

**Sposób realizacji przedmiotu umowy i wszelkiego rodzaju zgłoszeń:**

1. W ramach Usługi korzystania z SCW Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi:
  - 1) konsultacji dotyczących SCW, które obejmują wyjaśnienia w zakresie funkcjonowania i obsługi SCW oraz porady techniczne udzielane wskazanym pracownikom Zamawiającego;
  - 2) serwisu technicznego Urządzeń i Oprogramowania;
  - 3) dostarczania i wymiany wszystkich materiałów eksploatacyjnych Urządzeń, z zastrzeżeniem, że Wykonawca wykorzystuje jedynie materiały eksploatacyjne zalecane przez producenta Urządzeń, a w przypadku tonerów - pojemności największej dostępnej na rynku dla danego typu Urządzenia. Wyjątek stanowi papier, który dostarczany będzie przez Zamawiającego;
  - 4) dostarczenia i wymiany części zamiennych w Urządzeniach;
  - 5) przeglądów okresowych i konserwacji Urządzeń;
  - 6) monitorowania prawidłowej pracy Oprogramowania, wprowadzania wszelkich poprawek i usuwania błędów Oprogramowania, zgłoszonych przez użytkowników i administratora SCW ze strony Zamawiającego;
  - 7) informowania Zamawiającego o poprawkach Oprogramowania i ich instalacji na wniosek Zamawiającego;
  - 8) drukowania i kopiowania;
  - 9) skanowania.
2. W zakresie usługi dostarczania i wymiany materiałów eksploatacyjnych Wykonawca w szczególności zobowiązany jest do:
  - 1) dostarczania właściwych materiałów eksploatacyjnych produkowanych lub rekomendowanych przez producenta Urządzenia, którego wymiana dotyczy oraz wymiany zużytych materiałów eksploatacyjnych;
  - 2) niezwłocznego odbioru zużytych materiałów eksploatacyjnych;
  - 3) utylizacji zużytych materiałów eksploatacyjnych na koszt i ryzyko Wykonawcy. Odbiór i utylizacja zużytych materiałów eksploatacyjnych zostanie zrealizowana przez Wykonawcę zgodnie z Ustawą o odpadach z 14 grudnia 2012 r. o odpadach (Dz. U. z 2018 r., poz. 992 z późn. zm.) i rozporządzeniami wykonawczymi do ustawy. Koszt utylizacji oraz transportu zużytych materiałów eksploatacyjnych Wykonawca uwzględni w cenie oferty.
3. W zakresie przeglądów okresowych i konserwacji Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
  - 1) czyszczenia, kontroli stanu technicznego oraz innych czynności zalecanych przez producenta Urządzeń do jego sprawnego funkcjonowania;
  - 2) wykonywania usługi przeglądów i konserwacji w siedzibie Zamawiającego, w Dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00.
  - 3) Wykonywania, zgodnie ze wskazanym w zgłoszeniu rodzajem Urządzenia, ich konserwacji w zakresie czyszczenia i kontroli stanu technicznego, w terminie nie dłuższym niż w następnym Dniu roboczym od daty zgłoszenia;
  - 4) dokonywania konserwacji Urządzeń zgodnie z dokumentacją i zaleceniami producenta Urządzeń;

4. W zakresie przeglądów okresowych i konserwacji Zamawiający zobowiązuje się w szczególności do:
  - 1) sprawdzenia poprawności działania interfejsu użytkownika i poprawnej identyfikacji użytkowników;
  - 2) umożliwienia pracownikowi Wykonawcy dostępu do urządzeń SCW.
5. Wykonawca zapewni pełną obsługę serwisową tak, aby Urządzenia funkcjonowały prawidłowo i Zamawiający mógł korzystać z nich w sposób ciągły i zgodnie ze zdefiniowanymi wymogami funkcjonalnymi dla każdego z typów Urządzeń.
6. Za Awarię uznaje się stan niesprawności Urządzenia lub Oprogramowania polegający na tym, że jedno lub więcej Urządzeń lub Oprogramowanie albo jakkolwiek ich część składowa nie funkcjonuje w ogóle lub nie funkcjonuje poprawnie. Stan niesprawności Urządzenia lub Oprogramowania będzie uznawany za Awarię niezależnie od przyczyny jego wystąpienia, w tym również jeśli spowodowany będzie działaniami lub zaniechaniami pracowników Zamawiającego. Wyjątek stanowi przypadek, gdy niesprawność powstała na skutek działania celowego pracowników Zamawiającego i zostanie to potwierdzone przez Zamawiającego.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia pełnej obsługi serwisowej łącznie z dostawami i wymianą części zamiennych oraz wszystkich elementów do prawidłowej pracy Urządzeń.
8. Zgłoszenia serwisowe będą realizowane przez Wykonawcę w Dni robocze, w godzinach pracy Ministerstwa, w godzinach: 8:00 – 16:00.
9. Za zgłoszenie serwisowe uznaje się zgłoszenie w formie elektronicznej na przeznaczony do tego adres poczty elektronicznej Wykonawcy e-mail: ..... przez osoby upoważnione lub w przypadku braku możliwości wysłania zgłoszenia drogą elektroniczną, telefonicznie na numer telefonu Wykonawcy: ..... . Powiadomienia muszą dotyczyć min. zacięć papieru, braku materiałów eksploatacyjnych, niedostępności Urządzenia, informacji o braku możliwości korzystania z jakiegokolwiek funkcjonalności Urządzenia.
10. Zgłoszenia serwisowe przekazane po godzinie 16:00 będą traktowane jako otrzymane przez Wykonawcę kolejnego Dnia roboczego o godzinie 8:00.
11. Zgłoszenie serwisowe dotyczące wymiany materiałów eksploatacyjnych, musi być rozwiązane w terminie do następnego dnia roboczego, licząc od daty zgłoszenia przez pracownika Zamawiającego, przy czym monitorowanie stanu materiałów eksploatacyjnych leży po stronie Wykonawcy.
12. W przypadku awarii związanej z Oprogramowaniem, powodującej niemożliwość świadczenia usługi, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia sprawności SCW na min. 50% Urządzeń, w terminie nie przekraczającym 4 godzin, liczoną od wysłania zgłoszenia awarii. Pełna sprawność musi być przywrócona w max. 1 dzień roboczy, licząc od daty zgłoszenia awarii przez pracownika Zamawiającego.
13. Wszystkie koszty związane z dokonywaniem napraw ponosi Wykonawca, z zastrzeżeniem pkt 6.
14. Wykonawca zobowiązuje się do dokonania naprawy Urządzenia w terminie nie dłuższym niż 1 (jeden) dzień roboczy, licząc od daty wysłania zgłoszenia awarii przez pracownika Zamawiającego.

15. W przypadku dostarczenia Urządzenia zastępczego, Urządzenie zastępcze nie może posiadać gorszych parametrów od Urządzenia zastępowanego.
16. Urządzenia zastępcze muszą mieć jednolity interfejs graficzny jak Urządzenia zastępowane.
17. Urządzenia muszą posiadać funkcjonalność zgłaszania usterki bezpośrednio z Urządzenia do Wykonawcy i Zamawiającego, bez konieczności ingerencji osób trzecich.
18. W przypadku trzech napraw danego Urządzenia Wykonawca zobowiązany jest w okresie 30 dni kalendarzowych zastąpić Urządzenie innym, sprawnym, o parametrach nie gorszych niż Urządzenie zastępowane, które musi spełniać wymogi niniejszej umowy, w szczególności pod względem wydajności, funkcjonalności i interfejsu. W przypadku gdy Urządzenie zastępowane nie działa prawidłowo lub będzie niesprawne, wówczas Wykonawca musi zapewnić, do czasu wymiany danego urządzenia, urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych niż urządzenie zastępowane.
19. W razie stwierdzenia przez Wykonawcę, że przyczyna niesprawności działania Urządzenia wynika wyłącznie z niewłaściwego użytkowania Urządzenia przez pracowników Zamawiającego, zawiadomi on o tym fakcie Zamawiającego, przekazując jednocześnie rekomendację co do sposobu dalszego korzystania z Urządzenia lub dodatkową instrukcję prawidłowego użytkowania Urządzeń SCW.
20. Wykonawca zobowiązany jest do napraw Urządzeń również w sytuacji, gdy w ocenie Wykonawcy przyczyną awarii był papier dostarczony przez Zamawiającego.
21. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z Prawa Opcji, Wykonawca dostarczy, wdroży i skonfiguruje nowe Urządzenie lub Urządzenia SCW w terminie 30 dni od dnia wysłania zawiadomienia o skorzystaniu z Prawa Opcji.
22. Każde nowe Urządzenie musi spełniać wymagania niniejszej umowy w szczególności pod względem wydajności, funkcjonalności i interfejsu. W przypadku zaoferowania innych standardów i parametrów muszą być one uzgodnione z Zamawiającym oraz zaakceptowane przez Zamawiającego i wynikać z przyczyn faktycznych (np.: braku na rynku modelu Urządzenia zaoferowanego przez Wykonawcę w ofercie).
23. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia możliwości podłączenia Urządzeń do sieci teleinformatycznej, zapewni energię elektryczną oraz powierzchnię w miejscach instalacji Urządzeń.
24. Po zakończeniu umowy, w terminie do 10 dni kalendarzowych, Wykonawca odbierze Urządzenia od Zamawiającego na swój koszt i ryzyko.
25. Wykonawca zobowiązuje się, po upływie każdego Okresu Rozliczeniowego świadczenia Usługi korzystania z SCW, przygotować i dostarczyć Zamawiającemu w formie elektronicznej raport zawierający wszystkie informacje dotyczące świadczenia usługi w danym okresie rozliczeniowym, w szczególności liczbę awarii, liczbę napraw (wraz z informacją o liczbie zgłoszeń tego samego rodzaju dla danego urządzenia), liczbę wydrukowanych i skopiowanych stron oraz oddzielnie kosztów rozliczenia wydruku/kopii mono oraz kosztów rozliczenia wydruku/kopii kolor przez użytkowników SCW.
26. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za nadzór nad świadczoną Usługą korzystania z SCW oraz nad współpracującymi z Wykonawcą Podwykonawcami, a także za dopełnienie wszelkich zobowiązań związanych ze świadczeniem Usługi korzystania z SCW.

27. Wykonawca zapewnia, że wszystkie osoby wyznaczone przez niego lub zatrudnione do realizacji umowy, są zobowiązane do:

- 1) przestrzegania zaleceń Zamawiającego dotyczących bezpieczeństwa informacji;
- 2) ochrony danych osobowych, zgodnie z Rozporządzeniem UE” – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). - zwany dalej RODO;
- 3) przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego przepisów i regulaminów, w tym w szczególności w zakresie ochrony informacji oraz bezpieczeństwa systemów informatycznych;
- 4) nieujawnienia osobom trzecim informacji uzyskanych w trakcie i po wykonywaniu przedmiotu umowy bez zgody Zamawiającego.