu zużyciu eksploatacyjnemu (wszystkie elementy łącznie z kosztami dojazdu, przeglądów, konserwacji, oprócz papieru i zszywek). Wszystkie materiały eksploatacyjne, w tym w szczególności tonery, muszą być wyprodukowane przez producenta urządzenia lub sygnowane jego nazwą.
6. Usługi serwisowe muszą być świadczone w dni robocze w godzinach 7.30-15.30 w miejscach zainstalowania urządzeń.
7. Naprawa uszkodzonego sprzętu musi następować najpóźniej w następny dzień roboczy po pisemnym zgłoszeniu awarii drogą elektroniczną (e-mail) w miejscu zainstalowania sprzętu.
8. Zamawiający wymaga, aby zgłoszenia awarii sprzętu odbywały się poprzez centralny punkt przyjmowania zgłoszeń serwisowych poprzez kanały (telefon, e-mail).
9. W przypadku, gdy wykonawca dostarczy na czas naprawy sprzęt zastępczy, o co najmniej takich samych parametrach technicznych jak sprzęt wyspecyfikowany w niniejszej specyfikacji istotnych warunków zamówienia umowy, termin usunięcia usterki lub wady będzie wynosił 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia awarii od zamawiającego.
10. Oprócz tradycyjnego sposobu kontaktowania się z Wykonawcą – dopuszczalna jest komunikacja za pośrednictwem platformy internetowej (24/7) o następującej funkcjonalności:
 - a. zgłaszanie problemów technicznych,
 - b. zamawianie materiałów eksploatacyjnych,
 - c. raportowanie liczników,
 - d. dostęp do historii zleceń składanych poprzez portal,
 - e. rejestracja urządzeń.