**Przedmiotem zamówienia jest:**

**„Abonamentowa usługa uruchomienia i utrzymania systemu kompleksowej obsługi urządzeń drukujących w siedzibie ZOZ Ropczyce oraz pozostałych jednostkach terenowych”**

**1. Opis przedmiotu zamówienia**

1.1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących w tym ich naprawa i konserwacja oraz uruchomienie i kompleksowe utrzymanie systemu zarządzania urządzeniami drukującymi (zwanego dalej „Systemem”) użytkowanymi przez Zamawiającego a także odbiór zużytych materiałów eksploatacyjnych i obejmuje:

1. zapewnienie ciągłości pracy urządzeń drukujących wymienionych w załączniku nr 1 do OPZ,
2. najem Zamawiającemu urządzeń drukujących dla wybranych stanowisk pracy (istniejących lub nowotworzonych) w miejscach wskazanych przez Zamawiającego w ilości do **24 sztuk**, na podstawie dyspozycji Zamawiającego, przesłanej drogą elektroniczną zawierającą wskazanie podstawowych parametrów urządzenia. Urządzenie będzie dostarczone przez Wykonawcę w terminie do 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia i przygotowane do pracy.
3. odbiór wszystkich, związanych z realizacją zamówienia zużytych materiałów eksploatacyjnych
   1. Przedmiotem zamówienia objęte będą posiadane przez Zamawiającego urządzenia drukujące (wymienione w załączniku numer 1 do OPZ) oraz urządzenia nabywane przez Zamawiającego w ramach wyposażania w sprzęt drukujący istniejących lub nowych stanowisk pracy oraz urządzenia udostępnione przez Wykonawcę.
   2. Strony dopuszczają wymianę przez Zamawiającego urządzeń będących jego własnością, z  zastrzeżeniem, że wymieniony sprzęt pozostaje własnością Zamawiającego oraz będzie posiadał parametry techniczne nie gorsze niż urządzenie posiadane przez Zamawiającego.
   3. Wymagania dotyczące wsparcia oraz dotyczące Systemu i programu typu „agent” określone zostały szczegółowo poniżej oraz w załączniku nr 3 do Oferty; załącznik nr 3 do oferty Wykonawca jest zobowiązany uzupełnić i podpisać, zaznaczając w odpowiednim polu znakiem „x” informację, czy oferowany przez niego Przedmiot Umowy zawiera daną funkcjonalność; w szczególności wymagania przedmiotu umowy oraz jej realizacji są następujące:
4. płynne dostarczanie do magazynu Zamawiającego materiałów eksploatacyjnych (z wyjątkiem papieru) w szczególności tonerów, tuszy, taśm, taśm barwiących, bębnów zapewniające istnienie zapasu gwarantującego ciągłość pracy wszystkich urządzeń zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego; System musi posiadać możliwość bieżącej weryfikacji przez Zamawiającego z poziomu aplikacji aktualnego stanu magazynowego posiadanych materiałów eksploatacyjnych, za dostawę których odpowiada Wykonawca
5. naprawa uszkodzonych urządzeń na częściach wysokiej jakości lub wymiana na nowe urządzenie o nie gorszych parametrach niż posiadane przez Zamawiającego
6. udostępnienie systemu umożliwiającego monitorowanie zużycia materiałów eksploatacyjnych i kosztów serwisu urządzeń drukujących z podziałem   
   na poszczególne urządzenia przypisane do konkretnych ośrodków powstawania kosztów Zamawiającego w celu rzetelnej realizacji usługi
7. do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc zakończenia umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu, bez dodatkowych opłat pełną historię danych dot. napraw, konserwacji oraz ilości wydruku zapisanych w serwisie;
8. System musi mieć wbudowaną i połączoną z agentem możliwość zamawiania niezbędnych Zamawiającemu materiałów eksploatacyjnych wraz z opcją śledzenia paczek z pozycji aplikacji (Systemu); Zamawiający musi mieć wybór co najmniej dwóch różnych firm kurierskich w celu dostawy materiałów eksploatacyjnych;
9. System musi mieć wbudowany moduł CRM, służący do bezpośredniego kontaktu Zamawiającego z Wykonawcą w kwestiach związanych z realizacją umowy;
10. Ponadto, system musi posiadać następujące funkcjonalności:

**- z zakresu monitoringu i raportowania:**

1. podgląd w czasie rzeczywistym za pomocą przeglądarki internetowej na parametry pracy systemu, umożliwiając wyznaczonym pracownikom Zamawiającego i Wykonawcy wgląd dla pojedynczej drukarki z poziomu jednego panelu systemu;

2. prezentację informacji o urządzeniu drukującym: producent, model, numer seryjny, lokalizacja, ośrodek powstawania kosztów;

3. dedykowaną funkcję do wysłania informacji o fizycznej zmianie lokalizacji urządzenia w systemie do administratora Systemu;

4. widok informacji o urządzeniu: „Urządzenie Wykonawcy”, „Urządzenie Zamawiającego”;

5. kontrolę zliczania ilości wydruków (stron) dla poszczególnych urządzeń drukujących;

6. kontrolę stanu materiałów eksploatacyjnych poszczególnych urządzeń drukujących;

7. prognozę stanu materiałów eksploatacyjnych w oparciu o historię ilości wydruków;

8. prezentację informacji dot. uszkodzenia materiałów drukujących, generowanych z poziomu urządzeń (tonerów, bębnów, fuserów, pasów transmisyjnych);

9. definiowanie ceny wydrukowanej strony z dokładnością do 4 miejsc po przecinku;

10. kontrolę kosztu wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;

11. generowanie historii wymian materiałów eksploatacyjnych z poziomu pojedynczego urządzenia ;

12. generowanie historii ilości wydrukowanych stron z poziomu pojedynczego urządzenia;

13. generowanie tzw. ośrodków kosztów poprzez przypisanie wybranego urządzenia Zamawiającego do wskazanej przez niego lokalizacji (dział, budynek, piętro, pokój);

14. generowanie raportów z wybranego okresu wraz z możliwością podziału na format papieru, duplex, simplex oraz wydruk kolorowy i monochromatyczny dla poszczególnych urządzeń Zamawiającego;

15. generowanie raportów miesięcznych ilości i kosztu wydruków (stron) dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów;

16. eksportowanie raportów drukowania do plików arkusza kalkulacyjnego.

17. funkcje zgłaszania nowych urządzeń przez zamawiającego do obsługi poprzez podanie podstawowych danych t.j.: producent, model, nr. seryjny, lokalizacja, nr. inwentarzowy, licznik lub przesłanie strony statusowej z urządzenia;

18. generowanie raportów (dziennych, tygodniowych, miesięcznych) zgłoszeń serwisowych dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów;

19. generowanie raportów (dziennych, tygodniowych, miesięcznych) zgłoszeń eksploatacyjnych dla każdego urządzenia z agregacją względem ośrodków powstawania kosztów wraz datą wysyłki materiału.

**- z zakresu magazynowego:**

1. zarządzanie magazynem materiałów eksploatacyjnych, które znajdują się na stanie magazynowym i nie zostały jeszcze zainstalowane w urządzeniach drukujących z poziomu panelu systemu;

2. składanie dodatkowych zamówień do urządzeń obsługiwanych na tzw. stan magazynowy;

3. przyjęcie materiałów eksploatacyjnych na stan magazynowy Zamawiającego;

4. funkcję wydania materiałów eksploatacyjnych ze stanu magazynowego Zamawiającego;

5. aktualizację licznika z chwilą zamawiania materiału dla urządzeń niemonitorujących zużycia materiału;

6. wgląd w czasie rzeczywistym do aktualnego stanu magazynowego materiałów eksploatacyjnych, identyfikowanych symbolem materiału;

7. widok numeru katalogowego (tj. symbolu producenta materiału eksploatacyjnego) umieszczonego na opakowaniu materiału eksploatacyjnego wraz z przyporządkowanym numerem inwentarzowym urządzenia, do jakiego jest przeznaczony;

8. sprawdzenie historii wydań materiałów dla każdego z urządzeń objętych obsługą, od chwili jego instalacji w systemie;

9. Sprawdzenie wysłanych materiałów „towar w drodze” wraz z informacją o liście przewozowym

**- z zakresu zamówień:**

1. składanie zamówienia z poziomu panelu systemu;

2. podgląd aktualnej listy obsługiwanych urządzeń zsynchronizowanej z modułem monitorująco-raportującym;

3. podgląd aktualnego stanu materiału eksploatacyjnego w urządzeniu;

4. podgląd stanu materiałów dostępnych w magazynie dla danego urządzenia;

5. zamówienie materiału na magazyn lub bezpośrednio do wybranego urządzenia z przypisanym numerem inwentarzowym;

6. weryfikacja statusu złożonego zamówienia (złożone, przyjęte, w realizacji, odebrane, odrzucone);

7. moduł automatycznie pobiera i wyświetla numer listu przewozowego firmy kurierskiej realizującej dostawę zamówienia;

8. wgląd na numeru listu przewozowego dla każdego ze zrealizowanych zamówień;

9. widok daty ostatniego zamówienia oraz poszczególnych materiałów eksploatacyjnych dla danego urządzenia;

10. zgłoszenie odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych w celu ich utylizacji;

11. dedykowana funkcja informowania administratora Systemu o zmianie fizycznej lokalizacji urządzenia drukującego przez Zamawiającego.

**- z zakresu serwisowania:**

1. zgłaszanie usterek obsługiwanych urządzeń z poziomu panelu systemu;

2. weryfikację statusu naprawy w czasie rzeczywistym;

3. widok danych niezbędnych do identyfikacji zgłaszanego urządzenia, tj.: producent, model, numer seryjny, lokalizacja (wskazanie miejsca, w którym znajduje się uszkodzone urządzenie u Zamawiającego);

4. wycenę kosztu naprawy usterek powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania urządzenia;

5. wypełnienie opisu usterki;

6. możliwość dodania zdjęcia przykładowego defektu wydruku z uszkodzonego urządzenia;

7. widok opisu wykonanej naprawy;

8. weryfikację daty przyjęcia i wykonania zgłoszenia serwisowego;

9. dodanie próbnego wydruku w formie pliku .jpg (wydruk testowy z urządzenia drukującego, świadczący o poprawnym wykonaniu usługi serwisowej);

10. generowanie protokołów wykonania usługi serwisowej

11. generowanie informacji o zgłoszeniu do pliku PDF na każdym etapie zgłoszenia.

12. system musi umożliwić komunikację per zgłoszenie w czasie rzeczywistym.

13. system musi być zintegrowany z serwisem do wysyłki paczek kurierskich.

14. system musi posiadać możliwość drukowania etykiet z listem przewozowym.

15. system musi posiadać możliwość tworzenia, zamawiania i opłacania przesyłek kurierskich.

16. system musi posiadać historie zamówionych przesyłek kurierskich.

**– z zakresu modułu agentów:**

1. usługa agenta sieciowego działa z uprawnieniami LocalService Account,

2. podgląd rzeczywisty na listę zainstalowanych agentów USB wraz z informacją o wersji agenta, IP i hosta komputera,

3. podgląd ikony agenta na pasku zadań w Windowsie wraz z informacją o statusie.

**– z zakresu modułu integracji:**

1. system umożliwia integrację z istniejącymi systemami zgłoszeniowymi u zamawiającego

2. system musi mieć możliwość obsługi zgłoszeń z systemu zgłoszeniowego klienta.

1.5. Do realizacji funkcjonalności wymienionych w punkcie 1.4 oraz załączniku numer 2 do OPZ, Wykonawca udostępni „serwis” umożliwiający zdalne monitorowanie stanu zużycia materiałów eksploatacyjnych dla poszczególnych urządzeń drukujących oraz raportowanie ilości wydruków dla poszczególnych urządzeń drukujących;

1.6. Poza wymaganiami wskazanymi w punkcie 1.4., program typu „agent” którego instalację dopuszcza się na stanowiskach komputerowych Zamawiającego musi spełniać poniższe wymagania:

a) Zakres danych przesyłanych od agentów zainstalowanych u Zamawiającego do serwera Wykonawcy może obejmować tylko i wyłącznie informacje związane ze stanem pracy urządzeń drukujących. Niedopuszczalne jest przesyłanie jakichkolwiek informacji związanych z treścią wydruków;

b) Komunikacja z serwerami Wykonawcy musi być szyfrowana. Jeśli drukarka pracuje lub będzie pracować w systemie lub jego części, gdzie polityka bezpieczeństwa informacji nie dopuszcza instalowania oprogramowania, Zamawiający dopuszcza wyłączenie tych drukarek z komunikacji z serwisem;

1.7. W przypadku gdy wykonawca jest producentem dostarczanego oprogramowania (Systemu, programu typu „agent”) zobowiązany do złożenia pisemnego oświadczenia, że dostarczany System oraz program typu „agent” spełnia wszystkie wymogi, o których mowa w punkcie 1.  
W przypadku gdy wykonawca dostarcza oprogramowanie (System, program typu „Agent”) nie będąc jego producentem, zobowiązany jest do przedłożenia pisemnego oświadczenia pochodzącego od producenta oprogramowania, że dostarczany System oraz program typu „Agent” spełnia wszystkie wymogi, o których mowa w punkcie 1.

**2. Zdolność techniczna i zawodowa Wykonawcy; kwestie bezpieczeństwa oraz praw autorskich.**

2.1. Wykonawca spełni ten warunek udziału w postępowaniu, jeżeli wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie wykonał – min. – 1 usługę polegającą na wdrożeniu, uruchomieniu i utrzymaniu systemu kompleksowej obsługi urządzeń drukujących w ilości min. 100 sztuk poparte dokumentami (dowodami) potwierdzającymi, że usługi zostały wykonane prawidłowo (np. referencje).

Zamawiający wymaga, aby ww. zakres był wykonany w ramach jednego zadania/ zlecenia/ zamówienia.

2.2. System musi spełniać wymagania określone w ustawie o Cyberbezpieczeństwie i przejść testy penetracyjne wykonane przez Biuro Cyberbezpieczeństwa lub Agencje Bezpieczeństwa Wewnętrznego.

2.3.Program typu „agent” oraz System muszą posiadać pełną funkcjonalność wymaganą przez Zamawiającego bez konieczności przyznawaniu aplikacji uprawnień administratora. Zamawiający wymaga pisemnego oświadczenia od producenta oprogramowania potwierdzającego tą okoliczność.

2.4. Wykonawca musi dysponować pełnią autorskich praw majątkowych do Systemu, programu typu „agent” oraz innego oprogramowania, którego używał będzie Zamawiający. W celu wykazania, że Zamawiający korzysta legalnie z przekazanego oprogramowania, Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia oświadczenia potwierdzającego, że jest dysponuje takimi prawami. Alternatywnie, jeżeli Wykonawca dostarcza System, programu typu „agent” lub inne oprogramowanie na podstawie licencji udzielonej przez właściciela Systemu, programu typu „agent” oraz innego oprogramowania, którego używał będzie Zamawiający („właściciela” rozumianego jako podmiot dysponującymi pełnymi majątkowymi prawami autorskimi do ww. oprogramowania), Wykonawca jest zobowiązany do przedłożenia pisemnego oświadczenia pochodzącego od Właściciela potwierdzającego, że Wykonawca ma prawo do udostępnienia Zamawiającemu Systemu, programu typu „agent” oraz innego oprogramowania w ramach mającej zostać zawartej Umowy.

**3. Wymagania w zakresie urządzeń o których mowa w pkt. 1.1 b)**

Wykonawca musi zapewnić możliwość najmu dodatkowo **24** następujących typów urządzeń z licznikiem wydrukowanych stron maksymalnie **do 10 tys**. wydruków:

1. drukarka laserowa A4 (typ 1), monochromatyczna, z automatycznym drukiem dwustronnym, z nie mniej niż dwoma podajnikami umożliwiającymi automatyczny wybór podajnika w zależności od formatu wydruku **(ilość 5);**
2. urządzenie wielofunkcyjne monochromatyczne A4 (typ 2) (drukarka, kopiarka, skaner, fax), laserowe, wyposażone w funkcję automatycznego druku dwustronnego, z możliwością automatycznego skanowania dwustronnego i samoczynnym pobieraniem skanowanego materiału o formacie A4 z podajnika automatycznego oraz obsługi procesu skanowania   
   z dedykowanego oprogramowania zainstalowanego na komputerze, wyposażona w nie mniej niż dwa podajniki papieru umożliwiające automatyczny wybór podajnika w zależności od formatu wydruku **(ilość 15);**
3. urządzenie wielofunkcyjne kolorowe A4 (typ 2) (drukarka, kopiarka, skaner, fax), laserowe, wyposażone w funkcję automatycznego druku dwustronnego, z możliwością automatycznego skanowania dwustronnego i samoczynnym pobieraniem skanowanego materiału o formacie A4 z podajnika automatycznego oraz obsługi procesu skanowania   
   z dedykowanego oprogramowania zainstalowanego na komputerze, wyposażona w nie mniej niż dwa podajniki papieru umożliwiające automatyczny wybór podajnika w zależności od formatu wydruku **(ilość 2**);
4. urządzenie wielofunkcyjne monochromatyczne laserowe formatu A3/A4 (typ 3) (drukarka, kopiarka, skaner), wyposażone w funkcję automatycznego druku dwustronnego,   
   z możliwością automatycznego skanowania dwustronnego i samoczynnym pobieraniem skanowanego materiał o formacie A3/A4 z podajnika automatycznego oraz obsługi procesu skanowania z dedykowanego oprogramowania zainstalowanego na komputerze, wyposażona w nie mniej niż dwa podajniki papieru umożliwiające automatyczny wybór podajnika w zależności od formatu wydruku **(ilość 2).**

**4. Termin wykonania zamówienia.**

Termin realizacji: **od 14.11.2024 r. do 13.11.2025 r.**

**5.** **Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert.**

5.1. Przy wyborze oferty na poszczególne Części, Zamawiający będzie się kierował kryterium najniższej ceny – cena oferowana brutto 100 %

*najniższa zaoferowana cena ( brutto)*

*ilość punków =* ***--------------------------------------------------*** *x 100*

*cena w badanej ofercie ( brutto)*

5.2. Zamawiający uzna za najkorzystniejszą ofertę, która nie podlega odrzuceniu oraz uzyska największą ilość punktów przyznanych w ramach ustalonego kryterium.

**6. Informacje dodatkowe**

6.1. Wykonawca określi wynagrodzenie miesięczne z tytułu ww. usługi w formie miesięcznego abonamentu, w którym ujęto wszystkie koszty i składniki związane z wykonaniem zamówienia i warunkami stawianymi przez Zamawiającego niezbędne do prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu zamówienia oraz uwzględnić inne opłaty i podatki, a także ewentualne upusty, rabaty zastosowane przez Wykonawcę. Cena ofertowa musi uwzględniać wszystkie koszty niezbędne do zrealizowania zamówienia.

6.2. Odpłatność ma być stała, miesięczna, płatna na podstawie wystawianych co miesiąc faktur.

6.3. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty własne związane z przygotowaniem i złożeniem oferty, niezależnie od wyniku postępowania. Zamawiający w żadnym przypadku nie odpowiada za koszty Wykonawców w związku z przygotowaniem i złożeniem oferty

6.4. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia materiałów eksploatacyjnych do punktu, lokalizacji w którym znajduje się urządzenie, którego zamówienie dotyczy, w szczególności tonerów, tuszy, zapewniające istnienie zapasu gwarantującego ciągłość pracy urządzeń (z wyjątkiem papieru).

6.5. Wykonawca w ramach umowy zobowiązany jest dostarczać tusze tonery i inne materiały eksploatacyjne bezpośrednio do pokoju w którym znajduje się urządzenie do którego była zamawiana część eksploatacyjna. W przypadku dostarczania materiałów eksploatacyjnych przez kuriera Wykonawca, na liście przewozowym jest zobowiązany umieścić następujące informacje:

Adres budynku, nr pokoju do, do którego należy dostarczyć materiał eksploatacyjny oraz markę i model urządzenia, którego zamówienie dotyczy. Odpowiedzialność za prawidłowe opisanie urządzeń w poszczególnych lokalizacjach i pokojach spoczywa na Wykonawcy.

6.6. Zamawiający po złożeniu oferty, a przed zawarciem umowy zastrzega sobie prawo do zażądania od Wykonawcy dokonania prezentacji i testów systemu. W takiej sytuacji, wykonawca, którego oferta zdobędzie największą ilość punktów w przedmiotowym postpowaniu, będzie zobowiązany do rzeczywistych testów oferowanego systemu, pociągających na:

* + instalacji agenta i dodaniu do systemu wybranych przez Zamawiającego urządzeń drukujących, podłączonych za pomoc sieci LAN,
  + zbieraniu danych przez agenta w okresie 3-5 dni roboczych,
  + prezentacji działania systemu w środowisku Zamawiającego (około 6 godzin) na podstawie zebranych danych. Przebieg prezentacji oraz ocena spełniania wymagań zostaną przedstawione w postaci pisemnego protokołu z prezentacji. Wykonawca w takiej sytuacji jest zobowiązany na żądanie Zamawiającego do wykazania istnienia wszystkich funkcji Systemu wymaganych w ramach udzielanego zamawiania.