

# **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

---

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym  
w trybie przetargu nieograniczonego na:

Zakup kompleksowej usługi wydruku  
dla wybranych lokalizacji Poczty Polskiej S.A.

Znak postępowania PI01/123/2015

**SPIS TREŚCI**

<b>Rozdział 1. Definicje .....</b>	<b>4</b>
<b>Rozdział 2. Zakres Zamówienia .....</b>	<b>4</b>
<b>Rozdział 3. Przygotowanie Projektu Technicznego .....</b>	<b>5</b>
<b>Rozdział 4. Wymagania względem Urządzeń dla Placówek Poczтовых (w tym dla WER o funkcji eksploatacyjnej) .....</b>	<b>6</b>
4.1 Minimalne wymagania techniczne i funkcjonalne dla Drukarek oraz MFP .....	6
4.2 Minimalne wymagania dla Drukarek igłowych (typ A) .....	6
4.3 Minimalne wymagania dla Drukarek igłowych (typ B) .....	7
4.4 Minimalne wymagania dla Drukarek laserowych (typ C).....	8
4.5 Minimalne wymagania dla MFP (typ D).....	9
4.6 Minimalne wymagania dla Drukarek etykiet samoprzylepnych (typ E).....	10
<b>Rozdział 5. Wymagania względem Urządzeń dla Lokalizacji biurowych (w tym WER o funkcji biurowej) .....</b>	<b>11</b>
5.1 Minimalne wymagania techniczne i funkcjonalne dla Urządzeń .....	11
5.2 Minimalne wymagania dla MFP (typ A) .....	12
5.3 Minimalne wymagania dla MFP (typ B) .....	13
5.4 Minimalne wymagania dla MFP (typ C) .....	15
5.5 Minimalne wymagania dla Drukarek etykiet samoprzylepnych (typ E).....	17
<b>Rozdział 6. Minimalne wymagania funkcjonalne w zakresie Systemu i raportowania .....</b>	<b>18</b>
6.1 Zakres wdrożenia Systemu .....	18
6.2 Dokumentacja powykonawcza .....	19
6.3 Przeprowadzenie szkolenia w formie warsztatów dla Administratorów ze strony Zamawiającego 20	
6.4 Minimalne wymagania funkcjonalne dotyczące Systemu .....	20
6.5 Minimalne wymogi w zakresie raportowania .....	23
<b>Rozdział 7. Wymagania dotyczące liczby Urządzeń.....</b>	<b>25</b>
<b>Rozdział 8. Rozmieszczenie Urządzeń .....</b>	<b>25</b>
<b>Rozdział 9. Wolumen wydruków i jego procentowy podział na poszczególne typy Drukarek .....</b>	<b>26</b>
<b>Rozdział 10. Wymagania dotyczące Wdrożenia i Utrzymania .....</b>	<b>28</b>
<b>Rozdział 11. Model administrowania i serwisowania .....</b>	<b>30</b>
<b>Rozdział 12. Wymogi w zakresie SLA .....</b>	<b>33</b>
<b>Rozdział 13. Wymogi względem Harmonogramu Wdrożenia i rozliczenia Usługi .....</b>	<b>34</b>
<b>Rozdział 14. Zarządzanie na etapie Wdrożenia i w Okresie Świadczenia Usługi.....</b>	<b>38</b>
14.1 Struktura organizacyjna w trakcie realizacji Umowy .....	38
14.2 Obsadzenie ról po stronie Wykonawcy i Zamawiającego .....	39
14.3 Działania okresowe i przeglądy Umowy w Okresie Świadczenia Usługi dokonywane przez Kierownika Projektu Zamawiającego oraz Service Delivery Managera .....	39

**SPIS TABEL**

Tabela 1 Parametry Drukarki igłowej 10 cali (typ A) .....	6
Tabela 2 Parametry wysokowydajnej Drukarki igłowej liniowej (typ B) .....	7
Tabela 3 Parametry Drukarki laserowej monochromatycznej A4 (typ C) .....	8
Tabela 4 Parametry MFP monochromatycznego A4 (typ D).....	9
Tabela 5 Parametry Drukarek etykiet samoprzylepnych .....	10
Tabela 6 Parametry MFP z wydrukiem kolorowym A4 (typ A) .....	12
Tabela 7 Parametry MFP z wydrukiem kolorowym A3 (typ B).....	13
Tabela 8 Parametry MFP monochromatycznego A4 (typ C) .....	15
Tabela 9 Parametry Drukarki etykiet samoprzylepnych (typ E) .....	17
Tabela 10 Liczba urządzeń dla 100 Lokalizacji biurowych (w tym WER o funkcji biurowej) .....	25
Tabela 11 Liczba urządzeń dla 500 Placówek Pocztowych (w tym WER o funkcji eksploatacyjnej) .....	25
Tabela 12 Wolumen wydruków dla 500 Placówek Pocztowych (w tym dla WER o funkcji eksploatacyjnej) .....	27
Tabela 13 Wolumen wydruków dla Lokalizacji Biurowych (w tym WER o funkcji biurowej) .....	28

## Rozdział 1. Definicje

- 1.1.1 Wszelkie pojęcia stosowane w treści Opisu Przedmiotu Zamówienia (dalej jako "OPZ") pisane wielkimi literami mają znaczenie określone w Definicjach stanowiących Załącznik nr 1 do Umowy.

## Rozdział 2. Zakres Zamówienia

- 2.1.1 Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Usługi w Lokalizacjach na Urzędzeniach dostarczonych i udostępnionych Zamawiającemu, przy wykorzystaniu dostarczonego przez Wykonawcę i Wdrożonego Systemu, dostarczonych przez Wykonawcę Materiałów Eksploatacyjnych oraz innych elementów niezbędnych do świadczenia Usługi przez Wykonawcę i korzystania z niej przez Zamawiającego, a także odbiór od Zamawiającego zużytych Materiałów Eksploatacyjnych, materiałów zamiennych i Urządzeń.
- 2.1.2 W ramach wykonania Zamówienia Wykonawca zapewni w szczególności:
- a. wdrożenie Usługi i świadczenie Usługi na warunkach określonych w OPZ, Umowie, w tym możliwość wydruku, kopiowania, skanowania oraz faksowania wraz z dostarczeniem i udostępnieniem Urządzeń oraz dostawą narzędzi informatycznych (Systemu) pozwalających na korzystanie i rozliczanie Usługi,
  - b. instalację fizyczną Infrastruktury Drukującej we wszystkich wskazanych przez Zamawiającego Lokalizacjach,
  - c. dostawę, wdrożenie i uruchomienie przez Wykonawcę u Zamawiającego Systemu wraz z jego aktualizacjami i udzielenie Zamawiającemu odpowiednich Licencji lub przeniesienie na Zamawiającego praw autorskich uprawniających Zamawiającego i jego pracowników do korzystania z Systemu,
  - d. dostawę do każdej Lokalizacji Materiałów Eksploatacyjnych (z wyłączeniem papieru i rolek etykiet samoprzylepnych) przez cały okres świadczenia Usługi wraz z odbiorem z każdej Lokalizacji zużytych Materiałów Eksploatacyjnych,
  - e. utrzymanie jakości i poziomu Usługi przy zachowaniu parametrów określonych w OPZ, Umowie oraz poziomu SLA przez cały okres świadczenia Usługi,
  - f. usługi utrzymania i zarządzania Usługą, w tym Monitoring Usługi, przez cały okres świadczenia Usługi,
  - g. prawa, w tym Licencje, potrzebne do korzystania z Usługi,
  - h. wykonanie i dostarczenie Projektu Technicznego wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych do Projektu Technicznego na Zamawiającego,
  - i. wykonanie i dostarczenie Dokumentacji w ilości określonej w OPZ, a w przypadku braku jej doprecyzowania co najmniej w 2 (słownie: dwóch) egzemplarzach, przy czym jeden egzemplarz – oryginał w formie pisemnej, a drugi egzemplarz – kopię oryginału w wersji elektronicznej na płycie CD-ROM z możliwością jej odczytu w programie Adobe Reader (pliki zapisane w formacie PDF), w języku polskim, wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych do Dokumentacji na Zamawiającego, a w przypadku instrukcji udzielenia Licencji,
  - j. udostępnienie Zamawiającemu Aplikacji Wsparcia (system obsługi zgłoszeń Help Desk) wraz z udzieleniem Zamawiającemu odpowiednich Licencji lub przeniesieniem na Zamawiającego praw autorskich uprawniających Zamawiającego i jego pracowników do korzystania z Aplikacji Wsparcia w zakresie umożliwiającym nieskrępowane korzystanie

- z niej w celu korzystania z Usługi, zapewnienie Wsparcia Technicznego,
- k. przedstawiania miesięcznych Raportów z realizacji Usługi za Okres Rozliczeniowy, zawierających w szczególności łączny wolumen wykonanych wydruków oraz wolumen wydruków z podziałem na Lokalizacje, typy Urządzeń lub typ wydruku (A3, A4, składanka, rolki itp.) w danym Okresie Rozliczeniowym, zgłoszone Awarie,
  - l. zapewnienie instruktażu (szkoleń) w zakresie korzystania z Usługi, w tym przeszkolenie Administratorów oraz Liderów po stronie Zamawiającego w zakresie korzystania z Usługi, Infrastruktury Drukującej, Systemu, a Liderów dodatkowo w zakresie wymiany Materiałów Eksploatacyjnych,
  - m. deinstalację Usługi poprzez deinstalację Infrastruktury Drukującej oraz fizyczne usunięcie jej elementów z każdej z Lokalizacji.
- 2.1.3 Umowa zostanie zawarta na okres 63 miesięcy od dnia zawarcia Umowy albo do wyczerpania Wartości Umowy i wykonania przez Wykonawcę Etapu III Deinstalacja Usługi, jeżeli nastąpi to przed upływem terminu 63 miesięcy. Usługa realizowana będzie w trzech etapach: Etap I Wdrożenie, Etap II Okres Świadczenia Usługi oraz Etap III Deinstalacja Usługi.
- 2.1.4 Zamówienie realizowane będzie w trzech etapach:
- 2.1.4.1 **ETAP I Wdrożenie** – od dnia zawarcia przez Strony Umowy do dnia odbioru Wdrożenia Protokołem Odbioru Końcowego Wdrożenia Usługi, nie dłużej niż 12 miesięcy od dnia zawarcia przez Strony Umowy,
  - 2.1.4.2 **ETAP II Okres Świadczenia Usługi** – od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia Usługi do dnia upływu ostatniego dnia 60-ego miesiąca trwania Umowy albo, jeżeli nastąpi to wcześniej, do dnia wyczerpania Wartości Umowy,
  - 2.1.4.3 **ETAP III Deinstalacja Usługi** – do 3 miesięcy od dnia zakończenia Okresu Świadczenia Usługi.
- 2.1.5 W zakresie wartości szacunkowych wskazanych w OPZ Zamawiający zastrzega, że wielkości te mają charakter prognoz, mogą ulec zmianie w trakcie realizacji Umowy i nie stanowią żadnego zobowiązania dla Zamawiającego, a Wykonawcy przysługuje Wynagrodzenie na warunkach określonych w Umowie.

### Rozdział 3. Przygotowanie Projektu Technicznego

- 3.1.1 Wykonawca opracuje w uzgodnieniu z Zamawiającym Projekt Techniczny w Fazie 2 Etapu I. Główne elementy Projektu Technicznego to:
- a. Harmonogram w zakresie Wdrożenia i realizacji Usługi,
  - b. parametry konfiguracyjne Systemu z ustalonym nazewnictwem i adresacją,
  - c. uzgodniona z Zamawiającym konfiguracja Urządzeń,
  - d. role i uprawnienia Użytkowników przewidziane do implementacji w Systemie,
  - e. sposób rejestracji Urządzeń w Systemie i jego implementacja w środowisku Zamawiającego,
  - f. plan Testów Akceptacyjnych wraz ze scenariuszami testowymi,
  - g. specyfikacja techniczna instalacji oraz konfiguracji Systemu uwzględniająca wymagania zawarte poniżej.
- 3.1.2 Procedura zatwierdzenia Projektu Technicznego została opisana w Umowie.
- 3.1.3 Na etapie przygotowania Projektu Technicznego w szczególności:

- a. Zamawiający wskaże Lokalizacje, do których Wykonawca winien dostarczyć System,
  - b. uzgodniony zostanie harmonogram Instalacji Fizycznej Urządzeń,
  - c. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym zasady obsługi Zgłoszeń Serwisowych przy uwzględnieniu postanowień OPZ i Umowy,
  - d. Wykonawca przekaże szczegółową procedurę kodowania pastylek lub kart uwierzytelniających Użytkownika,
  - e. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym treść scenariuszy testowych,
  - f. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym treść miesięcznych Raportów szczegółowych i zbiorczych z realizacji Przedmiotu Umowy za dany Okres Rozliczeniowy, w szczególności dokładną treść Raportów służących określaniu Wynagrodzenia.
- 3.1.4 Projekt Techniczny zostanie przekazany przez Wykonawcę w formie \*.docx lub \*.rtf z możliwością edytowania w formie elektronicznej i w dwóch egzemplarzach w formie papierowej.

## **Rozdział 4. Wymagania względem Urządzeń dla Placówek Pocztowych (w tym dla WER o funkcji eksploatacyjnej)**

### **4.1 Minimalne wymagania techniczne i funkcjonalne dla Drukarek oraz MFP**

- 4.1.1 Wszystkie Drukarki laserowe oraz MFP muszą posiadać automatyczny duplex (druk dwustronny).
- 4.1.2 Drukarki oraz MFP danego typu muszą posiadać zestandaryzowane menu na wyświetlaczu Urządzenia (z możliwością jego konfigurowania przez Administratorów) tj. główne menu nie może różnić się pomiędzy modelami ww. Urządzeń w ramach jednego typu. Menu musi być w języku polskim.
- 4.1.3 Dla wszystkich Drukarek laserowych oraz MFP prędkość druku wskazana w minimalnych wymaganiach została określona przy założeniu min. 5% pokrycia strony.
- 4.1.4 Wszystkie instalowane Urządzenia muszą być fabrycznie nowe, wyprodukowane nie wcześniej niż na 6 miesięcy przed datą udostępnienia Zamawiającemu i nie będą urządzeniami odnowionymi (ang. *refurbished*).
- 4.1.5 Urządzenia muszą być urządzeniami dopuszczonymi do użytkowania na terenie Polski, posiadającymi niezbędne, wymagane prawem polskim homologacje i atesty gwarantujące ich bezpieczne użytkowanie, pozostawać w zgodzie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa regulującymi warunki pracy oraz bezpieczeństwa i higieny pracy oraz będą wolne od wad prawnych i fizycznych.
- 4.1.6 Urządzenia muszą być urządzeniami jednofazowymi na napięcie zasilające przemienne 230V (-15%,+10%) 50Hz, przyłączane do zasilania elektrycznego za pomocą kabla (przewodu) urządzenia, zakończonego wtyczką pasującą do zastosowanego gniazda elektrycznego (w listwie PEL) z bolcem ochronnym (oznaczonego jako - 1x2P + Z/10/16A).

### **4.2 Minimalne wymagania dla Drukarek igłowych (typ A)**

**Tabela 1 Parametry Drukarki igłowej 10 cali (typ A)**

---

Parametry Drukarki igłowej 10 cali

---

**ZAŁĄCZNIK NR 1 do SIWZ****Zakup kompleksowej usługi wydruku dla wybranych lokalizacji Poczty Polskiej S.A.****Opis Przedmiotu Zamówienia**

Technologia druku	min. 9-igłowa
Liczba drukowanych kopii	drukowanie na papierze wielowarstwowym - 5 (1 oryginał + 4 kopie)
Rodzaj papieru	papier ciągły typu składanka pojedyncza lub wielowarstwowa, pojedyncze kartki
Rozmiar papieru	do 10 cali szerokości (papier ciągły typu składanka pojedyncza lub wielowarstwowa), A4, A5, B5, DL (pojedyncze kartki)
Prędkość druku	400 zn./sek. w trybie najszybszym
Wysokość znaku	10, 12, 15, 17, 20 zn./cal
Interfejsy	Dwukierunkowy port równoległy Centronics IEEE 1284, USB 2.0 typ B. złącze sieci Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX
Emulacje	Zgodna z Epson FX, Zgodna z IBM ProPrinter III XL
Zestaw znaków	Mazovia, ISO Latin 2, Windows Latin 2
Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP 64-bit Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Windows Server 2003 64-bit Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2008 64-bit Microsoft Windows Vista Microsoft Windows Vista 64-bit Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 64-bit Microsoft Windows 8 Microsoft Windows 8 64-bit Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze
Instrukcja obsługi	Instrukcja w języku polskim

**4.3 Minimalne wymagania dla Drukarek igłowych (typ B)****Tabela 2 Parametry wysokowydajnej Drukarki igłowej liniowej (typ B)**

Parametry wysokowydajnej Drukarki igłowej liniowej	
Technologia druku	matryca liniowa uderzeniowa
Liczba drukowanych kopii	papier wielowarstwowym - 5 (1 oryginał + 4 kopie)
Rodzaj papieru	papier ciągły typu składanka pojedyncza lub wielowarstwowa
Rozmiar papieru	od 5 do 16 cali

**ZAŁĄCZNIK NR 1 do SIWZ****Zakup kompleksowej usługi wydruku dla wybranych lokalizacji Poczty Polskiej S.A.****Opis Przedmiotu Zamówienia**

Prędkość druku	1000 linii/minutę w trybie najszybszym
Wysokość znaku	od 10 do 20 zn./cal
Interfejsy	Złącze sieci Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX
Emulacje	Zgodna z Epson FX, Zgodna z IBM ProPrinter III XL
Zestaw znaków	Mazovia, ISO Latin 2, Windows Latin 2
Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP 64-bit Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Windows Server 2003 64-bit Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2008 64-bit Microsoft Windows Vista Microsoft Windows Vista 64-bit Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 64-bit Microsoft Windows 8 Microsoft Windows 8 64-bit Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze
Instrukcja obsługi	Instrukcja w języku polskim

**4.4 Minimalne wymagania dla Drukarek laserowych (typ C)****Tabela 3 Parametry Drukarki laserowej monochromatycznej A4 (typ C)**

<b>Parametry Drukarki laserowej monochromatycznej A4</b>	
Rodzaj urządzenia	Drukarka laserowa
Metoda wydruku	monochromatyczna laserowa
Kolor wydruku	czarno-biały
Format wydruku	A4, A5, B5, DL
Wyświetlacz	tak, menu w języku polskim
Prędkość wydruku A4	30 stron/minutę
Czas wydruku pierwszej strony w czerni	10 sekund
Rodzaje nośników	Papier do drukarek mieszczący się w gramaturze od 60 do 120 gram/m <sup>2</sup> , koperty
Zasobnik papieru	500 arkuszy A4
Odbiornik papieru	150 arkuszy A4
Druk dwustronny	tak, automatyczny
Rozdzielczość	600 x 600 dpi
Interfejsy	USB 2.0 typ B, złącze sieci Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX



Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP 64-bit Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Windows Server 2003 64-bit Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2008 64-bit Microsoft Windows Vista Microsoft Windows Vista 64-bit Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 64-bit Microsoft Windows 8 Microsoft Windows 8 64-bit Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze
Instrukcja obsługi	Instrukcja w języku polskim

#### 4.5 Minimalne wymagania dla MFP (typ D)

**Tabela 4 Parametry MFP monochromatycznego A4 (typ D)**

Parametry MFP monochromatycznego A4		
Kopiarka	Prędkość kopiowania A4	40 stron/minutę
	Rozdzielczość kopiowania	600 x 600 dpi
	Możliwość kopiowania dwustronnego	tak, automatycznie
	Możliwość zmniejszania lub powiększania kopii dokumentu	tak, 25% - 400% ze zmianą co 1%
	Możliwość kopiowania wielokrotnego	tak, 1 - 99 kopii
Drukarka	Metoda wydruku	monochromatyczna laserowa
	Kolor wydruku	czarno-biały
	Format wydruku	A4, A5, B5, DL
	Prędkość wydruku A4	40 stron/minutę lub więcej
	Czas wydruku pierwszej strony w czerni	11 sekund
	Rodzaje nośników	Papier do drukarek mieszczący się w gramaturze od 60 do 120 gram/m <sup>2</sup> , koperty
	Druk dwustronny	tak, automatyczny
	Rozdzielczość drukowania	600 x 600 dpi
Skaner	Rozdzielczość skanowania	600 x 600 dpi
	Tryb skanowania dwustronnego	z podajnika (dwustronnie)

		automatycznie), z szyby (jednostronnie)
	Format skanowania	A4, A5, B5, DL
	Skanowanie do serwera plików SMB:	Tak
	Formaty plików	PDF, JPEG, TIFF
Faks	Prędkość modemu	33,6 Kbps
	Rozdzielczość faksowania	standardowa: 200 x 100 dpi, dokładna: 200 x 200 dpi
Ogólne parametry urządzenia	Zasobnik papieru	500 arkuszy A4
	Odbiornik papieru	150 arkuszy A4
	Wyświetlacz	tak, menu w języku polskim
	Interfejsy	USB 2.0 typ B, złącze sieci Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX
	Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP 64-bit Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Windows Server 2003 64-bit Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2008 64-bit Microsoft Windows Vista Microsoft Windows Vista 64-bit Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 64-bit Microsoft Windows 8 Microsoft Windows 8 64-bit Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze
	Instrukcja obsługi	Instrukcja w języku polskim

#### 4.6 Minimalne wymagania dla Drukarek etykiet samoprzylepnych (typ E)

Tabela 5 Parametry Drukarek etykiet samoprzylepnych

Parametry Drukarki etykiet samoprzylepnych	
Metoda druku	termiczny i termotransferowy
Typ urządzenia	przemysłowy
Rozdzielczość	minimum 300 dpi, (12 punktów/mm),
Szerokość druku	dla rozdzielczości 300 dpi: 104 mm

Szybkość wydruku	dla rozdzielczości 300 dpi: minimum 127 mm/sek.
Język drukowania	ZPL lub ZPL II lub ekwiwalent zgodny z ZPL, APL, XML
Pamięć	16 MB SDRAM, 4 MB Flash
Interfejsy komunikacyjne	USB 2.0; RS-232 (DB-9); Ethernet 10/100 Mbps
Czujnik odbiciowy i prześwitlający	Tak
Podświetlany wyświetlacz LCD	Tak
Wbudowany serwer wydruku	Tak
Media	etykiety, papier ciągły, składanka
Temperatura pracy	5°C - 40°C
Obsługiwane kody kreskowe	Codabar, Code 39, Code 93, EAN-13, EAN-8, Industrial 2-of-5, Interleaved 2-of-5, MSI, Plessey, Post NET, UPC-A, UPC-E, EAN 128, Code 128, Codabar, Datamatrix code, MaxiCode, PDF417, QR code, GS1 DataBar, MicroPDF417, Aztec code
Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP 64-bit Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Windows Server 2003 64-bit Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2008 64-bit Microsoft Windows Vista Microsoft Windows Vista 64-bit Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 64-bit Microsoft Windows 8 Microsoft Windows 8 64-bit Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze
Obcinak	Tak
Sterownik	Sterowniki drukarki dla systemu wydruków CUPS dla systemu operacyjnego linux (Red Hat Enterprise Linux 6.6)

## Rozdział 5. Wymagania względem Urządzeń dla Lokalizacji biurowych (w tym WER o funkcji biurowej)

### 5.1 Minimalne wymagania techniczne i funkcjonalne dla Urządzeń

- 5.1.1 Drukarki oraz MFP danego typu muszą posiadać zestandaryzowane menu na wyświetlaczu Urządzenia (z możliwością jego konfigurowania przez Administratorów) tj. główne menu nie może różnić się pomiędzy modelami ww. Urządzeń w ramach jednego typu. Menu musi być

w języku polskim.

- 5.1.2 Dla wszystkich Drukarek laserowych oraz MFP prędkość druku wskazana w minimalnych wymaganiach została określona przy założeniu min. 5% pokrycia strony.
- 5.1.3 Wszystkie instalowane Urządzenia muszą być fabrycznie nowe, wyprodukowane nie wcześniej niż na 6 miesięcy przed datą udostępnienia Zamawiającemu, nie będą urządzeniami odnowionymi (ang. *refurbished*).
- 5.1.4 Urządzenia muszą być urządzeniami dopuszczonymi do użytkowania na terenie Polski, posiadającymi niezbędne, wymagane prawem polskim homologacje i atesty do ich bezpiecznego używania, pozostawać w zgodzie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa regulującymi warunki pracy oraz bezpieczeństwa i higieny pracy oraz będą wolne od wad prawnych i fizycznych.
- 5.1.5 Urządzenia muszą być urządzeniami jednofazowymi na napięcie zasilające przemienne 230V (-15%,+10%) 50Hz, przyłączane do zasilania elektrycznego za pomocą kabla (przewodu) urządzenia, zakończonego wtyczką pasującą do zastosowanego gniazda elektrycznego (w listwie PEL) z bolcem ochronnym (oznaczonego jako - 1x2P + Z/10/16A).

## 5.2 Minimalne wymagania dla MFP (typ A)

Tabela 6 Parametry MFP z wydrukiem kolorowym A4 (typ A)

Parametry MFP z wydrukiem kolorowym A4		
Kopiarka	Prędkość kopiowania A4	20 stron/minutę w trybie kolorowym i monochromatycznym
	Rozdzielczość kopiowania	600 x 600 dpi
	Możliwość kopiowania dwustronnego	tak, automatycznie
	Możliwość zmniejszania lub powiększania kopii dokumentu	tak, 25% - 400% ze zmianą co 1%
	Możliwość kopiowania wielokrotnego	tak, 1 - 99 kopii
Drukarka	Metoda wydruku	kolorowa laserowa
	Format wydruku	A4, A5, B5, DL
	Prędkość wydruku A4	20 stron/minutę w trybie kolorowym i monochromatycznym
	Czas wydruku pierwszej strony w czerni	12 sekund
	Rodzaje nośników	Papier do drukarek mieszczący się w gramaturze od 60 do 120 gram/m <sup>2</sup> , koperty, folia przezroczysta
	Druk dwustronny	tak, automatyczny
	Rozdzielczość drukowania	600 x 600 dpi
	Skaner	Typ skanera
Rozdzielczość skanowania		600 x 600 dpi

**ZAŁĄCZNIK NR 1 do SIWZ****Zakup kompleksowej usługi wydruku dla wybranych lokalizacji Poczty Polskiej S.A.****Opis Przedmiotu Zamówienia**

	Tryb skanowania dwustronnego	z podajnika (dwustronnie automatycznie), z szyby (jednostronnie)
	Format skanowania	A4, A5, B5, DL
	Skanowanie do serwera plików SMB	Tak
	Formaty plików	PDF, JPEG, TIFF
Faks	Prędkość modemu	33,6 Kbps
	Rozdzielczość faksowania	standardowa: 200 x 100 dpi, dokładna: 200 x 200 dpi
Ogólne parametry urządzenia	Zasobnik papieru	500 arkuszy A4
	Odbiornik papieru	150 arkuszy A4
	Wyświetlacz	tak, panel dotykowy, menu w języku polskim
	Interfejsy	USB 2.0 typ B, złącze sieci Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX,
	Dodatkowe funkcje	uwierzytelnianie za pomocą kart lub pastylek zbliżeniowych
	Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP 64-bit Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Windows Server 2003 64-bit Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2008 64-bit Microsoft Windows Vista Microsoft Windows Vista 64-bit Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 64-bit Microsoft Windows 8 Microsoft Windows 8 64-bit Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze
	Instrukcja obsługi	Instrukcja w języku polskim

**5.3 Minimalne wymagania dla MFP (typ B)****Tabela 7 Parametry MFP z wydrukiem kolorowym A3 (typ B)****Parametry MFP z wydrukiem kolorowym A3**

## ZAŁĄCZNIK NR 1 do SIWZ

## Zakup kompleksowej usługi wydruku dla wybranych lokalizacji Poczty Polskiej S.A.

## Opis Przedmiotu Zamówienia

Kopiarka	Prędkość kopiowania A4	40 stron/minutę w trybie kolorowym i monochromatycznym
	Prędkość kopiowania A3	20 stron/minutę w trybie kolorowym i monochromatycznym
	Format oryginału	A5 - A3
	Rozdzielczość kopiowania	600 x 600 dpi
	Możliwość kopiowania dwustronnego	tak, automatycznie
	Możliwość zmniejszania lub powiększania kopii dokumentu	tak, 25% - 400% ze zmianą co 1%
	Wydruk kilku stron na jednym arkuszu	Tak
	Możliwość kopiowania wielokrotnego	tak, 1 - 99 kopii
	Drukarka	Metoda wydruku
Format wydruku		A3, A4, A5, B5, DL
Prędkość wydruku A4		40 stron/minutę w trybie kolorowym i monochromatycznym
Czas wydruku pierwszej strony A4 w czerni		12 sekund
Prędkość wydruku A3		20 stron/minutę w trybie kolorowym i monochromatycznym
Rodzaje nośników		Papier do drukarek mieszczący się w gramaturze od 60 do 120 gram/m <sup>2</sup> , koperty, folia przezroczysta
Druk dwustronny		tak, automatyczny
Rozdzielczość drukowania		1200 x 1200 dpi
Skaner		Typ skanera
	Rozdzielczość skanowania	600 x 600 dpi
	Prędkość skanowania A4	40 str./min w trybie monochromatycznym
	Tryb skanowania dwustronnego	z podajnika (dwustronnie automatycznie), z szyby (jednostronnie)
	Format skanowania	A3, A4, A5, B5, DL
	Tryb skanowania	Skan do SMB skan do FTP skan do USB

**ZAŁĄCZNIK NR 1 do SIWZ****Zakup kompleksowej usługi wydruku dla wybranych lokalizacji Poczty Polskiej S.A.****Opis Przedmiotu Zamówienia**

	Formaty plików	PDF, JPEG, TIFF
Faks	Prędkość modemu	33,6 Kbps
	Rozdzielczość faksowania	standardowa: 200 x 100 dpi, dokładna: 200 x 200 dpi
Ogólne parametry urządzenia	Finiszera	Tak, posiadający funkcje zszywania, dziurkowania wydruków oraz sortowania wydruków w przypadku wielu kopii
	Zasobnik papieru	2000 arkuszy A4
	Odbiornik papieru bez finiszera	250 arkuszy
	Odbiornik papieru z finiszera	3000 arkuszy
	Wyświetlacz	tak, panel dotykowy, menu w języku polskim
	Interfejsy	USB 2.0 typ B, złącze sieci Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX/1000 Base-TX,
	Dodatkowe funkcje	uwierzytelnianie za pomocą kart lub pastylek zbliżeniowych
Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP	
	Microsoft Windows XP 64-bit	
	Microsoft Windows Server 2003	
	Microsoft Windows Server 2003 64-bit	
	Microsoft Windows Server 2008	
	Microsoft Windows Server 2008 64-bit	
	Microsoft Windows Vista	
	Microsoft Windows Vista 64-bit	
	Microsoft Windows 7	
	Microsoft Windows 7 64-bit	
	Microsoft Windows 8	
	Microsoft Windows 8 64-bit	
	Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze	
Instrukcja obsługi	Instrukcja w języku polskim	

**5.4 Minimalne wymagania dla MFP (typ C)****Tabela 8 Parametry MFP monochromatycznego A4 (typ C)**

Parametry MFP monochromatycznego A4		
Kopiarka	Prędkość kopiowania A4	40 stron/minutę
	Format oryginału	A5 – A4
	Rozdzielczość kopiowania	600 x 600 dpi
	Możliwość kopiowania dwustronnego	tak, automatycznie
	Możliwość zmniejszania lub powiększania kopii dokumentu	tak, 25% - 400% ze zmianą co 1%
	Wydruk kilku stron na jednym arkuszu	Tak
	Możliwość kopiowania wielokrotnego	tak, 1 - 99 kopii
Drukarka	Metoda wydruku	monochromatyczna laserowa
	Kolor wydruku	czarno-biały
	Format wydruku	A4, A5, B5, DL
	Prędkość wydruku A4	40 stron/minutę
	Czas wydruku pierwszej strony w czerni	12 sekund
	Rodzaje nośników	Papier do drukarek mieszczący się w gramaturze od 60 do 120 gram/m <sup>2</sup> , koperty, folia przezroczysta
	Druk dwustronny	tak, automatyczny
	Rozdzielczość drukowania	1200 x 1200 dpi
Skaner	Typ skanera	Kolorowy
	Rozdzielczość skanowania	600 x 600 dpi
	Prędkość skanowania A4	40 str./min w trybie monochromatycznym
	Tryb skanowania dwustronnego	z podajnika (dwustronnie automatycznie), z szyby (jednostronnie)
	Format skanowania	A4, A5, B5, DL
	Tryb skanowania	Skan do SMB skan do FTP skan do USB
	Formaty plików	PDF, JPEG, TIFF
Faks	Prędkość modemu	33,6 Kbps
	Rozdzielczość faksowania	standardowa: 200 x 100 dpi, dokładna: 200 x 200 dpi



Ogólne parametry urządzenia	Finisz	tak, posiadający funkcje zszywania oraz sortowania wydruków w przypadku wielu kopii
	Zasobnik papieru	2000 arkuszy A4
	Wyświetlacz	tak, panel dotykowy, menu w języku polskim
	Interfejsy	USB 2.0 typ B, złącze sieci Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX/1000 Base-TX,
	Dodatkowe funkcje	uwierzytelnianie za pomocą kart lub pastylek zbliżeniowych
	Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP 64-bit Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Windows Server 2003 64-bit Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2008 64-bit Microsoft Windows Vista Microsoft Windows Vista 64-bit Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 64-bit Microsoft Windows 8 Microsoft Windows 8 64-bit Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze
	Instrukcja obsługi	Instrukcja w języku polskim

## 5.5 Minimalne wymagania dla Drukarek etykiet samoprzylepnych (typ E)

Tabela 9 Parametry Drukarki etykiet samoprzylepnych (typ E)

Parametry Drukarki etykiet samoprzylepnych	
Metoda druku	termiczny i termotransferowy
Typ urządzenia	przemysłowy
Rozdzielczość	minimum 300 dpi, (12 punktów/mm),
Szerokość druku	dla rozdzielczości 300 dpi: 104 mm
Szybkość wydruku	dla rozdzielczości 300 dpi: minimum 127 mm/sek.
Język drukowania	ZPL lub ZPL II lub ekwiwalent zgodny z ZPL, APL, XML

Pamięć	16 MB SDRAM, 4 MB Flash
Interfejsy komunikacyjne	USB 2.0; RS-232 (DB-9); Ethernet 10/100 Mbps
Czujnik odbiciowy i prześwietlający	Tak
Podświetlany wyświetlacz LCD	Tak
Wbudowany serwer wydruku	Tak
Media	etykiety, papier ciągły, składanka
Temperatura pracy	5°C - 40°C
Obsługiwane kody kreskowe	Codabar, Code 39, Code 93, EAN-13, EAN-8, Industrial 2-of-5, Interleaved 2-of-5, MSI, Plessey, Post NET, UPC-A, UPC-E, EAN 128, Code 128, Codabar, Datamatrix code, MaxiCode, PDF417, QR code, GS1 DataBar, MicroPDF417, Aztec code
Obsługiwane systemy operacyjne	Microsoft Windows XP Microsoft Windows XP 64-bit Microsoft Windows Server 2003 Microsoft Windows Server 2003 64-bit Microsoft Windows Server 2008 Microsoft Windows Server 2008 64-bit Microsoft Windows Vista Microsoft Windows Vista 64-bit Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 7 64-bit Microsoft Windows 8 Microsoft Windows 8 64-bit Microsoft Windows Server 2012 lub nowsze
Obcinak	Tak
Sterownik	Sterowniki drukarki dla systemu wydruków CUPS dla systemu operacyjnego linux (Red Hat Enterprise Linux 6.6)

## Rozdział 6. Minimalne wymagania funkcjonalne w zakresie Systemu i raportowania

### 6.1 Zakres wdrożenia Systemu

#### 6.1.1 Wykonawca:

- a. dostarczy uzgodniony z Zamawiającym Projekt Techniczny,
- b. udzieli lub przekaze Zamawiającemu niezbędne prawa autorskie lub licencje uprawniające do użytkowania Systemu,
- c. dostarczy, zainstaluje, skonfiguruje i uruchomi System we wszystkich Lokalizacjach

Zamawiającego,

- d. zintegruje System z usługami katalogowymi Zamawiającego (Active Directory),
- e. zaimplementuje w Systemie konfigurację Urządzeń uzgodnioną na etapie Projektu Technicznego,
- f. dostarczy Dokumentację,
- g. przygotuje i przekaze Zamawiającemu Dokumentację powykonawczą Systemu wraz z prawami własności intelektualnej do niej w odpowiednim zakresie,
- h. przeprowadzi instruktaż dla Administratorów Systemu w formie warsztatów w zakresie wskazanym w OPZ,
- i. przygotuje w uzgodnieniu z Zamawiającym i będzie nadzorował wykonanie Testów Akceptacyjnych. Wynikiem Testów Akceptacyjnych będzie raport o treści uzgodnionej w ramach Projektu Technicznego,
- j. odbiór Systemu będzie potwierdzony Protokołem Odbioru Końcowego Systemu.

## **6.2 Dokumentacja powykonawcza**

6.2.1 Wykonawca przygotuje i przekaze Zamawiającemu Dokumentację powykonawczą zawierającą wszelkie informacje niezbędne Zamawiającemu do prawidłowego korzystania z Systemu i jego konserwowania, w tym instrukcje w zakresie obsługi, administracji, instalacji i konfiguracji Systemu, a w szczególności:

- a. opis konfiguracji i parametryzacji Systemu,
- b. politykę konfiguracji Urządzeń, utworzoną w trakcie Wdrożenia,
- c. procedurę tworzenia kopii bezpieczeństwa Systemu,
- d. procedurę odtworzenia Systemu z kopii bezpieczeństwa.

6.2.2 Wymagania ogólne dotyczące sposobu prowadzenia i przekazywania Dokumentacji powykonawczej:

- a. Dokumentacja powykonawcza Systemu oraz instrukcja obsługi Systemu Administratora i Użytkownika musi być dostarczona w języku polskim,
- b. Dokumentacja powykonawcza musi być dostarczona:
  - w postaci papierowej, w formie zszytych lub zbindowanych egzemplarzy, w formie książek, pogrupowanych tematycznie,
  - co najmniej jeden egzemplarz dokumentacji powinien mieć formę elektroniczną – pliki w formacie PDF oraz dla dokumentacji wytworzonej w trakcie wdrożenia w postaci możliwej do edycji – pliki w formacie .docx lub .rtf,
  - dokumentacja w formie elektronicznej musi być dostarczona na oznaczonym nośniku w formie płyty CD lub DVD,
  - dokumentacja składająca się z wielu oddzielnych elementów (egzemplarzy) powinna zawierać dokument stanowiący spis wszystkich składników dokumentacji,
  - każdy egzemplarz oprócz tytułu powinien posiadać oznaczenie wersji adekwatnej do wersji aplikacji, którą opisuje,
  - suplementy do dokumentacji nie muszą być zawarte w spisie, lecz powinny posiadać odniesienie do odpowiedniej wersji wydania oraz posiadać swój własny numer

suplementu oraz datę utworzenia.

### **6.3 Przeprowadzenie szkolenia w formie warsztatów dla Administratorów ze strony Zamawiającego**

6.3.1 Szkolenia w formie warsztatów dotyczące dostarczonego Systemu dla Administratorów, powinny w szczególności uwzględniać poniższe postanowienia:

- a. szkolenia będą przeprowadzone dla każdego z Administratorów Zamawiającego, dla każdego z nich łącznie 16 godzin instruktazu (szkolenia),
- b. Wykonawca pokrywa całkowity koszt związany z organizacją szkoleń,
- c. szkolenia będą przeprowadzane w terminie uzgodnionym z Zamawiającym oraz określonym w Harmonogramie Projektu Technicznego,
- d. dokładne terminy szkoleń zostaną uzgodnione z Zamawiającym nie później niż na 7 Dni Roboczych przed rozpoczęciem szkolenia,
- e. szkolenia zostaną zrealizowane w pierwszej Lokalizacji Biurowej objętej pilotażem (lub uzgodnionej z Zamawiającym lokalizacji zapewnionej przez Wykonawcę).
- f. Wykonawca zapewni środowisko testowe i urządzenia umożliwiające przeprowadzenie ćwiczeń praktycznych.

6.3.2 Minimalny zakres tematyczny szkolenia obejmuje następujące zagadnienia:

- a. budowa Systemu i zasady jego działania,
- b. objaśnienie zasad obsługi Systemu od strony administracyjnej i użytkowej,
- c. omówienie możliwości funkcjonalnych, zakresu dostępnych funkcji oraz ograniczeń Systemu,
- d. przedstawienie sposobów i strategii implementacji Systemu,
- e. planowanie i wdrażanie polityk na Urządzeniach zarządzanych przez System,
- f. tworzenie kopii zapasowej i odtworzenie środowiska Systemu z kopii zapasowej.

6.3.3 Szkolenie powinno polegać na przekazaniu umiejętności praktycznych i być prowadzone zgodnie z następującym schematem: wykład – nie więcej niż 30% czasu trwania instruktazu; analiza przypadków (case study) – min. trzy case study, ćwiczenia i zadania praktyczne w środowisku szkoleniowym Systemu.

6.3.4 W ramach realizacji szkolenia Wykonawca zapewni uczestnikom materiały dydaktyczne w formie papierowej i elektronicznej w tym:

- a. agendę szkolenia,
- b. szczegółowy plan zajęć,
- c. podręcznik użytkownika w wersji elektronicznej,
- d. analiza przypadków omawianych na zajęciach (case study).

### **6.4 Minimalne wymagania funkcjonalne dotyczące Systemu**

6.4.1 System będzie logował, przechowywał i archiwizował w postaci Logu przez cały okres życia Systemu, wszystkie aktywności Administratorów Systemu oraz działania Użytkowników w Systemie i na Urządzeniach (dotyczy działań, które mają odzwierciedlenie w Systemie).

6.4.2 System umożliwi integrację i automatyczną synchronizację z bazą Użytkowników w AD,

- w szczególności w celu zapewnienia funkcjonalności uwierzytelniania Użytkowników za pomocą loginów i haseł z AD, a także będzie umożliwiał uwierzytelnienie Użytkownika na Urzędzeniu za pomocą kart albo pastylek (poprzez powiązanie nazwy Użytkownika z AD) w przypadku Lokalizacji biurowych i WER o funkcji biurowej.
- 6.4.3 System umożliwi integrację i automatyczną synchronizację z Centralnym Systemem Informacji Personalnej Zamawiającego, polegającą na cyklicznym importowaniu zawartej w nim struktury organizacyjnej Zamawiającego, z wykorzystaniem funkcjonalności webserwisu, którego wytyczne Zamawiającego w zakresie konfiguracji, zostaną udostępnione Wykonawcy na etapie Wdrożenia.
- 6.4.4 System umożliwi drukowanie ze zdefiniowanych w nim kont, nie powiązanych z AD oraz monitorowanie ilości wydruków przez nie generowanych.
- 6.4.5 Przechowywane w Systemie dane osobowe powinny być zabezpieczone w sposób zgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych oraz wydanymi na podstawie tej ustawy przepisami wykonawczymi oraz regulacjami wewnętrznymi Zamawiającego.
- 6.4.6 System uniemożliwi generowanie wydruków na Urzędzeniach poza jego kontrolą.
- 6.4.7 Urządzenia w Lokalizacjach Biurowych, z wyłączeniem Drukarek etykiet samoprzylepnych, będą umożliwiać uwierzytelnienie Użytkownika poprzez podanie loginu i hasła z AD na panelu dotykowym Urządzenia.
- 6.4.8 System umożliwi drukowanie, skanowanie, kopiowanie lub faksowanie po uwierzytelnieniu Użytkownika na Urzędzeniu w Lokalizacjach Biurowych (w tym WER o funkcji biurowej), z wyłączeniem Drukarek igłowych oraz Drukarek etykiet samoprzylepnych.
- 6.4.9 System umożliwi wylogowanie Użytkownika z Urządzenia, z wyłączeniem Drukarek igłowych oraz Drukarek etykiet samoprzylepnych ręcznie oraz automatycznie po określonym czasie bezczynności Urządzenia zdefiniowanym przez Zamawiającego, np. po 60 sekundach.
- 6.4.10 System umożliwi tworzenie kolejki dokumentów Użytkownika i umożliwi zarządzanie kolejką wydruków z panelu dotykowego Urządzenia oraz z poziomu stacji roboczych, z wyłączeniem Drukarek etykiet samoprzylepnych.
- 6.4.11 System umożliwi automatyczne kasowanie z kolejki drukowania dokumentów, które nie zostały wydrukowane, po upływie określonego czasu zdefiniowanego przez Zamawiającego, np. 8, 24 lub 48 godzin.
- 6.4.12 Zamawiający będzie miał możliwość zarządzania uprawnieniami Użytkowników lub grup Użytkowników, konfigurowalnych za pośrednictwem Systemu, do poszczególnych funkcji Urządzeń, w szczególności do:
- a. kopiowania,
  - b. drukowania,
  - c. skanowania,
  - d. faksowania,
  - e. dostępu z i do zewnętrznych nośników danych.
- 6.4.13 Liczba Użytkowników zarządzanych i obsługiwanych przez System nie będzie ograniczona liczbą Licencji.
- 6.4.14 System umożliwi konfigurację i zarządzanie Urządzeniami .

- 6.4.15 System umożliwi zliczanie wydruków na drukarkach igłowych, wyrażonych w ilości wydrukowanych stron A4 na papierze typu składanka. Ilość wydruków na papierze typu składanka może być zliczana per strona A4 lub może być przeliczana na ilość stron A4 za pomocą ilości wydrukowanych znaków przez drukarki igłowe. W tym celu przyjmuje się, że ilość znaków na stronie A4 w drukarkach igłowych = 1000.
- 6.4.16 System umożliwi zliczanie wydruków na drukarkach etykiet samoprzylepnych, wyrażonych w ilości zużytych rolek etykiet samoprzylepnych. W tym celu przyjmuje się, że jedna rolka zawiera 2000 etykiet samoprzylepnych.
- 6.4.17 System umożliwi podział kosztów na strukturę organizacyjną, zaimportowaną z Centralnego Systemu Informacji Personalnej Zamawiającego, w tym na Lokalizacje.
- 6.4.18 System umożliwi automatyczną konwersję druku kolorowego na druk monochromatyczny (czarno-biały).
- 6.4.19 System umożliwi wymuszenie wydruku w duplesie.
- 6.4.20 System umożliwi zapis zeskanowanego dokumentu lub faksu do zasobu sieciowego lub na podłączony do Urządzenia zewnętrzny nośnik danych np. pendrive. Port komunikacyjny służący do tego celu powinien być umieszczony w miejscu łatwo dostępnym dla Użytkownika.
- 6.4.21 System umożliwi rozpoznawanie tekstu (OCR) z uwzględnieniem polskich znaków diakrytycznych w trakcie skanowania i przetwarzania skanowanych dokumentów do formy edytowalnej, a w szczególności .docx, .xlsx lub formatu .pdf z możliwością przeszukiwania. Proces będzie się odbywał bez ingerencji Użytkowników w przetwarzanie oraz przesyłanie przetworzonych dokumentów w postaci plików do zdefiniowanych zasobów sieciowych, zdefiniowany w AD adres poczty email Użytkownika lub na nośniki danych podłączone bezpośrednio do MFP.
- 6.4.22 System umożliwi konfigurowanie powiadomień o Alarmach.
- 6.4.23 System umożliwi generowanie Raportu z wykorzystania Materiałów Eksploatacyjnych z rozbiciem na Urządzenia.
- 6.4.24 System umożliwi raportowanie Urządzeń przeciążonych i niedociążonych.
- 6.4.25 Interfejs Systemu wraz z instrukcjami będzie w języku polskim.
- 6.4.26 System umożliwi zdalną kontrolę i monitorowanie on-line bieżącego stanu (w szczególności ilości Urządzeń, parametry techniczne, jakościowe) Infrastruktury Drukującej, zbieranie informacji oraz ich przechowywanie w Systemie wraz z uwzględnieniem ich w generowanych przez Zamawiającego Raportach.
- 6.4.27 System umożliwi Zamawiającemu monitorowanie i zliczanie wykonanych faksów, skanów lub wydruków w podziale na format (np. A3, A4) i rodzaj wydruku (np. jednostronny, duplex, kolor, monochromatyczny) z dokładnością do Użytkownika w Lokalizacjach Biurowych (w tym WER o funkcji biurowej) oraz z dokładnością do Urządzenia w Placówkach Pocztowych (w tym WER o funkcji eksploatacyjnej).
- 6.4.28 System będzie automatycznie informował o wystąpieniu Alarmów. Rodzaje i grupy odbiorców Alarmów oraz Alarmy wraz z ich parametrami zostaną zdefiniowane przez Zamawiającego na etapie Wdrożenia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do redefiniowania rodzajów Alarmów i ich parametrów w trakcie wykonywania Umowy.
- 6.4.29 System umożliwi ewidencjonowanie danych kontaktowych Liderów i Administratorów. Sposób ich ewidencjonowania zostanie ustalony na etapie Wdrożenia.

6.4.30 Środowisko, przy wykorzystaniu którego funkcjonował będzie System, opisane zostało w Załączniku nr 2 do OPZ.

6.4.31 Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, aby dostarczone przez niego Oprogramowanie, aplikacje, urządzenia, w tym Infrastruktura Drukująca, współpracowały i były kompatybilne z infrastrukturą i oprogramowaniem wykorzystywanym przez Zamawiającego, określonym w Załączniku nr 2 do OPZ.

## **6.5 Minimalne wymogi w zakresie raportowania**

6.5.1 Wykonawca przygotuje i dostarczy listę wzorcowych Raportów zawartych w Systemie, a w szczególności:

a. miesięczny Raport dotyczący Użytkownika, (narastający od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca w układzie dziennym) zawierający liczbę stron:

- wydrukowanych,
- skopiowanych,
- zeskanowanych,
- faksowanych stron przychodzących i wychodzących,

przez Użytkownika w podziale na:

- rodzaj wydruku (duplex i pojedyncze strony),
- format wydruku (A3, A4 lub inne) z rozróżnieniem na wydruki monochromatyczne (czarno – białe) lub kolorowe,

b. roczny Raport dotyczący Użytkownika, (narastający od pierwszego do ostatniego miesiąca każdego roku w układzie miesięcznym) zawierający liczbę:

- wydrukowanych,
- skopiowanych,
- zeskanowanych,
- faksowanych stron przychodzących i wychodzących,

przez Użytkownika w podziale na:

- rodzaj wydruku (duplex i pojedyncze strony),
- format wydruku (A3, A4 lub inne) z rozróżnieniem na wydruki monochromatyczne (czarno – białe) lub kolorowe,

c. miesięczny Raport dla Managera, (narastający od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca w układzie dziennym) zawierający liczbę wydrukowanych stron przez Użytkowników lub grupy Użytkowników podległych mu na podstawie struktury organizacyjnej zaimportowanej z Centralnego Systemu Ewidencji Pracowników Zamawiającego (prezentujący informacje dla każdego Użytkownika osobno lub określonej grupy Użytkowników) w podziale na:

- wydrukowane,
- skopiowane,
- zeskanowane,

- faksowane strony przychodzącą i wychodzące,  
przez Użytkownika/grupę Użytkowników w podziale na:
    - rodzaj wydruku (duplex i pojedyncze strony),
    - format wydruku (A3, A4 lub inne) z rozróżnieniem na wydruki monochromatyczne (czarno – białe) lub kolorowe,
  - d. roczny Raport dla Managera, (narastający od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca w układzie dziennym) zawierający liczbę wydrukowanych stron przez Użytkowników lub grupy Użytkowników podległych mu na podstawie struktury organizacyjnej zaimportowanej z Centralnego Systemu Ewidencji Pracowników Zamawiającego (prezentujący informacje dla każdego Użytkownika osobno lub określonej grupy Użytkowników) w podziale na:
    - wydrukowane,
    - skopiowane,
    - zeskanowane,
    - faksowane strony przychodzącą i wychodzące,  
przez Użytkownika/grupę Użytkowników w podziale na:
      - rodzaj wydruku (duplex i pojedyncze strony),
      - format wydruku (A3, A4 lub inne) z rozróżnieniem na wydruki monochromatyczne (czarno – białe) lub kolorowe,
  - e. Raport dla Administratora dotyczący stanu Infrastruktury Drukującej (a w szczególności jej awaryjności, obciążalności, dostępności, stanu i zużycia Materiałów Eksploatacyjnych) przez cały czas wykonywania Umowy z podziałem na okresy zdefiniowane przez Zamawiającego dla danych Urzędzeń lub Lokalizacji.
  - f. Raporty efektywności kosztowej wydruków na poszczególnych Urzędzeniach. W szczególności Raporty te powinny zawierać zestawienia opłat miesięcznych (brutto) za Usługę na Urzędzeniu wraz z ich obciążeniem miesięcznym (tj. miesięczną ilością wydruków).
- 6.5.2 System będzie umożliwiał Zamawiającemu samodzielne tworzenie nowych wzorów Raportów i ich generowanie.
- 6.5.3 System będzie umożliwiał Zamawiającemu dostęp do zdefiniowanych przez Wykonawcę lub Zamawiającego Raportów dotyczących Użytkowników lub Infrastruktury Drukującej z poziomu przeglądarki internetowej.
- 6.5.4 Dostęp do Raportów udostępnianych przez System z poziomu przeglądarki internetowej, będzie uwierzytelniany loginem i hasłem AD Użytkownika.
- 6.5.5 System umożliwi zarządzanie (a w szczególności nadawanie, odbieranie, modyfikowanie) uprawnieniami do definiowania lub generowania Raportów dla wskazanych przez Zamawiającego Użytkowników lub grup Użytkowników.
- 6.5.6 System będzie przechowywał niezmiennione Logi i dane niezbędne do generowania Raportów w okresie wykonywania Umowy. Zamawiający zastrzega sobie dostęp do Logów i danych, o których mowa w poprzednim zdaniu, w okresie wykonywania Umowy.
- 6.5.7 System będzie umożliwiał zapisywanie wygenerowanych Raportów we wskazanych przez



Zamawiającego zasobach sieciowych i dyskach lokalnych stacji roboczych Zamawiającego oraz formatach, a w szczególności .docx, .xlsx, .xml, .pdf.

- 6.5.8 Dane i Logi, o których mowa w pkt 6.4.1 i 6.5.6 powyżej stanowią własność Zamawiającego.
- 6.5.9 Liczba Użytkowników mogących mieć jednoczesny dostęp do Raportów z poziomu przeglądarki internetowej nie będzie mniejsza niż 150 oraz nie będzie ograniczona liczbą Licencji Systemu.
- 6.5.10 System umożliwi automatyczne wysyłanie za pomocą e-mail Raportów do wskazanych przez Zamawiającego grup Użytkowników.

## Rozdział 7. Wymagania dotyczące liczby Urządzeń

7.1.1 W ramach Usługi Zamawiający określa swoje potrzeby dotyczące sprzętu na:

- a. Sprzęt dla 100 Lokalizacji biurowych (w tym WER o funkcji biurowej).

**Tabela 10 Liczba urządzeń dla 100 Lokalizacji biurowych (w tym WER o funkcji biurowej)**

MFP (typ A)	MFP (typ B)	MFP (typ C)	Drukarka etykiet samoprzylepnych (typ E)	Suma urządzeń
196	159	321	24	700

- b. Sprzęt dla 500 Placówek Pocztowych (w tym dla WER o funkcji eksploatacyjnej).

**Tabela 11 Liczba urządzeń dla 500 Placówek Pocztowych (w tym WER o funkcji eksploatacyjnej)**

Drukarka igłowa (typ A)	Drukarka igłowa (typ B)	Drukarka laserowa (typ C)	MFP (typ D)	Drukarka etykiet samoprzylepnych (typ E)	Suma urządzeń
548	6	1 515	638	280	2 987

- 7.1.2 Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia liczby Urządzeń w ramach Umowy dla każdego typu Urządzenia na poziomie do 10% (przy zaokrągleniu w górę do liczby całkowitej) względem określonego typu Urządzenia w Okresie Świadczenia Usługi.

## Rozdział 8. Rozmieszczenie Urządzeń

8.1.1 Usługa będzie świadczona w Lokalizacjach Zamawiającego:

- a. 100 Lokalizacjach Biurowych (w tym WER o funkcji biurowej),
- b. 500 Placówkach Pocztowych (w tym WER o funkcji eksploatacyjnej).

8.1.2 Wybrane Lokalizacje znajdują się na terytorium Polski. Szczegółowa lista Lokalizacji stanowi Załącznik nr 2.

8.1.3 Zamawiający w okresie:

8.1.3.1 od dnia zawarcia Umowy do dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia Usługi zastrzega sobie prawo do dokonania zmian:

- a. Lokalizacji w ilości do 5% Lokalizacji określonych w Załączniku nr 2, przy czym ogólna liczba Lokalizacji, określona w pkt 8.1.1, nie ulegnie zwiększeniu w okresie wykonywania Umowy,

b. Urządzeń wraz z Instalacją Fizyczną w ilości do:

- 5% Urządzeń (objętych Zamówieniem) pomiędzy Lokalizacjami Biurowymi (w tym WER o funkcji biurowej),
- 5% Urządzeń (objętych Zamówieniem) pomiędzy Placówkami Pocztowymi (w tym WER o funkcji eksploatacyjnej),

8.1.3.2 od dnia podpisania bez zastrzeżeń przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia Usługi do dnia zakończenia obowiązywania Umowy zastrzega sobie prawo do dokonania zmian:

a. Lokalizacji w ilości do 10% Lokalizacji określonych w Załączniku nr 2, przy czym ogólna liczba Lokalizacji, wskazana w pkt 8.1.1, nie ulegnie zwiększeniu w okresie wykonywania Umowy,

b. Urządzeń wraz z Instalacją Fizyczną w ilości do:

- 10% Urządzeń (objętych Zamówieniem) pomiędzy Lokalizacjami Biurowymi lub w ramach Lokalizacji Biurowych (w tym WER o funkcji biurowej),
- 10% Urządzeń (objętych Zamówieniem) pomiędzy Placówkami Pocztowymi lub w ramach Placówek Pocztowych (w tym WER o funkcji eksploatacyjnej),

z tym zastrzeżeniem, że % ulega zaokrągleniu w górę do liczby całkowitej, a przemieszczenie Urządzenia w ramach danej Lokalizacji nie stanowi zmiany Lokalizacji.

---

#### Przykład 1: przeniesienie Placówki

---

Z Placówki Pocztovej w Warszawie przy ulicy X, do której Wykonawca przekazał w ramach Umowy np. 5 sztuk Urządzeń typu D oraz 5 Urządzeń typ C, Wykonawca przenosi do Placówki Pocztovej w Warszawie przy ulicy Y tę samą liczbę Urządzeń.

---

#### Przykład 2: przeniesienie części Urządzeń

---

Do Placówki Pocztovej w Warszawie przy ulicy X, Wykonawca przekazał Urządzenia w ramach Umowy np. 5 sztuk Urządzeń typ D oraz 5 sztuk urządzeń typ C. Na wniosek Zamawiającego, Wykonawca przenosi np. 3 sztuki Urządzeń typ D oraz 2 sztuki Urządzeń typ C do Placówki Pocztovej na ulicy Y a pozostałe Urządzenia zabiera (w ramach zmiany w zakresie +/- 10% Urządzeń zgodnie z postanowieniami OPZ). Urządzenia odebrane przestają być rozliczane w ramach Umowy.

---

## Rozdział 9. Wolumen wydruków i jego procentowy podział na poszczególne typy Drukarek

9.1.1 Zdefiniowanie rodzajów i formatów wydruku oraz wolumenów, które posłużą rozliczaniu Usługi.

Dla Placówek Pocztowych (w tym dla WER o funkcji eksploatacyjnej):

- Wolumen A dla A4 ≤ 3,05 miliona miesięcznie
- Wolumen B dla A4 > 3,05 i ≤ 3,67 miliona miesięcznie
- Wolumen C dla A4 > 3,67 i ≤ 4,58 miliona miesięcznie
- Wolumen D dla A4 > 4,58 miliona miesięcznie
- Wolumen A dla składanki A4 ≤ 1,6 miliona miesięcznie

- Wolumen B dla składanki A4 > 1,6 i ≤ 1,92 miliona miesięcznie
- Wolumen C dla składanki A4 > 1,92 i ≤ 2,4 miliona miesięcznie
- Wolumen D dla składanki A4 > 2,4 miliona miesięcznie
- Wolumen A dla papieru do drukarek etykiet samoprzylepnych ≤ 315 rolek miesięcznie
- Wolumen B dla papieru do drukarek etykiet samoprzylepnych > 315 i ≤ 441 rolek miesięcznie
- Wolumen C dla papieru do drukarek etykiet samoprzylepnych > 441 i ≤ 631 rolek miesięcznie
- Wolumen D dla papieru do drukarek etykiet samoprzylepnych > 631 rolek miesięcznie

W Placówkach Poczтовых (w tym WER o funkcji eksploatacyjnej) jest 100% wydruku monochromatycznego (czarno – biały).

Dla Lokalizacji Biurowych (w tym WER o funkcji biurowej) :

- Wolumen A dla A4 ≤ 3,52 miliona miesięcznie
- Wolumen B dla A4 > 3,52 i ≤ 4,22 miliona miesięcznie
- Wolumen C dla A4 > 4,22 i ≤ 5,27 miliona miesięcznie
- Wolumen D dla A4 > 5,27 miliona miesięcznie
- Wolumen A dla A3 ≤ 23,55 tysiąca miesięcznie
- Wolumen B dla A3 > 23,55 i ≤ 28,31 tysiąca miesięcznie
- Wolumen C dla A3 > 28,31 i ≤ 35,36 tysiąca miesięcznie
- Wolumen D dla A3 > 35,36 tysiąca miesięcznie
- Wolumen A dla papieru do drukarek etykiet samoprzylepnych ≤ 30 rolek miesięcznie
- Wolumen B dla papieru do drukarek etykiet samoprzylepnych > 30 i ≤ 42 rolek miesięcznie
- Wolumen C dla papieru do drukarek etykiet samoprzylepnych > 42 i ≤ 59 rolek miesięcznie
- Wolumen D dla papieru do drukarek etykiet samoprzylepnych > 59 rolek miesięcznie

W tym 10% wydruku kolorowego, a 90% wydruku monochromatycznego (czarno – białego) – łącznie dla formatów A4 i A3 – dotyczy tylko Lokalizacji Biurowych.

**Szacunkowe wagi dla Urzędzeń w stosunku dla ich udziału w miesięcznym wolumenie (procentowy podział wolumenu):**

**500 Placówek Pocztowych (w tym dla WER o funkcji eksploatacyjnej):**

**Tabela 12 Wolumen wydruków dla 500 Placówek Pocztowych (w tym dla WER o funkcji eksploatacyjnej)**

Typ Urządzenia	Drukarka igłowa–(typ A)	Drukarka igłowa (typ B)	Drukarka (typ C)	MFP (typ D)
Wolumen				
A	80%	20 %	70%	30%
B	80%	20 %	70%	30%
C	80%	20 %	70%	30%
D	80%	20 %	70%	30%

**Lokalizacje Biurowe (w tym WER o funkcji biurowej):**

**Tabela 13 Wolumen wydruków dla Lokalizacji Biurowych (w tym WER o funkcji biurowej)**

Typ Urządzenia	MFP (typ A)	MFP (typ B)	MFP (typ C)
<b>Wolumen</b>			
A	15%	20%	65%
B	15%	20%	65%
C	15%	20%	65%
D	15%	20%	65%

## Rozdział 10. Wymagania dotyczące Wdrożenia i Utrzymania

- 10.1.1 Wykonawca uzgodni z Zamawiającym na piśmie konfigurację Infrastruktury Drukującej w pierwszym etapie Wdrożenia z uwzględnieniem Projektu Technicznego. Konfiguracja będzie uwzględniała wytyczne Zamawiającego. Do zadań Wykonawcy będzie należała implementacja tej konfiguracji w Infrastrukturze Drukującej w okresie Wdrożenia.
- 10.1.2 W okresie wykonywania Umowy dopuszczalne jest, na wezwanie Zamawiającego, dokonywanie przez Wykonawcę zmian w konfiguracji Infrastruktury Drukującej.
- 10.1.3 Zamawiający wyznaczy 2 Liderów w każdej Lokalizacji, w pierwszym etapie Wdrożenia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany Liderów w trakcie realizacji Umowy.
- 10.1.4 Podczas odbioru częściowego Lokalizacji zostaną przeprowadzone testy funkcjonalne i akceptacyjne Usługi. Dla Placówek Pocztowych i WER o funkcji eksploatacyjnej testom podlegać będzie w szczególności poprawność współpracy Infrastruktury Drukującej z eksploatowanymi w tych Lokalizacjach aplikacjami Zamawiającego, tak by zapewniona została bezproblemowa realizacja Usługi na zainstalowanych Urządzeniach. Dla Lokalizacji Biurowych oraz WER o funkcji biurowej testom podlegać będzie w szczególności dostępność wymaganych funkcjonalności w ramach Usługi w zakresie zadań wydruku, skanowania i faxu, działania Systemu oraz poprawność współpracy Infrastruktury Drukującej z eksploatowanymi w tych Lokalizacjach aplikacjami Zamawiającego. Przetestowane zostanie również spełnienie przez dostarczony System wymogów funkcjonalnych Zamawiającego opisanych w OPZ, w szczególności wymogów związanych ze współpracą z systemami Zamawiającego (m. in. AD), poprawność nadawania i egzekwowania uprawnień Użytkowników i Administratorów, konfiguracja i kompletność wymaganych Raportów.
- 10.1.5 Do zadań Wykonawcy należy monitorowanie za pośrednictwem Systemu zużycia Materiałów Eksploatacyjnych oraz dostarczanie ich do każdej Lokalizacji nie wcześniej niż 7 Dni Roboczych i nie później niż 2 Dni Robocze przed ich prognozowaną wymianą, tak aby zachowana była ciągłość świadczenia Usługi. Dostawa może dotyczyć tylko Materiałów Eksploatacyjnych prognozowanych do wymiany w wyżej wymienionym czasie.
- 10.1.6 Wykonawca jest zobowiązany przenieść Urządzenie wraz z jego Instalacją Fizyczną:
- do nowo wskazanej przez Zamawiającego Lokalizacji w terminie do 14 Dni Roboczych, z tym zastrzeżeniem, że dokładna data będzie uzgodniona z Zamawiającym,
  - w ramach danej Lokalizacji do miejsca wskazanego przez Zamawiającego w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania informacji od Zamawiającego.

- 10.1.7 Wykonawca odbiera na swój koszt od Zamawiającego z każdej Lokalizacji zużyte Materiały Eksploatacyjne przy dostarczeniu nowych. Dostawa nowych Materiałów Eksploatacyjnych musi być zrealizowana z odpowiednim wyprzedzeniem aby zapewnić ciągłość Usługi.
- 10.1.8 W ramach wykonywania Utrzymania, Wykonawca ma obowiązek odebrania zużytych części zamiennych niezwłocznie po dokonaniu ich wymiany.
- 10.1.9 Wykonywanie Utrzymania nie może zakłócić pracy Użytkowników lub Lokalizacji.
- 10.1.10 W przypadku zmiany modelu Urządzenia w danej Lokalizacji, w okresie wykonywania Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do ponownego przeszkolenia Liderów w danej Lokalizacji i przekazania instrukcji obsługi zmienionego modelu Urządzenia.
- 10.1.11 Wykonawca przeszkoli wskazanych przez Zamawiającego Użytkowników z zasad korzystania z Urządzeń w Lokalizacji. Szkolenia obejmują szkolenia:
- dla 1200 Liderów z zakresu obsługi Urządzeń (w tym usuwania Awarii drobnych) oraz wymiany Materiałów eksploatacyjnych w Urządzeniach,
  - dla 10 Administratorów Zamawiającego z zakresu obsługi Systemu, a w szczególności zdefiniowania i generowania Raportów, zarządzania kontami Użytkowników, uprawnieniami Użytkowników,
- 10.1.12 Szkolenia dla Liderów powinny się odbyć w okresie Wdrożenia, w danej Lokalizacji, przed podpisaniem Protokołu odbioru częściowego. Szkolenia dla Administratorów, w okresie Wdrożenia, przed podpisaniem Protokołu Odbioru częściowego pierwszej Lokalizacji.
- 10.1.13 Szkolenie dla Liderów powinno obejmować co najmniej:
- jednolity program szkolenia ustalony na etapie Wdrożenia,
  - warsztaty praktyczne z korzystania z Urządzeń, w tym usuwania wybranych Awarii Drobnych, wymiany Materiałów Eksploatacyjnych.
- 10.1.14 Szkolenie dla Administratorów powinno obejmować co najmniej:
- warsztaty z korzystania z Systemu, w zakresie umożliwiającym Administratorowi samodzielne korzystanie z Systemu, przy uwzględnieniu ust. 10.1.13 OPZ,
  - przekazanie pełnej instrukcji obsługi Systemu dla każdego przeszkolonego Administratora, przy uwzględnieniu ust. 10.1.13 OPZ,
  - warsztaty z korzystania z systemu do kodowania kart albo pastylek (aplikacja wraz z urządzeniami do kodowania),
  - przekazanie pełnej instrukcji obsługi systemu do kodowania kart albo pastylek dla każdego przeszkolonego Administratora.
- 10.1.15 Szkolenia dla Liderów odbędą się w Lokalizacjach, a dla Administratorów w pierwszej Lokalizacji Biurowej objętej pilotażem (lub uzgodnionej z Zamawiającym Lokalizacji zapewnionej przez Wykonawcę). Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić szkolenia dla wszystkich, wskazanych przez Zamawiającego Liderów i Administratorów.
- 10.1.16 Potwierdzeniem przeprowadzenia szkoleń dla Liderów będzie podpisany Protokół Odbioru częściowego Wdrożenia – Wdrożenia Usługi w ramach Lokalizacji do której przypisany jest Lider, a dla Administratorów będzie podpisany Protokół Odbioru częściowego pierwszej Lokalizacji. A w każdym z powyższych przypadków załącznikiem do ww. protokołów jest lista obecności podpisana przez wszystkich wskazanych przez Zamawiającego uczestników szkoleń.
- 10.1.17 Komplet materiałów informacyjnych, jaki zostanie dostarczony Zamawiającemu przez

Wykonawcę będzie zawierał co najmniej:

- a. skrócone instrukcje obsługi Urządzeń wraz ze zdjęciami lub rysunkami instruktażowymi (jak korzystać z głównych funkcji, a w szczególności: uwierzytelnienia Użytkownika na Urządzeniu, wydruku, skanowania, kopiowania) do każdego Urządzenia w danej Lokalizacji; zalaminowane i przekazane Liderowi danej Lokalizacji w celu umieszczenia w widocznym miejscu, obok Urządzenia,
- b. skrócone instrukcje obsługi, do każdego modelu Urządzenia, zawierające opis jak wykonać wydruk, skan, faks lub kopię, wydrukowane w 2 egz. i przekazane Liderowi danej Lokalizacji Pocztovej. W przypadku Urządzeń innych niż MFP – pozbawionych funkcji kopiowania, faksowania lub skanowania, instrukcja zawiera tylko faktyczne funkcjonalności Urządzenia,
- c. instrukcje postępowania w przypadku wymiany Materiałów Eksploatacyjnych i usuwania Awarii Drobnych wraz ze zdjęciami lub rysunkami instruktażowymi oraz wykaz kodów błędów, które mogą wystąpić podczas eksploatacji Urządzeń wraz z instrukcją postępowania w przypadku ich zaistnienia – dotyczy każdego modelu Urządzenia w danej Lokalizacji.

10.1.18 Szczegółowa treść instrukcji, o których mowa w pkt powyżej, zostanie uzgodniona pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą na etapie Wdrożenia, przed Instalacją Fizyczną.

10.1.19 Wszystkie ww. instrukcje przekazane zostaną Zamawiającemu także w formie elektronicznej w formacie .pdf na etapie Wdrożenia.

10.1.20 Wszystkie materiały informacyjne będą przygotowane w języku polskim.

10.1.21 Wykonawca dostarczy Zamawiającemu 11.500 pastylek albo kart wraz z systemem do ich kodowania oraz co najmniej 10 urządzeń do kodowania pastylek albo kart z których Zamawiający będzie mógł korzystać jednocześnie i niezależnie w różnych Lokalizacjach. Pastylki albo karty będą umożliwiały uwierzytelnianie Użytkownika na Urządzeniu z wykorzystaniem danych Użytkownika z AD w celu zapewnienia Wydruku Podążającego i Wydruku Poufnego.

10.1.22 W ramach Umowy Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca dostarczył tylko jeden rodzaj nośników służących do uwierzytelnienia Użytkowników, bez możliwości jego zmiany w czasie obowiązywania Umowy, tj. pastylki albo karty. Zamawiający nie dopuszcza systemu mieszanego uwierzytelniania Użytkowników, w którym Użytkownicy będą uwierzytelniani na udostępnionych Urządzeniach za pomocą pastylek i kart.

10.1.23 Wykonawca zapewni także nieodpłatnie wymianę uszkodzonych pastylek (bądź kart lub wydanie nowych pastylek (bądź kart w miejsce zagubionych, w ilości nie większej niż 1.150 szt. w okresie wykonywania Umowy.

10.1.24 Wykonawca zapewnia Materiały Eksploatacyjne do Urządzeń w okresie świadczenia Usługi.

## **Rozdział 11. Model administrowania i serwisowania**

11.1.1 Wykonawca przez cały okres wykonywania Umowy zapewni usługę Wsparcia Technicznego, w tym serwisu Urządzeń oraz administracji Systemem, która będzie obejmować następujące obszary:

- a. aktualizowanie Systemu, monitorowanie działania Systemu w celu identyfikacji występujących Awarii,
- b. zdalne konsultacje w zakresie eksploatacji, rozbudowy, konfiguracji oraz funkcjonalności Urządzeń lub Systemu,
- c. wykrywanie, diagnoza i wstępna klasyfikacja problemów, a także uruchamianie procesów

- serwisowych II linii wsparcia,
- d. rekonfigurację parametrów oraz ustawień elementów Systemu w sytuacjach awaryjnych lub w celu osiągnięcia poprawy wydajności,
  - e. zarządzanie bezpieczeństwem Systemu,
  - f. zarządzanie zmianami oraz konfiguracją poszczególnych elementów Systemu,
  - g. dokumentowanie wprowadzanych zmian, zarządzanie wersjami Oprogramowania oraz aktualizacjami.
- 11.1.2 W ramach usług serwisowych, przez cały okres wykonywania Umowy, Wykonawca wymieni wszystkie uszkodzone elementy Infrastruktury Drukującej, za których udostępnienie odpowiada, oraz zapewni Wsparcie Techniczne w Lokalizacjach Zamawiającego.
- 11.1.3 Wsparcie Techniczne będzie obejmowało usługi serwisowe w zakresie:
- a. drugiej (II) linii wsparcia, składającej się z:  
administratorów Systemu po stronie Wykonawcy odpowiedzialnych za usuwanie poważnych awarii oraz wprowadzanie złożonych zmian do konfiguracji Systemu i aktualizację Systemu.  
  
Uwaga: każda zmiana konfiguracji Systemu (w szczególności instalacja nowych wersji, patche, etc. wymaga uzgodnienia z Zamawiającym)
- 11.1.4 Pierwsza (I) linia wsparcia
- Pierwszą linię wsparcia będzie stanowił wewnętrzny zespół Help Desk Zamawiającego. Zespół Help Desk Zamawiającego jest odpowiedzialny za poniższe czynności:
- a. weryfikacja i rejestracja Zgłoszenia Serwisowego po stronie Zamawiającego,
  - b. przeprowadzenie podstawowej diagnozy objawów uszkodzenia/ Awarii,
  - c. usuwanie prostych usterek,
  - d. przekazywanie zgłoszeń serwisowych do Administratorów Systemu ze strony Zamawiającego odpowiedzialnych za typowe zmiany standardowe w konfiguracji Systemu (np. nadawanie, kasowanie, zmiany uprawnień Użytkowników),
  - e. przekazywanie zgłoszeń serwisowych do Wykonawcy.
- 11.1.5 Druga (II) linia wsparcia
- Druga linia wsparcia realizowana jest przez Wykonawcę i składa się z serwisu technicznego oraz administracji Systemu.
- 11.1.6 Usługa serwisu technicznego obejmuje naprawę lub wymianę uszkodzonych elementów Infrastruktury Drukującej. Urządzenia będą naprawiane przez Wykonawcę w miejscu ich użytkowania, a jeśli naprawa nie jest możliwa, w miejsce uszkodzonego Urządzenia Wykonawca będzie podstawił (w ramach terminów przewidzianych w SLA) Urządzenia Zastępcze o parametrach nie gorszych od Urządzenia uszkodzonego.
- 11.1.7 W ramach świadczenia Usługi, Wykonawca jest odpowiedzialny za pełne odtworzenie pierwotnej konfiguracji i funkcjonalności Systemu w przypadku jego Awarii.
- 11.1.8 Obsługa Wsparcia Technicznego Wykonawcy musi spełniać poniższe wymagania dotyczące zgłaszania Awarii:
- a. możliwość zgłaszania Awarii 24 godziny na dobę we wszystkie dni w roku z wyłączeniem

dni ustawowo wolnych od pracy,

- b. Wykonawca zapewni dedykowaną osobę (opiekuna technicznego) do kontaktów z Zamawiającym w sprawach związanych z obsługą serwisową Systemu przez cały czas wykonywania Umowy,
- c. Wykonawca zapewni pełne wsparcie w języku polskim,
- d. w celu usprawnienia działania obsługi technicznej Wykonawca udostępni Zamawiającemu Aplikację Wsparcia. Zamawiający nie poniesie dodatkowych kosztów z tytułu użytkowania Aplikacji Wsparcia (np. zakup Licencji),
- e. Aplikacja Wsparcia, będzie posiadała API do integracji z systemem Help Desk Zamawiającego (Landesk), z możliwością całodobowo użytkowania przez Zamawiającego we wszystkie dni roku (zgłoszenia zarejestrowane w systemie Help Desk Zamawiającego będą przekazywane do Aplikacji Wsparcia Wykonawcy w czasie rzeczywistym (on-line)), a Zgłoszenia Serwisowe zarejestrowane przez Wykonawcę w Aplikacji Wsparcia Wykonawcy, będą przenoszone w czasie rzeczywistym (on-line) automatycznie do systemu Help Desk Zamawiającego np. zgłoszenia Awarii Systemu wykryte i zarejestrowane przez Wykonawcę w Aplikacji Wsparcia Wykonawcy),
- f. Wykonawca na własny koszt zintegruje Aplikację Wsparcia z systemem Help Desk Zamawiającego (Landesk).
- g. dodatkowo Wykonawca zapewni:
  - i. dedykowany dla I linii wsparcia i Administratorów Zamawiającego, numer telefoniczny działający 24 godziny na dobę we wszystkie dni z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
  - ii. dedykowany do tego projektu adres e-mail.
- h. niezależnie od sposobu realizacji Zgłoszenia Serwisowego, bieg czasu usunięcia Awarii będzie naliczany od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie Aplikacji Wsparcia Wykonawcy,
- i. wszystkie zgłoszenia telefoniczne oraz e-mailowe będą przez Wykonawcę zarejestrowane w udostępnionej przez siebie Aplikacji Wsparcia.

#### 11.1.9 Zgłoszenia przyjęte po godzinie:

- a. 16:00 w dniach od poniedziałku do piątku albo w sobotę lub w niedzielę dla Lokalizacji biurowych i WER o funkcji biurowej,
- b. 17:00 w dniach od poniedziałku do niedzieli dla Placówek Pocztowych,
- c. 22:00 codziennie dla WER o funkcji eksploatacyjnej,

traktowane będą jak otrzymane o godz.:

- a. 8:00 Dnia Roboczego następującego po dniu zgłoszenia tj. od poniedziałku do piątku, dla Lokalizacji Biurowych i WER o funkcji biurowej,
- b. 8:00 następnego dnia tj. każdego dnia w tygodniu, dla WER o funkcji eksploatacyjnej,
- c. 7:00 Dnia Roboczego następującego po dniu zgłoszenia tj. od poniedziałku do soboty, dla Placówek Pocztowych.

#### 11.1.10 Usługa administracji Systemem i usuwania jego Awarii będzie świadczona przez Wykonawcę w trybie 24/7/365/366 (7 dni w tygodniu całodobowo, przez cały rok).



- 11.1.11 Usługa administracji Systemem obejmuje w szczególności następujące czynności (po każdorazowym uzgodnieniu z Zamawiającym):
- a. systematyczna instalacja poprawek bezpieczeństwa – jeżeli producent opublikuje informację o poprawce związanej z bezpieczeństwem, to Wykonawca zainstaluje odpowiednie poprawki lub zainstaluje na wszystkich serwerach objętych zmianą nową wersję Oprogramowania pozbawioną wad,
  - b. systematyczna instalacja nowych wersji Oprogramowania systemowego – jeżeli producent opublikuje nową wersję Oprogramowania systemowego, to Wykonawca zainstaluje na wszystkich serwerach objętych zmianą nową wersję Oprogramowania,
  - c. zmiany wersji Systemu w przypadku wad – jeżeli w oprogramowaniu producenta wystąpią wady funkcjonalne, które powodują, że Oprogramowanie działa niezgodnie ze specyfikacją producenta, to Wykonawca:
    - i. udostępni Zamawiającemu wersję Systemu z usuniętymi wadami, o ile taka wersja została opracowana przez producenta,
    - ii. dostarczy Zamawiającemu i zainstaluje na wszystkich serwerach objętych zmianą wersję Systemu pozbawioną wad,
  - d. dokumentowanie wprowadzanych zmian, zarządzanie wersjami Systemu i konfiguracji oraz aktualizacjami,
  - e. monitorowanie działania Systemu i rejestrowanie Zgłoszeń Serwisowych w momencie wykrycia Awarii Systemu.
- 11.1.12 Instalacja poprawek bezpieczeństwa oraz nowych wersji Oprogramowania wykonywana będzie w asyście Zamawiającego, w uzgodnionych przez strony oknach serwisowych – zgodnie z zaproponowanymi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego procesami utrzymaniowymi.
- 11.1.13 Wykonawca każdorazowo gdy zajdzie taka potrzeba będzie kontaktował się bezpośrednio z Użytkownikami w trakcie rozwiązywania Zgłoszeń Serwisowych.

## **Rozdział 12. Wymogi w zakresie SLA**

- 12.1.1 Zamawiający określa następujące maksymalne czasy SLA:
- a. 16 godzin na usunięcie Awarii dla Urzędzeń w Lokalizacjach Biurowych, w tym w WER o funkcji biurowej, w godzinach 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku;
  - b. 4 godziny na usunięcie Awarii dla Urzędzeń drukujących w Placówkach Pocztowych w godzinach pracy 7:00 - 17:00 od poniedziałku do soboty,
  - c. 8 godzin na usunięcie Awarii dla Urzędzeń drukujących w WER o funkcji eksploatacyjnej, codziennie w godzinach 8:00 - 22:00,
  - d. 24 godziny na usunięcie Awarii Systemu w danej Lokalizacji, skutkującej nie działaniem Usługi, w tym w szczególności Monitoringu Usługi, Raportowania, funkcjonalności Wydruku Podążającego, Wydruku Poufnego, zarządzania uprawnieniami Użytkowników, możliwości drukowania na Urzędzeniach.
- 12.1.2 Zamawiający dopuszcza określenie przez Wykonawcę w Ofercie skróconych czasów SLA w stosunku do czasów określonych w pkt powyżej przy zachowaniu następujących warunków:
- a. nowy proponowany przez Wykonawcę czas wyrażony będzie w pełnych godzinach np. 15 godzin w miejsce wymaganych 16 godzin,

- b. w odniesieniu do czasu określonego w 12.1.1 a. – nowy proponowany czas nie może być krótszy niż 8 godzin,
  - c. w odniesieniu do czasu określonego w 12.1.1 c. – nowy proponowany czas nie może być krótszy niż 4 godzin,
  - d. w odniesieniu do czasu określonego w 12.1.1 d – nowy proponowany czas nie może być krótszy niż 12 godzin.
- 12.1.3 W przypadku wystąpienia Awarii Systemu w kilku Lokalizacjach w tym samym czasie, każda osobno zgłoszona do Help Desk Lokalizacja objęta Awarią będzie traktowana jako osobna Awaria Systemu i osobno naliczany dla niej będzie czas usunięcia Awarii Systemu oraz wynikające z niej Bonifikaty.
- 12.1.4 Zamawiający uznaje prawidłowość funkcjonowania udostępnionych w ramach Usługi Urządzeń, gdy korzystanie z funkcjonalności danego Urządzenia możliwe jest bez przeszkód z zachowaniem domyślnych, jakościowych parametrów Urządzeń, a w szczególności:
- a. wydruk z Urządzenia pozbawiony jest jakichkolwiek wad, a w szczególności zabrudzeń, przebarwień, jak również innych treści poza te, które generowane są przez Użytkownika oraz utraty trwałości, które nie są przewidziane przez producenta Urządzenia, a które mogą powstać w trakcie eksploatacji Urządzenia,
  - b. dokumenty zeskanowane na Urządzeniach wolne są od wad powstałych w procesie skanowania – przebarwień, niedoświetleń, prześwietleń lub innych usterek, które nie są przewidziane przez producenta Urządzenia, a które mogą powstać w trakcie eksploatacji Urządzenia.
- 12.1.5 Wykonawca zapewnia Utrzymanie udostępnionych Urządzeń – świadczone samodzielnie lub przez inny podmiot za działania lub zaniechania którego odpowiedzialny jest Wykonawca jak za własne działania lub zaniechania.

### Rozdział 13. Wymogi względem Harmonogramu Wdrożenia i rozliczenia Usługi

- 13.1.1 Zamawiający wymaga, aby pełne Wdrożenie Usługi, potwierdzone podpisanym Protokołem Odbioru Końcowego, zostało wykonane nie później niż w 12 miesięcy od daty zawarcia Umowy z Wykonawcą.
- 13.1.2 Zamawiający wymaga, aby uruchomienie Usługi następowało kolejno Lokalizacjami wg. uzgodnionego Harmonogramu.
- 13.1.3 Zamawiający wymaga, aby w pierwszej kolejności, w II etapie Wdrożenia, Wykonawca uruchomił Usługę w Placówkach Pocztowych.
- 13.1.4 Ramowy Harmonogram realizacji Umowy:

Nazwa etapu	Faza	Nazwa fazy	Miesiąc 1				Miesiąc 2				Miesiąc 3				Miesiąc 4				Miesiąc 5				Miesiąc	Miesiąc	Miesiąc				
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	6 - 12	13-60	1	2	3		
Wdrożeni	1	Przygotowanie organizacyjne																											



Faza	Opis produktów fazy	Wymagana data zakończenia Fazy
	<p>bazodanowy, sieciowy, rozlokowania Urzędzeń wraz z harmonogramem dostarczenia, wymagania dotyczące konfiguracji systemów, połączeń pomiędzy systemami, procesy utrzymaniowe). Uzgodnienie go z Zamawiającym i uzyskanie jego akceptacji.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpisanie Protokołu Odbioru Fazy 2</li> </ul>	
<p><b>Faza 3</b> <b>Przygotowanie organizacji utrzymania Usługi i szkolenia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budowa przez Wykonawcę interfejsów między systemem serwisowym Zamawiającego i Wykonawcy i uzyskanie akceptacji Zamawiającego.</li> <li>• Opracowanie przez Wykonawcę materiałów informacyjnych dla Użytkowników (instrukcje postępowania i obsługi Urzędzeń). Uzgodnienie ich z Zamawiającym i uzyskanie jego akceptacji.</li> <li>• Przygotowanie przez Wykonawcę procedury obsługi Zgłoszeń Serwisowych związanych z pracą Urzędzeń dla Help Desk Zamawiającego i Wykonawcy (w szczególności obsługa Awarii). Uzgodnienie jej z Zamawiającym i uzyskanie jego akceptacji.</li> <li>• Przygotowanie przez Wykonawcę raportów SLA. Uzgodnienie ich z Zamawiającym i uzyskanie jego akceptacji.</li> <li>• Przygotowanie przez Wykonawcę bazy wiedzy o sposobach rozwiązywania typowych zgłoszeń związanych z funkcjonowaniem Usługi. Uzgodnienie jej z Zamawiającym i uzyskanie jego akceptacji.</li> <li>• Podpisanie Protokołu Odbioru Fazy 3</li> </ul>	<p>koniec 16 tygodnia od zawarcia Umowy</p>
<p><b>Faza 4</b> <b>Pilotaż Usługi (środowisko testowe)</b></p> <p>(dla nie mniej niż 10 Lokalizacji z uwzględnieniem każdego typu - Placówek Pocztowych, Lokalizacji Biurowych i WER).</p> <p><b>Uwaga:</b> pierwszą lokalizacją objętą pilotażem będzie Lokalizacja Biurowa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uzgodnienie przez Wykonawcę z Zamawiającym szczegółów technicznych uruchomienia środowiska testowego.</li> <li>• Uzgodnienie przez Wykonawcę z Zamawiającym szczegółów organizacyjnych uruchomienia środowiska testowego.</li> <li>• Uzgodnienie przez Wykonawcę z Zamawiającym Lokalizacji uruchomienia środowiska testowego.</li> <li>• Dostarczenie i skonfigurowanie systemu do kodowania kart albo pastylek wraz z Urzędzeniami przez Wykonawcę.</li> <li>• Udostępnienie, podłączenie i konfiguracja Urzędzeń testowych wraz z Materiałami Eksploatacyjnymi przez Wykonawcę.</li> <li>• Dostarczenie i uruchomienie Systemu przez Wykonawcę.</li> <li>• Konfiguracja i interfejsowanie Systemu przez Wykonawcę.</li> <li>• Wskazanie przez Zamawiającego Liderów i Administratorów do szkoleń.</li> <li>• Przeprowadzenie szkoleń dla Administratorów w pierwszej Lokalizacji Biurowej przez Wykonawcę.</li> <li>• Przygotowanie i dostarczenie Administratorom Zamawiającego dokumentacji technicznej Systemu (w szczególności instalacji, konfiguracji, administracji, odtwarzania) przez Wykonawcę.</li> <li>• Przeprowadzenie przez Wykonawcę szkoleń dla Liderów z lokalizacji objętych pilotażem.</li> <li>• Przekazanie przez Wykonawcę środowiska testowego Zamawiającemu do testów wraz ze scenariuszami testów.</li> <li>• Przeprowadzenie przez Zamawiającego testów środowiska testowego i uzyskanie przez Wykonawcę akceptacji testów.</li> <li>• Podpisanie Protokołu Odbioru Fazy 4.</li> </ul>	<p>koniec 18 tygodnia od zawarcia Umowy</p>
<p><b>Faza 5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostrajanie przez Wykonawcę Systemu po testach pilotażowych</li> </ul>	<p>koniec 20</p>

Faza	Opis produktów fazy	Wymagana data zakończenia Fazy
<p><b>Testy produkcyjne Usługi</b></p>	<p>i jego konfiguracja docelowa (w tym nadawanie dostępu do kolejek, uprawnień, dodatkowe raporty, Alarmy etc.) oraz uruchomienie monitoringu Usługi dla pracowników Wykonawcy i Administratorów Zamawiającego.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przygotowanie przez Wykonawcę raportów produkcyjnych i uzyskanie akceptacji Zamawiającego.</li> <li>• Dostarczenie przez Wykonawcę scenariuszy testowych i przeprowadzenie przez Zamawiającego testów technicznych działania Usługi w Lokalizacjach objętych pilotażem. Uzyskanie przez Wykonawcę akceptacji Zamawiającego.</li> <li>• Dostarczenie przez Wykonawcę scenariuszy testowych i przeprowadzenie przez Zamawiającego testów procedur i procesów Utrzymania Usługi dla Docelowego Trybu Operacyjnego. Uzyskanie przez Wykonawcę akceptacji Zamawiającego.</li> <li>• Podpisanie Protokołu odbioru Fazy 5</li> </ul>	<p>tygodnia od zawarcia Umowy</p>
<p><b>Faza 6 Wdrożenie docelowe</b></p> <p>(Wdrożenie w pozostałych Lokalizacjach, rozliczane na koniec każdego miesiąca Protokołem Odbioru częściowego i wystawianą na jego podstawie fakturą VAT. W etapie II rozliczenie za Urządzenia już uruchomione będzie następowało w cyklach miesięcznych przy następujących założeniach: - w etapie II Wykonawca rozlicza tylko Urządzenia uruchomione w pełni wdrożonych Lokalizacjach tj. w Lokalizacjach, w których zostały uruchomione wszystkie Urządzenia przeznaczone dla nich i odebrane Protokołem Odbioru). Odbiór każdej Lokalizacji kończy się podpisaniem Protokołu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualizacja przez Wykonawcę Harmonogramu i uzgodnienie go z Zamawiającym.</li> <li>• Cykliczna komunikacja do Użytkowników i Liderów.</li> <li>• Rozmieszczenie i podłączenie Urządzeń w docelowych Lokalizacjach zgodnie z Harmonogramem i Projektem Technicznym przez Wykonawcę.</li> <li>• Szkolenia dla Liderów w Lokalizacjach objętych wdrożeniem przez Wykonawcę.</li> <li>• Cykliczne raportowanie postępów etapu przez Wykonawcę.</li> <li>• Rozpoczęcie raportowania i rozliczania Usługi przez Wykonawcę.</li> <li>• Rozpoczęcie operacyjnego rozwiązywania Zgłoszeń Serwisowych, usuwania Awarii etc. przez Wykonawcę.</li> <li>• Formalne zakończenie fazy Wdrożenia i podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia Usługi</li> </ul>	<p>koniec 12 miesiąca od zawarcia Umowy</p>

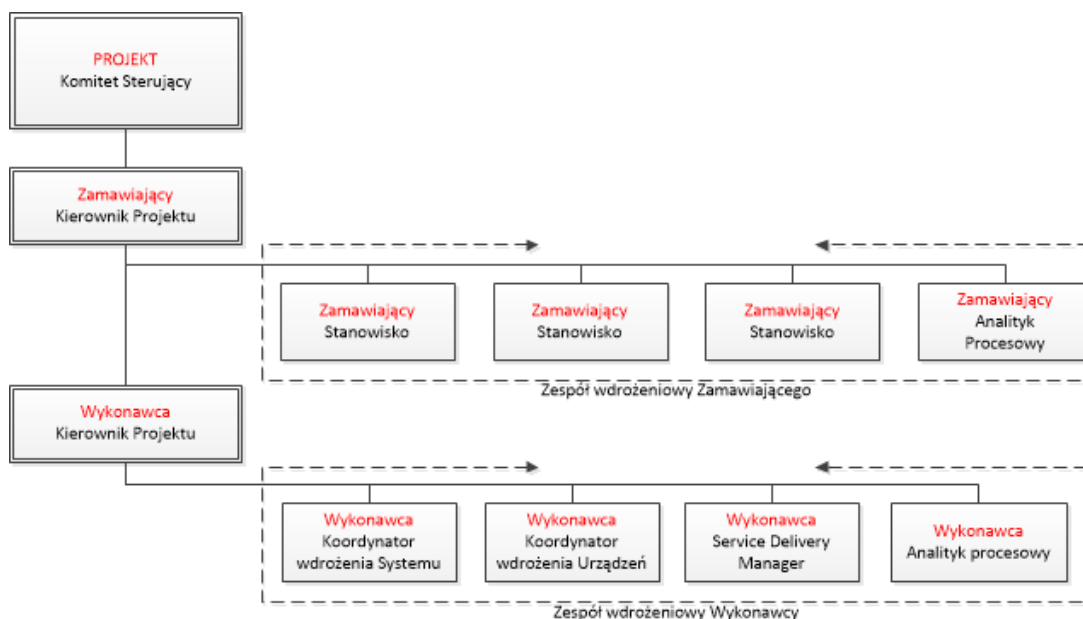
Faza	Opis produktów fazy	Wymagana data zakończenia Fazy
Odbioru częściowego Wdrożenia – Wdrożenia Usługi w ramach Lokalizacji.		
<b>Okres Świadczenia Usługi</b>  (W Okresie Świadczenia Usługi Wykonawca rozlicza Usługę na podstawie naliczanego Abonamentu za Okres Rozliczeniowy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utrzymanie Usługi</li> <li>• Okresowe przeglądy i analiza jakości i sposobów świadczenia usług Utrzymania</li> </ul>	od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Wdrożenia Usługi do dnia upływu ostatniego dnia 60-ego miesiąca trwania Umowy albo, jeżeli nastąpi to wcześniej, do dnia wyczerpania Wartości Umowy
<b>Deinstalacja Usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deinstalacja Infrastruktury Drukującej oraz fizyczne usunięcie jej elementów z każdej z Lokalizacji.</li> </ul>	koniec 3 miesiąca od dnia zakończenia Okresu Świadczenia Usługi

## Rozdział 14. Zarządzanie na etapie Wdrożenia i w Okresie Świadczenia Usługi

### 14.1 Struktura organizacyjna w trakcie realizacji Umowy

14.1.1 Komunikacja w trakcie realizacji Umowy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym odbywa się w języku polskim.

14.1.2 W celu sprawnego i skutecznego przeprowadzenia Zamówienia powołana zostanie przez zamawiającego w porozumieniu z Wykonawcą poniższa struktura organizacyjna:



Rysunek 2 Struktura organizacyjna Projektu na etapie Wdrożenia

## 14.2 Obsadzenie ról po stronie Wykonawcy i Zamawiającego

	Imię	Nazwisko
Wykonawca	Wiceprzewodniczący Komitetu sterującego	
	Kierownik Projektu Wykonawcy	
	Service Delivery Manager*	
	Koordynator ds. Wdrożenia Hardware	
	Koordynator ds. Wdrożenia Software	
	Analityk procesowy	
	Zespół ds. Wdrożenia Systemu	
	Zespół ds. Wdrożenia Urządzeń	
Zamawiający	Przewodniczący Komitetu sterującego	
	Kierownik Projektu Zamawiającego	
	Zespół projektowy Zamawiającego	

\* funkcję Service Delivery Manager w okresie Wdrożenia, jak również Okresie Świadczenia Usługi musi pełnić ta sama osoba. Ewentualna zmiana na tym stanowisku każdorazowo musi być akceptowana na piśmie przez Zamawiającego. W przypadku gdy Zamawiający podejmie decyzję o konieczności zmiany na tym stanowisku (np. z uwagi na trudności w komunikacji z daną osobą) po stronie Wykonawcy, Wykonawca w ciągu 2 tygodni zobowiązany jest do przedstawienia propozycji nowego kandydata, który będzie pełnił tę funkcję po uprzedniej pisemnej akceptacji przez Zamawiającego.

## 14.3 Działania okresowe i przeglądy Umowy w Okresie Świadczenia Usługi dokonywane przez Kierownika Projektu Zamawiającego oraz Service Delivery Managera

14.3.1 Okresowo, tj. raz na pół roku, będą przeprowadzane:

- a. analizy działania procesów lub procedur Utrzymania Usługi – na które składać się będą przeglądy działania wdrożonych procesów obsługi zgłoszeń związanych z Usługą, a obejmujące w szczególności:
    - zgodność działań podejmowanych przez serwisantów lub Service Desk Wykonawcy z procesami lub procedurami stworzonymi na rzecz realizacji Zamówienia,
    - aktualizacje i optymalizacje w w/w procesach lub procedurach.
  - b. przeglądy cykliczne działania Usługi i jej rozliczanie, w tym w szczególności:
    - weryfikacja Raportów z wykorzystania Usługi przez Zamawiającego (w tym Raportów z obciążenia Urzędzeń i wolumenów wydruku),
    - podejmowanie decyzji o ewentualnym zmniejszeniu liczby Urzędzeń określonych w OPZ,
    - omówienie optymalizacji Usługi na kolejne półrocze.
- 14.3.2 Okresowo, tj. raz na miesiąc, Zamawiający może przeprowadzić weryfikację realizacji Zamówienia oraz rozliczania Umowy, na którą składać się będą działania polegające, w szczególności, na:
- weryfikacji Raportów z wykonania Usługi,
  - weryfikacji Raportów SLA.