



PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

Zarządca narodowej sieci linii kolejowych

Opis Przedmiotu Zamówienia

„ Zakup drukarek wielkoformatowych ”

Uzgodnił

Akceptuje

Spis treści

Spis treści

Spis treści.....	2
1. Definicje	3
2. Wprowadzenie	4
3. Harmonogram	5
3.1. Harmonogram realizacji umowy	5
3.2. Harmonogram realizacji usług serwisu.....	6
4. Wymagania w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia	6
4.1. Zamówienie podstawowe.....	6
4.2. Prawo opcji	8
4.3. Sposób realizacji umowy	9
4.4. Model Kosztowy.....	9
5. Wymagania	11
5.1. Wymagania ogólne.....	11
5.2. Minimalne parametry urządzenia.....	13
5.3. Wymagania bezpieczeństwa	16
5.4. Dostępność usług SLA dla Drukarek wieloformatowych w przypadku awarii/błędów 16	
6. Szkolenie.....	18
7. Załączniki	19

1. Definicje

Jeżeli w treści niniejszego dokumentu sformułowanie zapisane jest z wielkiej Litery to przyjmuje ono znaczenie określone w poniższych definicjach.

Definicja	Opis
Awaria, Błąd, Nieodstępność	Nieemożliwe lub utrudnione korzystanie przez Użytkownika Drukarek wielkoformatowych, powstałe z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego .
Dokumentacja	Opracowana przez Wykonawcę w ramach realizacji przedmiotu umowy wszelka Dokumentacja np. opisująca podłączanie i konfigurację drukarek wielkoformatowych , procedury administracyjne i serwisowe niezbędne do prawidłowej eksploatacji i utrzymania dostarczonych urządzeń drukujących.
Dzień Roboczy	Dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (świąt).
Godziny robocze	Godziny od 8:00 do 15:00 w Dniach roboczych
Prawo Opcji	Uprawnienie Zamawiającego do rozszerzenia zamówienia podstawowego o dostawy dodatkowej liczby drukarek wielkoformatowych lub okresowych przeglądów (serwis)
Protokół Odbioru	Dokument stanowiący potwierdzenie dokonania odbioru w zakresie dostawy Urządzeń drukujących lub wykonanych przeglądów.
System SmartPrint 2.0	Posiadany przez Zamawiającego System wydruku, z którym dostarczone Drukarki wielkoformatowe mają zostać zintegrowane.
Serwis	Usługa obejmująca wykonanie okresowego przeglądu dostarczonych urządzeń. Przegląd obejmuje również czyszczenie urządzenia, jego konserwację oraz wymianę zużytych lub uszkodzonych części zamiennych. Liczba realizowanych przeglądów zgodna

	ze wskazaniem producenta urządzenia lub bieżącymi potrzebami Zamawiającego.
Drukarki wielkoformatowe /wielkoformatowe urządzenia drukujące/plotery	Drukarki wielkoformatowe dostarczone w ramach przedmiotowej umowy.
SLA	Service Level Agreement - określa wymagany poziom usuwania Awarii, Błędów lub Niedostępności
System Obsługi Zgłoszeń	Posiadany przez Zamawiającego system służący do ewidencji zgłoszeń.
Testy	Weryfikacja zgodności dostarczonych urządzeń drukujących z wymaganiami Zamawiającego.
Wykonawca	Osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która złożyła ofertę lub zawarła umowę z Zamawiającym .
Zamawiający	PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.
Zgłoszenie	Przekazanie przez Zamawiającego informacji do Wykonawcy o wystąpieniu Awarii i Błędu oraz potrzeby wykonania dodatkowego serwisu urządzenia
Zamówienie	Uzgodniony z Wykonawcą dokument inicjujący wykonanie dodatkowej dostawy urządzeń drukujących w ramach Prawa opcji

2. Wprowadzenie

Niniejszy dokument opisuje wymagania, które są związane z przedmiotem zamówienia, dotyczącym dostawy Drukarek wielkoformatowych wraz z Serwisem, zgodnie z założeniami określonymi w niniejszym dokumencie. Dokument zawiera informacje niezbędne do przygotowania oferty.

3. Harmonogram

3.1. Harmonogram realizacji umowy

Zakres realizacji umowy	Termin realizacji	Plan Fakturowania
Realizacja dostaw i instalacja Drukarek wielkoformatowych.	Maksymalnie do 30 dni kalendarzowych od podpisania Umowy.	Płatność po podpisaniu bez uwag poszczególnych Protokołów
Dostawa voucherów szkoleniowych.	Maksymalnie do 30 dni kalendarzowych od podpisania Umowy.	Odbioru dostaw (odrębnie dla każdej jednostki organizacyjnej).
Usługa integracji z systemem zarządzania zgodnie z pkt 4.1.2. OPZ	Maksymalnie do 30 dni kalendarzowych od podpisania Umowy.	Płatność po podpisaniu Protokołu Odbioru usług (dla wszystkich urzędzeń, potwierdzone przez koordynatora Umowy).
Serwis Drukarek wielkoformatowych (5 serwisów w trakcie trwania Umowy)	Zgodnie z harmonogramem świadczenia serwisu w okresie od odbioru dostaw do 31.12.2028 r.	Wg harmonogramu: 1) październik – listopad 2025 r. – 1 serwis, 2) sierpień – wrzesień 2026 r. – 1 serwis, 3) czerwiec – lipiec 2027 r. – 1 serwis, 4) styczeń – luty 2028 r. – 1 serwis, 5) październik – listopad 2028 r. – 1 serwis. Płatności po realizacji usługi potwierdzonej podpisanymi bez uwag Protokołami Odbioru usług (odrębnie dla każdej jednostki organizacyjnej).
Realizacja dodatkowych dostaw w ramach Prawa Opcji (maksymalnie 6 urzędzeń).	W okresie obowiązywania Umowy.	Płatność po podpisaniu bez uwag poszczególnych Protokołów Odbioru dostaw.

	Realizacja zgodnie z pkt 4.2.3 OPZ.	
Realizacja dodatkowego Serwisu w ramach Prawa Opcji (maksymalnie 5 serwisów dla 6 urzędzeń).	W okresie obowiązywania Umowy. Realizacja w ciągu 3 dni od dnia przekazania Wykonawcy zgłoszenia w systemie ticketowym Zamawiającego.	Płatności po realizacji usługi potwierdzonej podpisanymi bez uwag Protokołami Odbioru serwisu.

3.2. Harmonogram realizacji usług serwisu

3.2.1. Przeglądy urządzeń realizowane będą zgodnie z wymaganiami producenta nie częściej jednak niż raz w każdym roku obowiązywania umowy (za wyjątkiem roku, w którym zrealizowana będzie dostawa drukarek) lub zgłoszeniem Zamawiającego przekazany Wykonawcy w systemie ticketowym Zamawiającego.

4. Wymagania w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia

4.1. Zamówienie podstawowe

4.1.1. Dostawa w ciągu 30 dni roboczych 29 Drukarek wielkoformatowych wyposażonych w pełnowartościowy zestaw materiałów eksploatacyjnych (nie mogą to być zestawy startowe) do wskazanych przez Zamawiającego lokalizacji (zgodnie z załącznikiem nr 1).

4.1.2. Zamawiający informuje że posiada systemem wydruku SmartPrint 2.0, z którym Producent systemu zintegruje oferowane urządzenia. Realizacja integracji zgodnie z poniższymi wytycznymi:

4.1.2.1. Oferowane urządzenia zostaną dostarczone bez czytników kart HID(iClass) czego efektem jest brak autoryzacji, w związku

z czym przy integracji urządzeń nie będzie uwzględniany moduł autoryzacji.

- 4.1.2.2. Każdy z dostawców dostaje taką samą cenę na obsługę przez System tj. 120 000,00. zł netto. Podany koszt integracji uwzględnia wsparcie Producenta systemu SmartPrint w całym okresie obowiązywania umowy zawartej przez Wykonawcę z Zamawiającym.
- 4.1.2.3. Wszystkie dostarczone do Zamawiającego urządzenia wielkoformatowe zostaną podłączone zdalnie do systemu wydruku w związku z czym nie przewiduje się wizyt inżyniera Producenta systemu w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Zamawiającego podczas instalacji i konfiguracji urządzeń wielkoformatowych. Jeżeli będzie niezbędna wizyta na miejscu koszty takiej wizyty nie są uwzględnione w koszcie integracji podanym w pkt 4.1.3.2. W przypadku konieczności takiej wizyty będzie to niezależnie płatna usługa, której koszt obciąża Wykonawcę.
- 4.1.2.4. Drukowanie wykonywane jest bezpośrednio na urządzenie z użyciem dedykowanych sterowników które Wykonawca musi wskazać i zainstalować samodzielnie.
- 4.1.2.5. Rozwiązanie problemów z realizacją wydruków wielkoformatowych na poszczególnych urządzeniach pozostaje w gestii Wykonawcy.
- 4.1.2.6. Zostanie przeprowadzone 1 szkolenie z Systemu zdalnie dla wszystkich wskazanych przez Zamawiającego pracowników
- 4.1.2.7. Jeżeli będzie potrzeba zaprogramowania dodatkowych funkcji Producent systemu zrealizuje to, ale Wykonawca będzie musiał wstawić urządzenie do siedziby producenta i udostępnić API.
- 4.1.3. Świadczenia usługi Serwisu urządzeń drukujących w okresie obowiązywania umowy realizowane będzie w miejscu eksploatacji danego urządzenia.
- 4.1.4. Przekazania informacji (opisy, schematy, procedury opisujące sposób usuwania najczęściej występujących błędów itp.) dotyczące dostarczonych urządzeń drukujących.

4.2. Prawo opcji

- 4.2.1. W ramach Prawa Opcji Zamawiający może zamówić:
 - 4.2.1.1. dodatkowe drukarki wielkoformatowe wyposażone w pełnowartościowy zestaw tonerów produkcyjnych (6 szt. max) wraz z podłączeniem i konfiguracją dostarczonych drukarek
 - 4.2.1.2. dodatkowe przeglądy serwisowe dla dostarczonych drukarek wielkoformatowych.
- 4.2.2. Wszystkie Urządzenia drukujące dostarczone w ramach Prawa Opcji muszą być objęte Serwisem na takich samych zasadach jak zamówienie podstawowe.
- 4.2.3. Dostawy objęte złożonym Zamówieniem muszą zostać zrealizowane do miejsc wskazanych przez Zamawiającego w terminie 30 dni kalendarzowych od daty przekazania przez Zamawiającego pisemnego Zamówienia.
- 4.2.4. Dostarczone w ramach Prawa Opcji urządzenia muszą być tego samego typu oraz spełniać te same wymagania w zakresie minimalnych parametrów co urządzenia podstawowe.
- 4.2.5. W przypadku, gdy zgodnie ze wskazaniem producenta przeglądy okresowe realizowane będą rzadziej niż raz w roku (z pominięciem roku, w którym została zrealizowana dostawa drukarek wielkoformatowych) w ramach Prawa Opcji. Zamawiający może zlecić w ostatnim roku trwania umowy przegląd serwisowy wszystkich urządzeń wraz z ich czyszczeniem i wymianą części wymiennych. Wszystkie niezbędne komponenty dostarczy Wykonawca. Terminy realizacji przeglądów Wykonawca uzgodni z Zamawiającym po zawarciu umowy.
- 4.2.6. W ramach realizacji Prawa Opcji dodatkowe usługi Serwisu dla wszystkich dostarczonych drukarek wielkoformatowych wykonywane będą na podstawie zgłoszeń w systemie ticketowym Zamawiającego. Termin realizacji zgłoszenia w terminie 3 dni od daty przekazania Wykonawcy zgłoszenia w systemie ticketowym Zamawiającego. Realizacja dodatkowej usługi serwisu w ramach zgłoszenia musi być potwierdzona protokołem odbioru podpisanym bez uwag, który będzie podstawą do wystawienia faktury za wykonaną usługę.
- 4.2.7. Zamawiający może, ale nie musi wykorzystać Prawo Opcji w trakcie trwania umowy.

- 4.2.8. Zamawiający może zamawiać dodatkowe Drukarki wielkoformatowe oraz dodatkowe przeglądy serwisowe w ramach Prawa Opcji w zależności od potrzeb, w całym okresie obowiązywania umowy.
- 4.2.9. Dodatkowe dostawy w ramach Prawo Opcji zamawiane będą i rozliczane oddzielnymi Zamówieniami.

4.3. Sposób realizacji umowy

- 4.3.1. Wykonawca dostarczy do wskazanych lokalizacji Drukarki wielkoformatowe, podłączy je, skonfiguruje oraz przeszkoli informatyków lokalnych z ich obsługi.
- 4.3.2. W zakresie współpracy urządzeń z systemem Smartprint – szkolenie zostanie przeprowadzone przez producenta systemu SmartPrint. Liczba informatyków lokalnych – max 65 osób.
- 4.3.3. Dla dostarczonych Drukarek, Wykonawca realizował będzie usługę Serwisu w miejscu ich lokalizacji.
- 4.3.4. Wsparcie dla systemu wydruku do którego podłączone będą dostarczone urządzenia wielkoformatowe realizowane będzie przez Producenta systemu w całym okresie obowiązywania umowy.
- 4.3.5. Wykonawca dostarczy vouchery szkoleniowe na realizację szkolenia z obsługi drukarek wielkoformatowych. Vouchery będą miały ważność do 31.12.2025.

4.4. Model Kosztowy

Zamawiający zakłada następujący model kosztowy:

- 4.4.1. Łączna wartość zamówienia obejmuje wszystkie nakłady finansowe dotyczące:
 - 4.4.1.1. Zakupu drukarek wielkoformatowych wyposażonych w produkcyjny, pełnowartościowy zestaw materiałów eksploatacyjnych.
 - 4.4.1.2. Kosztów szkolenia użytkowników (realizacja po zakończeniu dostawy podstawowej)
 - 4.4.1.3. Kosztów serwisu obejmującego wykonanie okresowych przeglądów dostarczonych urządzeń. Przegląd obejmuje również czyszczenie urządzenia, jego konserwację oraz wymianę zużytych lub uszkodzonych części zamiennych zgodnie ze

wskazaniami producenta lub bieżącymi potrzebami Zamawiającego.

4.4.1.4. Kosztów integracji urządzeń z systemem wydruku opisanym w pkt 4.1.2.2.

4.4.1.5. Kosztów Prawa Opcji

4.4.2. Cena jednostkowa urządzenia musi uwzględniać wszystkie nakłady finansowe związane z:

4.4.2.1. Zakupem, dostawą do lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego oraz konfiguracją.

4.4.2.2. Testem funkcjonalnym współpracy urządzeń z Systemem Wydruku oraz agentami

4.4.2.3. Gwarancją

4.4.3. Koszty Serwisu wykonywanego zgodnie z przyjętym harmonogramem, bieżącymi potrzebami Zamawiającego w ramach Prawa Opcji lub wskazaniami producenta będą rozliczane odrębnie dla każdego urządzenia i każdej jednostki organizacyjnej Zamawiającego, do której zostały dostarczone plotery. Podstawą do wystawienia faktury będzie podpisany protokół odbioru wykonanych prac. Koszt przeglądu musi zawierać wszystkie koszty związane z wykonaniem usługi Serwisu oraz zapewnieniem ciągłości eksploatacji Drukarek wielkoformatowych. Koszt jednostkowy usługi (jeden przegląd dla jednego urządzenia) obejmuje:

4.4.3.1. Świadczenie Serwisu zgodnie z SLA

4.4.3.2. Przeprowadzanie okresowego przeglądu dostarczonego urządzenia, obejmującego czyszczenie, konserwację oraz wymianę uszkodzonych lub zużytych części wymiennych.

4.4.4. W przypadku awarii urządzenia z winy użytkownika, koszty naprawy poniesie PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. W takim przypadku przed przystąpieniem do naprawy Wykonawca sporządza protokół z awarii wraz z wyceną kosztów naprawy, który musi zostać potwierdzony przez lokalnego informatyka, przed przystąpieniem Wykonawcy do prac.

4.4.5. Koszty zakupu Drukarek wielkoformatowych oraz koszty Serwisu rozliczane będą jednorazowo po protokolarnym odbiorze dostawy oraz każdej usługi

Serwisu przez poszczególne jednostki organizacyjne Zamawiającego (Załącznik nr 1 do OPZ).

- 4.4.6. Podstawą do wystawiania faktur za dostarczone Drukarki wielkoformatowe oraz wykonane usługi serwisu będą protokoły odbioru bez uwag, dostarczane i uzgodnione przez Wykonawcę z informatykami lokalnymi Zamawiającego we wskazanych jednostkach organizacyjnych. Wykaz informatyków lokalnych zostanie przekazany Wykonawcy po zawarciu umowy.

5. Wymagania

5.1. Wymagania ogólne

- 5.1.1. Zamawiający, po badaniu i ocenie ofert, zastrzega sobie prawo do wezwania Wykonawcy, którego oferta uzyskała najwyższą liczbę punktów, do nieodpłatnego przekazania oferowanego urządzenia (w ciągu 5 dni roboczych od momentu wyboru oferty najkorzystniejszej) w celu zweryfikowania jego zgodności z wymaganiami Zamawiającego. W przypadku stwierdzenia niezgodności przekazanego urządzenia wielkoformatowego z wymaganiami Zamawiającego, oferta zostanie odrzucona.
- 5.1.2. Po integracji dostarczonych przez Wykonawcę urządzeń wielkoformatowych z systemem wydruku (SmartPrint 2.0 firmy Qube Technologies Sp, z o.o. posiadany przez Zamawiającego funkcje systemu muszą umożliwiać:
- 5.1.2.1. Przechowywanie elektronicznej wersji drukowanych dokumentów.
- 5.1.2.2. Podłączenie nieograniczonej liczby urządzeń,
- 5.1.2.3. System Wydruku musi być zbudowany w oparciu o rozwiązania wysokiej dostępności i pozbawiony pojedynczego punktu awarii na warstwie aplikacyjnej (wyłączając warstwę wirtualizatora), w architekturze rozproszonej,
- 5.1.2.4. System Wydruku musi posiadać możliwość upgrade (np. rozszerzenie liczby oraz rodzaju obsługiwanych urządzeń, aktualizacja oprogramowania, rozszerzenie funkcjonalności),
- 5.1.2.5. Diagnostowanie i monitorowanie pracy wielkoformatowych urządzeń drukujących, w tym stanu materiałów eksploatacyjnych;

- 5.1.2.6. Korzystanie z funkcji drukowania w powiązaniu z funkcjami udostępnionymi przez dostarczone urządzenie;
- 5.1.2.7. Generowanie raportów za dany okres (do wyboru przez Zamawiającego). Wygenerowany raport musi uwzględniać następujące parametry: MPK, nazwa urządzenia, powierzchnia zadruku, ilość arkuszy, format arkusza, koszt wydruku, czas wydruku,
- 5.1.2.8. Rozliczenie kosztów wydruku za dowolny okres wybrany przez Zamawiającego w podziale na MPK i urządzenie;
- 5.1.3. W celu podłączenia urządzeń do systemu Wydruku Wykonawca musi zapewnić do 30 dni roboczych dostawcy oprogramowania na przeprowadzenie zdalnej integracji dostarczonych urządzeń z systemem.
- 5.1.4. Zamawiający nie dopuszcza dostaw drukarek z wydrukiem w technologii laserowej.
- 5.1.5. Wykonawca musi świadczyć Serwis dla Drukarek wielkoformatowych, który obejmował będzie:
 - 5.1.5.1. Zapewnienie sprawności urządzeń przez cały okres obowiązywania Umowy.
 - 5.1.5.2. Wykonanie okresowych przeglądów wynikających ze wskazań producenta drukarek (jednak nie częściej niż jeden raz w każdym roku obowiązywania umowy za wyjątkiem roku, w którym dostarczono urządzenia) lub bieżących potrzeb Zamawiającego
 - 5.1.5.3. Wsparcie informatyków Zamawiającego.
- 5.1.6. Realizacja serwisu realizowana będzie przez Wykonawcę w miejscu użytkowania drukarek.
- 5.1.7. Dla oferowanych drukarek, wykonawca dostarczy API.
- 5.1.8. Wykonawca zapewni i przeprowadzi aktualizację API na wszystkich urządzeniach, jeśli będzie taka potrzeba z uwagi na np. wymagania bezpieczeństwa.
- 5.1.9. Wykonawca zapewni i przeprowadzi na zlecenie Zamawiającego aktualizację interfejsu aplikacji na wszystkich urządzeniach, jeśli będzie taka potrzeba np. wymagania bezpieczeństwa.

5.1.10. Każda dostarczona Drukarka wielkoformatowa, musi posiadać naklejkę z nr S/N urządzenia, naklejoną w widocznym miejscu.

5.1.11. Wykonawca musi dostarczyć paczki instalacyjne ze sterownikami urządzeń. Paczki muszą umożliwiać instalację sterowników w trybie cichym (bez wywoływania UAC).

5.2. Minimalne parametry urządzenia

Lp.	Parametr/wymaganie	Realizacja przez urządzenie
1	Model/producent proponowanego urządzenia	[model/producent]
2	Atramentowa technologia wydruku (wodoodporna i UV-odporna)	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA [rodzaj technologii]
3	Format wydruku A0	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
4	Format wydruku A1	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
5	Format wydruku A2	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
6	Wydruk kolor	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
7	Minimalna szybkość wydruku mono / kolor w m2/h – min. 80/40	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA [prędkość w m2/h]
8	Twardy dysk z możliwością demontażu pojemność min. 32 GB	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
9	Podajnik automatyczny	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
10	Wydruk sieciowy	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA

11	System podawania papieru (min. automatyczny z roli)	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
12	Szerokość rolek min. 36"	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA [szerokość rolek]
13	Max grubość nośnika w mm (min. 0,7 mm)	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA [grubość nośnika]
14	Pamięć RAM w GB (min. 4 GB)	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
15	Interfejsy: Ethernet (min. 100/1000) USB (min 2.0)	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
16	Zintegrowany, kolorowy ekran dotykowy umożliwiający autoryzacje i zarządzanie kolejką wydruku i wydrukiem	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
17	Interfejs użytkownika w języku polskim	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
18	Automatyczna obcinarka papieru	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
19	Odbiór papieru: koszt lub taca	[Kosz lub taca]
20	Osie na role papieru (min. 1)	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
21	Posiada certyfikat CE	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
22	Posiada zgodność z certyfikatem Energy Star min. 6.2	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
23	Pełna współpraca z funkcjonującym systemem wydruku SmartPrint 2.0 firmy Qube Technologies Sp. z o.o.	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA

24	Wymiary urządzenia (możliwość wstawienia przez drzwi o min. szer. 800 mm)	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
25	Min. zakres obsługiwanej gramatury papieru: od 80 do 160	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
26	Gwarancja min. 48 miesięcy	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA
27	<p>1) Urządzenia drukujące muszą być fabrycznie nowe, zakupione w oficjalnym kanale sprzedaży producenta i posiadać pakiet usług gwarancyjnych kierowanych do użytkowników z obszaru Rzeczypospolitej Polskiej. Dostarczany sprzęt musi być wyprodukowany nie wcześniej niż 6 m-cy przed terminem składania ofert</p> <p>2) Do każdego urządzenia wykonawca musi zapewnić pakiet zawierający sterowniki i oprogramowanie oraz instrukcję obsługi w języku polskim,</p> <p>3) Możliwość pełnej konfiguracji urządzenia, w tym podłączenie do systemu wydruku Zamawiającego zdalnie lub z podłączonej stacji komputerowej,</p> <p>4) Możliwość obsługi procesu drukowania zdalnie za pomocą stanowiska komputerowego (poza czynnościami takimi jak: włączenie zasilania, włożenie dokumentów do podajnika, obsługa techniczno-serwisowa),</p> <p>5) Drukarki muszą zostać dostarczone ze wszystkimi kablami zasilającymi oraz przewodami połączeniowymi.</p>	SPEŁNIA/NIE SPEŁNIA

5.3. Wymagania bezpieczeństwa

- 5.3.1. Dostęp webowy do Drukarki wielkoformatowej powinien być zabezpieczony hasłem. Zamawiający musi mieć możliwość jego zmiany we własnym zakresie.
- 5.3.2. Przypisanie adresu IP drukarki w aplikacji obsługującej Ploter powinno wymagać uprawnień administracyjnych na komputerze.

5.4. Dostępność usług SLA dla Drukarek wieloformatowych w przypadku awarii/błędów

- 5.4.1. Wyprowadzanie Incydentów dotyczących Awarii, Błędów oraz Niedostępności będzie realizowane zgodnie z SLA.
- 5.4.2. Poziom niedostępności pojedynczego urządzenia wynikający z jego awarii, przerwy serwisowej nie może przekroczyć jednorazowo 24 godzin roboczych (3 dni robocze).
- 5.4.3. SLA rozliczane będzie od dnia podpisania protokołu odbioru dostawy bez uwag i liczone odrębnie dla każdego urządzenia.
- 5.4.4. W przypadku braku możliwości skutecznej naprawy w wymaganym czasie, Wykonawca w ww. czasie na swój koszt dostarczy urządzenie zastępcze o nie gorszych parametrach od urządzenia, które uległo awarii (obejście).
- 5.4.5. Do czasu niedostępności urządzenia nie jest wliczany:
 - 5.4.5.1. Czas przeznaczony na uzupełnienie Zgłoszenia przez Zamawiającego.
 - 5.4.5.2. Czas, w którym nie można się było skontaktować z Zamawiającym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
 - 5.4.5.3. Czasu, który upłynął pomiędzy zawiadomieniem Zamawiającego przez Wykonawcę, iż usunięcie Błędu wymaga uzasadnionego współdziałania Zamawiającego, a momentem podjęcia współdziałania przez Zamawiającego.
- 5.4.6. Do czasu niedostępności urządzenia wliczany jest czas reakcji.
- 5.4.7. Jeżeli z przyczyn, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności w wyniku działania Siły Wyższej, usunięcie Błędu nie będzie mogło nastąpić w założonym czasie, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego, wskazując zarazem prawdopodobny czas

usunięcia Błędu. Wykonawca zobowiązany jest wykazać działanie Siły Wyższej niezwłocznie po jej zaistnieniu.

5.4.8. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi zgłoszeń awarii/niedostępności/urządzeń oraz dodatkowego serwisu w ramach prawa opcji w systemie ticketowym Zamawiającego, do którego otrzyma dwie imienne licencje.

5.4.9. Każdy zarejestrowany i przekazany do Wykonawcy w systemie zgłoszeniowym Zamawiającego ticket, musi zostać przez Wykonawcę obsłużony.

5.4.10. Raportowanie (z systemu ticketowego Zamawiającego):

5.4.10.1. Usługi świadczone w ramach gwarancji oraz serwisu będą dokumentowane przez Wykonawcę w formie raportów dotyczących realizacji Umowy w zakresie SLA.

5.4.10.2. Raporty, o których mowa powyżej, przedstawiane będą Zamawiającemu do 5 dnia roboczego miesiąca za poprzedni miesiąc realizacji Umowy.

5.4.10.3. Raport przedstawiany będzie Zamawiającemu w formie elektronicznej w plikach .xls lub równoważnych do osób wskazanych w Umowie pod rygorem nieważności.

5.4.11. Raport musi zawierać minimum następujące dane:

5.4.11.1. Numer kolejny Zgłoszenia.

5.4.11.2. Datę i czas otwarcia Zgłoszenia.

5.4.11.3. Imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia.

5.4.11.4. Imię i nazwisko osoby przyjmującej Zgłoszenia.

5.4.11.5. Temat zgłoszenia.

5.4.11.6. Priorytet

5.4.11.7. Kategorię błędu

5.4.11.8. Czas reakcji - datę dzienną, godzinę oraz minutę przystąpienia do prac.

5.4.11.9. Czas usunięcia błędu przez Wykonawcę - datę dzienną, godzinę oraz minutę usunięcia błędu.

5.4.11.10. Łączny czas usunięcia błędu przez Wykonawcę - datę dzienną, godzinę oraz minutę usunięcia błędu, zaokrąglony do 15 minut. Jeśli błąd nie został usunięty, to Wykonawca powinien wykazać ile czasu na koniec okresu rozliczeniowego błąd był przez niego usuwany. Jeśli błąd usuwany był przez kilka okresów rozliczeniowych, w każdym okresie podawany jest łączny czas obejmujący poprzednie okresy rozliczeniowe.

5.4.11.11. Łączny czas przekroczenia SLA, jeśli takie przekroczenie wystąpiło, również w przypadku gdy błąd nie został usunięty w danym okresie rozliczeniowym.

5.4.11.12. Status zgłoszenia.

5.4.11.13. Lokalizację, której dotyczy zgłoszenie.

5.4.11.14. Urządzenie, której dotyczy zgłoszenie.

5.4.12. Raport dotyczący realizacji Umowy w zakresie SLA określać będzie w szczególności spełnienie w danym miesiącu parametrów jakościowych świadczonych usług mierzonych zgodnie z SLA.

5.4.13. Raport dotyczący realizacji Umowy w zakresie SLA będzie podlegał akceptacji lub zgłoszeniu uwag przez Zamawiającego w terminie 5 dni roboczych od momentu otrzymania raportu od Wykonawcy. W momencie zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca ma 2 dni robocze na dostarczenie poprawionego raportu SLA.

5.4.14. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport dotyczący realizacji Umowy w zakresie SLA stanowi podstawę naliczenia ewentualnych kar umownych dla Wykonawcy.

6. Szkolenie

6.1. Sposób realizacji i zakres szkolenia

6.1.1. Wymagane jest przeprowadzenie dla informatyków lokalnych oraz użytkowników końcowych szkolenia online obejmującego:

6.1.1.1. obsługę wielkoformatowych urządzeń drukujących (ploterów) w zakresie drukowania i kalibracji urządzenia

- 6.1.1.2. wymianę materiałów eksploatacyjnych (papieru, tuszów pojemników na zużyty tusz – o ile taka jest konstrukcja urządzenia),
 - 6.1.1.3. diagnostykę i monitoring wielkoformatowych urządzeń drukujących;
 - 6.1.1.4. opisy kodów błędów;
 - 6.1.1.5. rozwiązywanie typowych problemów w eksploatacji wielkoformatowych urządzeń drukujących. technicznej obsługi urządzeń oraz usuwania najczęściej pojawiających się błędów
- 6.1.2. Wykonawca przygotuje odpowiednie materiały szkoleniowe (w formie elektronicznej i prezentacji multimedialnej) dla informatyków lokalnych.
- 6.1.3. Realizacja szkolenia odbędzie się w wyznaczonych przez Wykonawcę terminach po zakończeniu dostawy, instalacji i konfiguracji drukarek wielkoformatowych oraz ich integracji z systemem SmartPrint.
- 6.1.4. Wykonawca wyznaczy 4 terminy na przeprowadzenie szkolenia oraz przekaże do akceptacji przez Zamawiającego.

7. Załączniki

Załącznik nr 1 - Zestawienie lokalizacji dostaw w poszczególnych jednostkach organizacyjnych.