

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)
„Pogwarancyjne naprawy oraz przeglądy konserwacyjne urządzeń
wielofunkcyjnych w latach 2018-2021”

1. Słownik.

- 1.1. Awaria sprzętu - brak działania lub nieprawidłowe działanie urządzenia wielofunkcyjnego, .
- 1.2. Czas reakcji serwisu – Czas liczony od momentu Zgłoszenia do reakcji serwisu, obejmującej co najmniej kontakt zwrotny z Zamawiającym, potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia, wstępną analizę problemu i przedstawienie planu dalszych działań.
- 1.3. Czas skutecznej naprawy - okres, od momentu przyjęcia zamówienia na naprawę, do momentu, w którym zostanie przywrócona funkcjonalność i efektywność działania urządzenia.
- 1.4. Dzień Roboczy - liczony od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 z wyłączeniem dni przypadających w dni wolne od pracy określone w art.1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 90).
- 1.5. Materiały eksploatacyjne – tusze i tonery, pojemniki na zużyty toner stosowane w urządzeniach nie podlegające naprawom pogwarancyjnym świadczonym przez Wykonawcę.
UWAGA! Zamawiający nie definiuje bębnow światłoczułych, grzałek utrwalających, zespołów obrazowania, zespołów utrwalających jako materiały eksploatacyjne lecz jako elementy urządzenia podlegające naprawom pogwarancyjnym świadczonym przez Wykonawcę.

2. Naprawy pogwarancyjne urządzeń wielofunkcyjnych w latach 2018 - 2021.

- 2.1. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzania napraw pogwarancyjnych od dnia 01.11.2018 r. do dnia 31.12.2021 r. lub do wyczerpania wartości umowy w siedzibie Najwyższej Izby Kontroli, ul. Filtrowa 57 w Warszawie i siedzibie Delegatury NIK w Warszawie przy ul. Krzywickiego 9 oraz Ośrodka Szkoleniowym NIK, Goławice Drugie, Pomiechówek.

W przypadku, gdy umowa zostanie podpisana po dniu 01.11.2018 r., naprawy urządzeń wielofunkcyjnych będą wykonywane od dnia podpisania umowy do dnia 31.12.2021 r.

- 2.2. Modele urządzeń objęte obowiązkiem świadczenia napraw pogwarancyjnych przez Wykonawcę:

<i>Lp</i>	<i>Model urządzenia</i>	<i>Liczba urządzeń</i>	<i>Rok zakupu</i>	<i>Data rozpoczęcia świadczenia serwisu pogwarancyjnego</i>
1	2	3	4	5
1	Konica Minolta Bizhub C3350	8	2014	11.2018
2	Konica Minolta Bizhub C364e	3	2014	11.2018
3	HP OfficeJet Pro X576 dw MFP	3	2015	12.2018
4	Canon iR-ADV C5250i	8	2015	12.2019
5	HP PageWide Pro 477 dw MFP	1	2016	12.2019
6	OKI ES7470	4	2015	12.2019

- 2.3. Liczba urządzeń podana w kolumnie 3 tabeli znajdującej się w pkt 2.2. jest liczbą maksymalną i może ulec zmniejszeniu w sytuacji, gdy w trakcie ich eksploatacji podjęta zostanie decyzja Zamawiającego o likwidacji urządzenia.
- 2.4. Modele urządzeń wymienione w tabeli znajdującej się w pkt 2.2. nie ulegną zmianie przez cały okres obowiązywania umowy.
- 2.5. Lista urządzeń podlegających naprawom pogwarancyjnym będzie aktualizowana w postaci tabelarycznej, jak w pkt 2.2. i przekazywana Wykonawcy 1 raz w roku. Lista obejmować będzie liczbę urządzeń podlegających naprawom w roku następnym.
- 2.6. Zamawiający do 20 dnia grudnia każdego roku obowiązywania umowy dostarczy Wykonawcy listę, o której mowa w pkt. 2.5 elektronicznie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy podany w umowie.
- 2.7. Procedura świadczenia napraw pogwarancyjnych:
 - 2.7.1. Zgłoszenia awarii sprzętu będą przesyłane elektronicznie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy podany w umowie.
 - 2.7.2. Czas reakcji serwisu na zgłoszenie serwisowe wynosi (8 lub 4 **w zależności od oferty Wykonawcy**) godzin roboczych, licząc od momentu otrzymania zgłoszenia od Zamawiającego. W przypadku zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji liczy się od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.
 - 2.7.3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zamówienia u Wykonawcy nieodpłatnej oceny zgłoszonej awarii. Nieodpłatność oceny zgłoszonej awarii zostaje zachowana także w przypadku podjęcia przez Zamawiającego decyzji o rezygnacji z naprawy.
 - 2.7.4. Ocena zgłoszonej awarii musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy, w miejscu użytkowania urządzenia, w ciągu 1 dnia roboczego od momentu otrzymania od Zamawiającego zamówienia na ocenę awarii.
 - 2.7.5. Nieodpłatna ocena zgłoszonej awarii zakończona musi zostać dostarczeniem Zamawiającemu protokołu ekspertyzy technicznej, którego wzór znajduje się w Załączniku nr 1 do OPZ.
 - 2.7.6. Protokół ekspertyzy technicznej musi zawierać wszystkie składniki cenotwórcze ewentualnej naprawy zgłoszonej awarii, w tym co najmniej; precyzyjne określenie ocenianego urządzenia, robociznę, czas przewidziany na zrealizowanie naprawy, liczbę i nazwy części do wymiany – **UWAGA Wykonawca musi przewidzieć zastosowanie wyłącznie części zalecanych przez producenta urządzenia** – nie zamienników, ceny jednostkowe wszystkich wymienionych w protokole składników cenotwórczych, cenę łączną, datę oceny, imię i nazwisko osoby dokonującej oceny.
 - 2.7.7. Protokół ekspertyzy technicznej będzie traktowany przez Zamawiającego jako oferta Wykonawcy.
 - 2.7.8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokonanej oceny zgłoszonej awarii w innym autoryzowanym serwisie producenta urządzenia.
 - 2.7.9. **Naprawa urządzenia zostanie dokonana po otrzymaniu zamówienia na naprawę od Zamawiającego. Zamówienie będzie sporządzone w oparciu o protokół ekspertyzy technicznej, o którym mowa w pkt 2.7.7.**
 - 2.7.10. Naprawy będą świadczone w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00.
 - 2.7.11. Naprawy świadczone będą w miejscu użytkowania urządzenia, w obecności przedstawiciela Zamawiającego z zastrzeżeniem pkt 2.7.12.

- 2.7.12. W celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych Wykonawcy zgłosi się w miejscu użytkowania urządzenia do osoby wskazanej po stronie Zamawiającego w § 13 Umowy, nadzorującej świadczenie napraw ze strony Zamawiającego. Jeśli naprawa w miejscu użytkowania urządzenia nie jest możliwa, Wykonawca odbierze urządzenie i dostarczy po naprawie własnym transportem i na własną odpowiedzialność. Na czas naprawy poza miejscem użytkowania urządzenia, urządzenie będzie zabierane bez dysku twardego. Po zwrocie naprawionego urządzenia dysk twardy zostanie ponownie zamontowany, po czym nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania naprawionego urządzenia.
- 2.7.13. W przypadku stwierdzenia nieodwracalnego uszkodzenia dysku twardego - uszkodzony dysk lub sam nośnik zawierający informacje pozostaje własnością Zamawiającego.
- 2.7.14. Czas skutecznej naprawy urządzenia nie może przekroczyć (3 lub 2, lub 1 **w zależności od oferty Wykonawcy**) dni roboczych licząc od momentu złożenia zamówienia przez Zamawiającego.
- 2.7.15. Po zakończonej naprawie Wykonawca zabierze zużyty/wymontowany element urządzenia w celu ich utylizacji zgodnie z obowiązującym w tym zakresie prawem.
- 2.7.16. Potwierdzeniem wykonania każdej naprawy, o której mowa w pkt 2.1. będzie protokół odbioru zwany także protokołem naprawy podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy bez uwag. Wzór protokołu odbioru znajduje się w Załączniku nr 2 do OPZ.
- 2.7.17. Okres gwarancji na wykonane naprawy oraz na dostarczone i wymienione w urządzeniach części zamienne liczy się od daty ich wymiany bez uwag i zastrzeżeń ze strony Zamawiającego, na warunkach wskazanych w umowie i wynosi 12 m-cy; W przypadku gdy gwarancja producenta części zamiennej jest dłuższa niż 12 m-cy, obowiązuje gwarancja producenta.
- 2.7.18. W przypadku ponownego zgłoszenia przez Zamawiającego przed upływem terminu gwarancji, o którym mowa w pkt 2.7.17., awarii naprawianego wcześniej elementu, podlega on naprawie w ramach gwarancji.
- 2.7.19. Gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do instalowania lub wymiany w zakupionym sprzęcie standardowych kart i urządzeń (np. dysk twardy, pamięć RAM) zgodnie z zasadami sztuki, przez wykwalifikowany personel Zamawiającego.
- 2.7.20. W przypadku ujawnienia w okresie gwarancji, o której mowa w pkt 2.7.17 wad części zamiennych (wydajność, jakość lub niezawodność dostarczonych części zamiennych niekorzystnie odbiega od wymagań producenta urządzeń), Wykonawca zobowiązany będzie do bezpłatnej, gwarancyjnej ich wymiany w urządzeniach na nowe, wolne od wad, w terminie nie dłuższym niż 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej; Wymiana nastąpi w siedzibie Zamawiającego na koszt Wykonawcy.
- 2.7.21. Wykonawca zobowiązuje się do pokrycia kosztów naprawy urządzenia, gdy jego uszkodzenie powstało w wyniku zastosowania części zamiennej dostarczonego przez Wykonawcę. Za podstawę żądania przez Zamawiającego naprawy urządzenia uważa się pisemną opinię innego, autoryzowanego serwisu producenta urządzenia.

3. Przeglądy konserwacyjne urządzeń wielofunkcyjnych w latach 2019 - 2021.

- 3.1. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia trzech przeglądów konserwacyjnych w trakcie obowiązywania umowy. Jeden przegląd w pierwszej połowie każdego roku obowiązywania umowy, zakończony do 30 czerwca danego roku.
- 3.2. Przeglądy konserwacyjne muszą się odbyć w miejscu użytkowania sprzętu, tj. w siedzibie Najwyższej Izby Kontroli, ul. Filtrowa 57 w Warszawie i siedzibie Delegatury NIK w Warszawie przy ul. Krzywickiego 9 oraz Ośrodka Szkoleniowym NIK, Goławice Drugie, Pomiechówek.
- 3.3. Modele urządzeń objęte obowiązkiem świadczenia przeglądu konserwacyjnego przez Wykonawcę:

<i>Lp</i>	<i>Model urządzenia</i>	<i>Liczba urządzeń</i>	<i>Rok zakupu</i>	<i>Data rozpoczęcia świadczenia serwisu pogwarancyjnego</i>
1	2	3	4	5
1	Konica Minolta Bizhub C3350	8	2014	11.2018
2	Konica Minolta Bizhub C364e	3	2014	11.2018
3	HP OfficeJet Pro X576 dw MFP	3	2015	12.2018
4	Canon iR-ADV C5250i	8	2015	12.2019
5	HP PageWide Pro 477 dw MFP	1	2016	12.2019
6	OKI ES7470	4	2015	12.2019

- 3.4. Liczba urządzeń podana w kolumnie 3 tabeli znajdującej się w pkt 3.3. jest liczbą maksymalną i może ulec zmniejszeniu w sytuacji gdy w trakcie ich eksploatacji podjęta zostanie decyzja Zamawiającego o likwidacji urządzenia.
- 3.5. Modele urządzeń wymienione w tabeli znajdującej się w pkt 3.3. nie ulegną zmianie przez cały okres obowiązywania umowy.
- 3.6. Lista urządzeń podlegających przeglądowi konserwacyjnemu w danym roku będzie aktualizowana w postaci tabelarycznej, jak w pkt 3.3. i przekazywana Wykonawcy 1 raz w roku. Lista obejmować będzie liczbę urządzeń podlegających przeglądowi konserwacyjnemu w roku następnym.
- 3.7. Zamawiający do 20 dnia grudnia każdego roku obowiązywania umowy dostarczy Wykonawcy listę, o której mowa w pkt. 3.6 faksem na numer Wykonawcy podany w umowie lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy podany w umowie.
- 3.8. Procedura świadczenia przeglądu konserwacyjnego:
- 3.8.1. Przegląd konserwacyjny urządzeń zostanie dokonany każdorazowo w terminie podanym w pkt 3.1., po uprzednim otrzymaniu od Zamawiającego zamówienia na przegląd wraz ze zaktualizowaną na dzień zamówienia listą urządzeń podlegających przeglądowi konserwacyjnemu.
- 3.8.2. Dokładną datę rozpoczęcia przeglądu w każdej lokalizacji wskazanej w pkt 3.2. uzgodnią osoby wskazane w § 13 Umowy.
- 3.8.3. Wykonawca rozpocznie procedurę przeglądu w ciągu maksimum siedmiu dni roboczych, licząc od momentu otrzymania zamówienia od Zamawiającego.
- 3.8.4. Przegląd konserwacyjny urządzeń w każdej lokalizacji wskazanej w pkt 3.2. musi się odbyć w zwartym przedziale czasowym, tj. w kolejnych, następujących po sobie, dniach

roboczych od godziny 8.00 do 16.00. Chyba, że w trakcie trwania przeglądu zostaną poczynione inne ustalenia z pracownikiem Zamawiającego nadzorującym przegląd konserwacyjny.

- 3.8.5. W celu przystąpienia do przeglądu przedstawiciel służb serwisowych Wykonawcy zgłosi się w miejscu użytkowania urządzeń do osoby wskazanej w umowie, nadzorującej świadczenie przeglądu ze strony Zamawiającego.
- 3.8.6. Przegląd konserwacyjny każdego urządzenia będzie się odbywał w obecności przedstawiciela Zamawiającego i będzie polegał na sprawdzeniu fizycznego stanu urządzenia, stanu materiałów eksploatacyjnych, stanu elementów urządzenia podlegających naprawom pogwarancyjnym, informacji o alertach, licznika wydrukowanych stron.
- 3.8.7. Z przeprowadzenia przeglądu konserwacyjnego w danej lokalizacji Wykonawca sporządzi Raport z Przeglądu Konserwacyjnego zawierający co najmniej dane identyfikacyjne każdego urządzenia poddanego przeglądowi oraz informacje o fizycznym stanie urządzenia, stanie materiałów eksploatacyjnych, stanie elementów urządzenia podlegających naprawom pogwarancyjnym, informację o alertach, stanie licznika wydrukowanych stron, zalecenia i uwagi, datę raportu, imię i nazwisko osoby, która sporządziła raport. Układ graficzny i redakcyjny Raportu Zamawiający zostawia do decyzji Wykonawcy.
- 3.8.8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji sporządzonego raportu w innym autoryzowanym serwisie urządzeń wielofunkcyjnych.
- 3.8.9. Sporządzony raport będzie podstawą do podjęcia decyzji przez Zamawiającego o ewentualnych naprawach i dalszej eksploatacji poszczególnych urządzeń.
- 3.8.10. Potwierdzeniem zakończenia przeglądu w danym roku obowiązywania umowy, o którym mowa w pkt 3.1., będzie protokół odbioru podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy bez uwag. Protokół odbioru może zostać podpisany dopiero po sporządzeniu raportu, o którym mowa w pkt 3.8.7. Wzór protokołu odbioru znajduje się w Załączniku nr 2 do OPZ.
- 3.8.11. Na podstawie Raportu z Przeglądu Konserwacyjnego Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o przedstawienie protokołu ekspertyzy technicznej, o którym mowa w pkt 2.7.6. oddzielnie dla każdego z urządzeń wymienionych w Raporcie z Przeglądu Konserwacyjnego.
- 3.8.12. Ewentualne naprawy urządzeń dokonywane po przeglądzie konserwacyjnym będą się odbywały zgodnie z procedurą opisaną w pkt 2.7.6 – 2.7.21.

4. Minimalne wymagania Zamawiającego w odniesieniu do przedstawicieli służb serwisowych Wykonawcy.

- 4.1. Na żądanie Zamawiającego w trakcie obowiązywania umowy, Wykonawca będzie musiał wykazać, iż każda z osób, które będą w imieniu Wykonawcy dokonywały napraw pogwarancyjnych i przeglądów konserwacyjnych posiada kwalifikacje i uprawnienia niezbędne do należytego wykonania powierzonych jej zadań oraz, że aktualnie jest u Wykonawcy zatrudniona na umowę o pracę.

5. Dane statystyczne dotyczące napraw urządzeń wielofunkcyjnych w lokalizacjach objętych umową.

- 5.1. Statystyka napraw pogwarancyjnych urządzeń wielofunkcyjnych od stycznia 2017 r. do czerwca 2018 r.

<i>Lp</i>	<i>Model urządzenia</i>	<i>styczeń 2017- czerwiec 2018</i>
1	2	3
1	Konica Minolta Bizhub C3350	34
2	Konica Minolta Bizhub C364e	5
3	HP OfficeJet Pro X576 dw MFP	2
4	Canon iR-ADV C5250i	0
5	HP PageWide Pro 477 dw MFP	0
6	OKI ES7470	16

5.2. Przykładowe naprawy

L.p	Model	opis naprawy
1	Konica Minolta Bizhub C3350	wymiana paska napędu skanera
		naprawa kasety i czyszczenie
		przegląd, wymiana materiałów eksploatacyjnych
		czyszczenie i usunięcie szczątków kartki
		Regulacje, czyszczenie, korekta szuflady
		czyszczenie rolek ADF i szyby skanera
		wymiana filtra tonera
		wymiana bębnow, przegląd konserwacyjny
		przegląd, regulacje
		wymiana zespołu uszkodzonego utrwalania
		wymiana fusera
		naprawa podajnika
		naprawa i czyszczenie pasa transferowego
		naprawa podajnika
		czyszczenie rolek w ADF
2	Konica Minolta Bizhub C364e	przegląd, wymiana materiałów eksploatacyjnych
		przegląd
		naprawa podajnika ADF i wymiana rolki separacji ADF, usunięcie zszywek z ADF
3	OKI ES7470	wymiana fusera
		oczyszczenie duplexu
		wymiana duplexu
		przegląd okresowy
		wymiana zespołu bębna
		czyszczenie rolek w kasie
		wymiana pasa transferowego

4	HP OfficeJet Pro X576 dw MFP	wymiana czarnego bębna
		wymiana zszywacza
		poprawienie rolek poboru ADF-u
		wymiana skanera
		czyszczenie szyby ADF-u

6. Planowanie zamówień podobnych udzielanych na podstawie art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy Prawo zamówień publicznych.

- 6.1. W okresie obowiązywania umowy Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia zamówień podobnych dotychczasowemu wykonawcy usług, do wysokości 20% ceny ofertowej brutto.
- 6.2. Zakres planowanych zamówień podobnych będzie tożsamy z zakresem zamówienia podstawowego opisanym w pkt 2 OPZ, z zastrzeżeniem ewentualnej zmiany ilości urządzeń i negocjacji w zakresie wynagrodzenia za poszczególne elementy przedmiotu zamówienia.

PROTOKÓŁ EKSPERTYZY TECHNICZNEJ Nr zgłoszenia:

Dane klienta: Najwyższa Izba Kontroli

Model urządzenia: Numer seryjny:

*Opis stanu technicznego:**Zgłaszający zlecenie:**e-mail:**Telefon:**Fax:**Wartość robocizny i części do wymiany:*

Lp.	Nr katalogowy	Nazwa	Cena PLN netto	Rabat (%)	Cena PLN netto z rabatem	Ilość	Wartość PLN netto
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Razem netto PLN:							

Prosimy o przekazanie informacji o Państwa decyzji dotyczącej naprawy na nr Fax: (.....) ;
e-mail:

Uwaga! Ekspertyza jest bezpłatna*Ekspertyza przygotowana przez:**Data wykonania ekspertyzy:*

Wzór protokołu odbioru

Protokół odbioru*)

Na podstawie Umowy z dnia**2018** r.

..... zwan(y/a) dalej Wykonawcą

przekazuje **Najwyższej Izbie Kontroli** zwanej dalej Zamawiającym przedmiot odbioru w postaci:

.....
.....
.....

Zamawiający przyjmuje przedmiot odbioru **bez uwag / z uwagami **)**:

.....
.....
.....

Niniejszy protokół odbioru, sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Warszawa dnia20..... r.

Odbierający (NIK)	Przekazujący
..... (czytelny podpis) (czytelny podpis)

*) wpisać rodzaj protokołu odbioru np. odbioru/odbioru końcowego/odbioru usługi, itp.

**) niepotrzebne skreślić