

Toruń, 11.01.2019 r.

**Odpowiedzi na pytania w postępowaniu przetargowym - Kompleksowa obsługa urządzeń drukujących użytkowanych przez UMT.**

**Pytanie nr 1**

Czy w chwili obecnej Zamawiający używa urządzeń drukujące pochodzące od obecnego Wykonawcy, które są urządzeniami zastępczymi - jako własność obecnego Wykonawcy muszą zostać zastąpione w chwili uruchomienia umowy przez nowego Wykonawcę? Jeżeli tak to prosimy o wskazanie ilości takich urządzeń z podziałem na urządzenia mono i kolor oraz funkcjonalności (drukarka / urządzenie wielofunkcyjne) i format (A3/A4).

**Odpowiedź:**

Zamawiający obecnie korzysta z urządzeń drukujących Wykonawcy. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca od momentu rozpoczęcia świadczenia usługi wstawił urządzenia drukujące w ilości jak poniżej w miejsca wskazane przez Zamawiającego.

Liczba urządzeń, które obecny Wykonawca udostępni – 46 urządzeń:

- Urządzenie A4/mono/drukarka – 12 szt.
- Urządzenie A4/kolor/drukarka – 5 szt.
- Urządzenia A4/mono/urządzenie wielofunkcyjne – 10 szt.
- Urządzenia A4/kolor/urządzenie wielofunkcyjne – 5 szt.
- Urządzenie A3/mono/urządzenie wielofunkcyjne – 10 szt.
- Urządzenie A3/kolor/urządzenie wielofunkcyjne – 4 szt.

**Pytanie nr 2**

Czy użyczenie urządzeń ma następować tylko w przypadku awarii urządzeń drukujących Zamawiającego czy też w przypadkach konieczności doposażenia stanowiska pracy w urządzenie drukujące. Jeżeli odpowiedź jest twierdząca prosimy o wskazanie przypuszczalnej liczby takich zdarzeń.

**Odpowiedź:**

Użyczenie urządzeń ma następować w przypadku awarii jak również w przypadku potrzeb Zamawiającego – doposażenie istniejących stanowisk pracy, utworzenie nowych stanowisk pracy - §1 ust. 1, pkt 1 – wzoru umowy.

**Pytanie nr 3**

Jak wynika z analizy treści bieżącej umowy realizowanej przez obecnego Wykonawcę, drukarki stanowiące własność Zamawiającego (wszystkie) powinny być zgodnie z treścią jej zapisów poddane dwukrotnej konserwacji w okresie trwania umowy - w związku na powyższe zwracamy się z prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytanie-czy i kiedy została przeprowadzona taka konserwacja? Jaki był zakres konserwacji urządzeń Zamawiającego realizowanej przez serwis obecnego Wykonawcy? Czy konserwacja urządzeń objęła swoim zakresem wszystkie urządzenia drukujące będące własnością Zamawiającego? Czy w skład konserwacji wchodziła również wymiana części eksploatacyjnych jakie zostały zdiagnozowane jako uszkodzone w trakcie jej wykonywania?

**Odpowiedź:**

Obecny Wykonawca na bieżąco dokonuje konserwacji urządzeń drukujących Zamawiającego. Zakres konserwacji obejmuje – czyszczenie, odkurzanie oraz smarowanie elementów

urządzeń drukujących. Wymiana części eksploatacyjnych dokonywana jest po stwierdzeniu ich zużycia.

**Pytanie nr 4**

Czy na chwilę rozpoczęcia realizacji nowej umowy - wszystkie urządzenia drukujące będące własnością Zamawiającego będą sprawne technicznie oraz będą posiadały materiały eksploatacyjne niezbędne do prawidłowego obrazowania (toner /bęben)?

**Odpowiedź:**

W momencie rozpoczęcia świadczenia usługi urządzenia drukujące Zamawiającego będą sprawne i będą wyposażone w niezbędne materiały eksploatacyjne.

**Pytanie nr 5**

Prosimy o wyjaśnienie zakresu w jakim każdorazowo ma być realizowana instalacja urządzeń drukujących w ramach ich wymiany, czy użyczenia przez Wykonawcę tj. co szczegółowo należy do obowiązków Wykonawcy? Czy dotyczy to instalacji rozumianej jako podłączenie sieciowe/elektryczne wraz z podłączeniem urządzenia do gniazda sieciowego za pomocą kabla Patchcord? Czy w przypadku w jakim chodzi o instalację sterowników na stacjach roboczych użytkowników, Zamawiający wygeneruje hasła dostępne dla serwisu Wykonawcy celem możliwości implementacji sterowników dostarczanych urządzeń?

Czy do obowiązków Wykonawcy będzie należała np konieczność konfiguracji skrzynek pocztowych wszystkich użytkowników korzystających z danego urządzenia drukującego? - oferent zwraca uwagę, iż czynność ta sparaliżuje w aspekcie czasowym pracę serwisantów oraz przyczyni się do konieczności zatrudnienia celem wykonania przedmiotowego Zamówienia kolejnej osoby oddelegowanej do jej realizacji, co w bezpośredni sposób przyczynić się może do wzrostu kosztów w potencjalnych cenach ofert Wykonawców w tym postępowaniu.

**Odpowiedź:**

Do obowiązków Wykonawcy będzie należała instalacja urządzeń (sieciowa/elektryczna) wraz z instalacją sterowników. Zamawiający przekaze osobom wskazanym przez Wykonawcę hasła dostępne umożliwiające instalację urządzenia na stanowisku pracy. Konfiguracja skrzynek pocztowych nie będzie należała do obowiązków Wykonawcy.

**Pytanie nr 6**

Czy w przypadku udzielenia dostępów administratorskich dla pracowników serwisu Wykonawcy upoważniających ww do implementacji oprogramowania i sterowników w środowisko sieciowe Zamawiającego - Zamawiający będzie wymagał w celu realizacji zasad polityki bezpieczeństwa, aby Wykonawca posiadał wdrożony w ramach swojego przedsiębiorstwa system zarządzania bezpieczeństwem zgodny z wytycznymi normy PN EN ISO 9001:2015 bądź 27002:2015, czy też osoby odpowiedzialne za pracę w infrastrukturze informatycznej Zamawiającego będą posiadały ważne poświadczenie dostępu do informacji niejawnych o klauzuli (minimum) zastrzeżone (*dot. np informacji skarbowych vide Wydział Podatków i Windykacji*) w myśl treści ustawy o dostępie do informacji niejawnych? Pytanie jest o tyle zasadne, iż sam Zamawiający posiada wdrożoną, akredytowaną normę w standaryzacji zgodnej z wytycznymi ISO 9001:2015 wraz z regułami.

**Odpowiedź:**

Zamawiający będzie wymagał realizacji zasad polityki bezpieczeństwa zgodnie z wytycznymi ISO 9001:2015.

**Pytanie nr 7**

Czy obecnie dla posiadanych urządzeń marki Ricoh oraz OKI (poza obszarem CEPiK) oraz Konica Minolta - stosowane są oryginalne czy też zamienne materiały eksploatacyjne?

**Odpowiedź:**

Stosowane są oryginalne oraz zamienne materiały eksploatacyjne.

**Pytanie nr 8**

Czy w ramach realizacji usług serwisowych Zamawiający będzie finansowo odpowiedzialny za pokrycie wszelkich kosztów w tym kosztu części niezbędnych do jego naprawy w przypadku gdy uszkodzenia urządzenia drukującego lub jego awaria lub jego unieruchomienie powstanie z wyłącznej winy pracowników podległych Zamawiającemu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający będzie odpowiedzialny za pokrycie kosztów naprawy urządzeń tylko w przypadku fizycznego uszkodzenia urządzenia przez pracownika Zamawiającego.

**Pytanie nr 9**

Czy przed wezwaniem technika serwisu urządzeń drukujących do danego urządzenia drukującego na każdej z lokalizacji (13 lok.) znajduje się osoba odpowiedzialna za utrzymanie ruchu technicznego w danej lokalizacji, która to osoba będzie w stanie dokonać wstępnej weryfikacji uzasadnionej potrzeby przyjazdu technika na miejsce awarii oraz będzie mogła przy udzieleniu odpowiednich instrukcji samodzielnie w pierwszej kolejności postarać się przywrócić sprawność urządzeniu drukującemu? Kto w przypadku braku takiej osoby ponosi finansową odpowiedzialność za koszty związane z realizacją dyspozycji serwisowej, która nie zostanie stwierdzona na miejscu, lub dotyczy aspektu nie związanego z poprawną pracą urządzenia drukującego tj. zgodnie z treścią SIWZ - w zakresie obrazowania – np. złe sterowniki dla urządzenia, lub potrzeba zmiany ustawień w preferencjach drukowania etc.

**Odpowiedź:**

W siedzibach Zamawiającego brak osób odpowiedzialnych za utrzymanie ruchu technicznego. Wykonawca zobowiązany będzie każdorazowo do stwierdzenia przyczyn wystąpienia awarii urządzeń drukujących.

**Pytanie nr 10**

Prosimy o podanie zestawienia urządzeń drukujących zakupionych ze środków UE.

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że posiada następujące urządzenia zakupione w ramach środków UE: HP OfficeJet Pro K8600dn, Konica-Minolta Bizhub C258, HP LaserJet 1320.

**Pytanie nr 11**

Czy dostawa materiałów eksploatacyjnych odbywać się może bezpośrednio do urzędnika zgłoszonego przez użytkownika wskazującego niski stan materiałów eksploatacyjnych w danej lokalizacji?

**Odpowiedź:**

Dostawa materiałów eksploatacyjnych odbywać się będzie zarówno bezpośrednio na poszczególne stanowiska pracy jak również do działu merytorycznie odpowiedzialnego za realizację umowy – Biura Obsługi Urzędu.

**Pytanie nr 12**

W jaki sposób ma być realizowany odczyt w ramach oprogramowania monitorującego, połączony z aktywnym monitorowaniem stanu materiałów eksploatacyjnych oraz co za tym

idzie ich dostawą do magazynu w ramach prewencji ich użycia w sytuacji, gdy Zamawiający wymaga aby instalacja oprogramowania oraz reguła jego działania odbywała się w technologii (on site/ po stronie infrastruktury Zamawiającego) bez dostępu do jego zasobów sieciowych. Udostępnienie przez VPN z drugiej strony wyklucza tą metodę instalacji. Warty nadmienienia jest, że Zamawiający wymaga aby zainstalowane narzędzie do monitorowania statusu urządzeń drukujących funkcjonowało bez dostępu do internetu, co w sposób oczywisty uniemożliwia chociażby odpytanie agenta oprogramowania celem wygenerowania raportów liczby wydrukowanych stron w skali okresu rozliczeniowego.

**Odpowiedź:**

Zamawiający umożliwi Wykonawcy zainstalowanie serwera, który będzie zbierał dane, z urządzeń sieciowych, dotyczące ilości wydrukowanych stron, stanu materiałów eksploatacyjnych po protokole SNMP. Zainstalowany serwer nie będzie miał dostępu do internetu, jednak Wykonawca będzie miał do niego dostęp poprzez VPN.

**Pytanie nr 13**

W jaki sposób dokonywany będzie comiesięczny odczyt liczników urządzeń USB? Kto będzie odpowiedzialny za podawanie Wykonawcy każdorazowo odczytu z liczników urządzeń USB (ponad połowa urządzeń drukujących na terenie UM w każdej z lokalizacji), czy Zamawiający oddeleguje w tym celu osobę do realizacji tego aspektu umowy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca zainstaluje system (oprogramowanie) umożliwiające automatyczne zliczanie kopii na urządzeniach niesieciowych (lokalnych). Instalacja oprogramowania musi być poprzedzona pisemną zgodą Zamawiającego. W przypadku braku takiej zgody Wykonawca zobowiązany będzie do ręcznego zliczania kopii. Comiesięczny odczyt liczników z urządzeń USB będzie dokonywany przez Wykonawcę.

**Pytanie nr 14**

Czy przed podpisaniem umowy, z Wykonawcą, którego złożona oferta okaże się najkorzystniejsza oraz zgodna z wymogami SIWZ po weryfikacji w trybie *art. 24aa ustawy Pr.Zam.Publ.* - Zamawiający planuje przeprowadzenie testów oprogramowania oferowanego przez Wykonawcę w ramach realizacji usługi w ramach których to testów, Zamawiający dokona weryfikacji - czy oferowane oprogramowanie do monitorowania urządzeń drukujących Zamawiającego, posiada działające - wszelkie funkcjonalności opisane w treści SIWZ oraz deklarowane przez Wykonawcę, oraz czy ww. rozwiązanie współpracuje we wskazanym w treści SIWZ zakresie z wszystkimi urządzeniami drukującymi posiadanymi przez Zamawiającego oraz podłączonymi do stacji roboczych, określonymi w załączniku do SIWZ (połączonymi zarówno via LAN jak i USB)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zweryfikuje oprogramowanie pod względem funkcjonalności po podpisaniu umowy z Wykonawcą.

**Pytanie nr 15**

Czy Zamawiający będzie wymagał od Oferentów, aby w ramach zastosowanego oprogramowania do monitorowania stanu urządzeń drukujących, zostały Zamawiającemu przekazane w formie oświadczenia lub innego dokumentu prawa autorskie oraz prawo do użytkowania licencji na przedmiotowe oprogramowania stosownie do treści *ustawy o prawach autorskich i pokrewnych*, gdzie w treści takiego oświadczenia

zostanie stwierdzone, iż przekazane w użytkowanie licencje na oprogramowanie monitorujące, będą wolne od wad prawnych, bezpłatne dla użytkownika końcowego (Zamawiający) oraz nie ograniczone w czasie trwania krócej niż do końca dnia obowiązywania umowy z Wykonawcą), w treści oświadczenia o przeniesieniu praw z i do użytkowania licencji - producent oprogramowania lub jego dystrybutor mogą jednocześnie złożyć oświadczenie o spełnianiu przez nie funkcjonalności opisanych w SIWZ. Pytanie zasługuje na uwzględnienie, gdyż Zamawiający w treści formularza oferty nie żąda w chwili obecnej, w odróżnieniu od oferowanych urządzeń drukujących podania nazwy/producenta /wersji – oprogramowania jakim zamierza wykonać zamówienie, przez co nie istnieje możliwość wstępnej weryfikacji na etapie badania oferty (*istnieje jedynie na etapie wdrożenia następującego po podpisaniu umowy w określonym w treści SIWZ czasie*) - czy wybrany Wykonawca zaoferuje rozwiązanie zgodne z SIWZ oraz czy rozwiązanie to posiada żądane funkcjonalności oraz ma realną możliwość działania w środowisku informatycznym posiadanym przez Zamawiającego.

**Odpowiedź:**

Zamawiający na etapie składania ofert nie wymaga oświadczeń (innych dokumentów) na potwierdzenie praw autorskich oraz prawa do użytkowania przedmiotowego oprogramowania.

**Pytanie nr 16**

Pytający pragnie równocześnie uczulić na newralgiczną kwestię jaką bez wątpienia jest fakt, iż system rozliczenia Zamawiającego z Wykonawcą oparty jest na jednostce jakim jest ujednolicona strona wydruku – informacje odnoszące się do ilorazu wydrukowanych przez dane urządzenie drukujące (zarówno własne jak i używane) w skali miesiąca, gromadzone jest oraz przetwarzane właśnie przez narzędzie informatyczne w postaci oprogramowania do monitorowania urządzeń drukujących – zatem jako krytycznie ważne – jego aspekt powinien być poddany głębszej weryfikacji przez Zamawiającego w okresie badania oferty.

**Odpowiedź:**

Zamawiający będzie rozliczany z faktycznie wykonanych kopii, niezależnie od tego czy jest to wydruk mono czy kolorowy.

**Pytanie nr 17**

Z uwagi na fakt, iż Zamawiający posiada w chwili obecnej wdrożoną w ramach obecnie obowiązującej umowy - kompleksową obsługę materiałową oraz serwisową urządzeń drukujących, w której rozliczenie następuje na poziomie pojedynczej strony wydruku nie zaś na podstawie dostawy i cen zakupu materiałów eksploatacyjnych – zwracamy się z pytaniem - Czy w przypadku zmiany Wykonawcy – nowy Wykonawca (z uwagi, iż magazyn materiałów eksploatacyjnych Zamawiającego w chwili obecnej wyposażony jest tylko i wyłącznie w materiały eksploatacyjne tj. tonery oraz bębny, których właścicielem jest obecny Wykonawca usługi) - będzie zobowiązany do dostarczenia w pierwszym dniu świadczenia usługi, jednorazowo do magazynu Zamawiającego, odpowiednią ilość (np. jeden zapasowy materiał eksploatacyjny tj. toner i bęben do każdego z posiadanych przez Zamawiającego urządzeń drukujących) materiałów eksploatacyjnych - gwarantujących tym samym ciągłość procesu wydruku dla wszystkich urządzeń drukujących.

Jednocześnie z uwagi na bezpośredni związek z poprzednim pytaniem – Oferent prosi o wskazanie terminu w jakim czasie ma nastąpić dostawa do magazynu od dnia podpisania umowy?

Przyjęcie terminu dostawy materiałów eksploatacyjnych do magazynu Zamawiającego wskazany w treści SIWZ jako termin do wdrożenia sytemu spowoduje, iż znaczna część maszyn może w tym okresie przestać pracować z uwagi na brak materiałów eksploatacyjnych. Przedmiotowe pytanie z punktu widzenia funkcjonowania ciągłości procesu wydruku w ramach jednostek organizacyjnych Zamawiającego, zdaje się być krytycznie zasadne zważywszy co najistotniejsze, iż na dzień zakończenia umowy z obecnym Wykonawcą, na magazynie Zamawiającego nie będą znajdowały się żadne materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących z uwagi na fakt ich odbioru przez obecnego Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

Termin dostawy materiałów eksploatacyjnych – zgodnie z SIWZ - stanowi kryterium oceny ofert, przez co zostanie on określony przez Wykonawców w formularzu ofertowym.

**DYREKTOR**  
**Biura Obsługi Urzędu**  
*Przemysław Czechowski*