

TEHNIČKI UVJETI – Najam i održavanje ispisnih rješenja na svim lokacijama HAC-a na period od 4 godine

1. Uvod

Predmet ove nabave je Najam i održavanje ispisnih rješenja na svim lokacijama HAC-a na period od 4 godine.

2. Opis Usluge najma ispisnih uređaja i upravljanja ispisom (MPS usluga)

3.1. MPS („*managed print services*“) je usluga koja uključuje:

- Najam novih i nekorištenih ispisnih uređaja. Najam uključuje nabavu, dostavu, postavljanje te instalaciju uređaja na lokaciji Naručitelja te spajanje na sustav za nadzor i kontrolu ispisa.
- Najam potrebne količine dodatnih licenci i tehnološkog jamstva softvera za nadzor i upravljanje ispisom. Najam uključuje nabavu, pripremu i instalaciju i konfiguraciju potrebne količine dodatnih licenci i tehnološkog jamstva na poslužitelje Naručitelja.
- Usluge preventivnog i reaktivnog održavanja ponuđenih ispisnih uređaja, uređaja u vlasništvu naručitelja te softvera za nadzor i kontrolu ispisa.
- Isporuku i dostavu potrošnog materijala na lokacije Naručitelja. Potrošni materijal podrazumijeva tonere te ostali potrošni i rezervni materijal. Papir i klamerice se u ovom slučaju ne smatraju potrošnim materijalom.
- Organizirano zbrinjavanje otpadnog potrošnog materijala.
- Usluge upravljanja i nadzora nad cjelokupnim ispisnim sustavom te optimizaciju broja uređaja.
- Ažuriranje dokumentacije i evidencije serijskih brojeva u sustav za upravljanja imovinom (eng. asset management).
- Ažuriranje novih verzija softvera za nadzor i upravljanje.
- Help-desk za korisnike.
- Service-desk za prijavu kvarova i upravljanje incidentima.
- Rad tehničara.
- Sve putne troškove uključujući cestarine

Ponuditelj prilikom izvršenja ugovorne obveze mora koristiti originalne, nove i nekorištene rezervne dijelove te originalni, novi i nekorišteni potrošni materijal sukladno zahtjevu i specifikaciji proizvođača ponuđene ispisne opreme. Ukoliko kvaliteta ispisa nije odgovarajuća (zamućen ili zaprljan ispis) Naručitelj ima pravo na reklamaciju odnosno na zamjenu dijela opreme ili cijelog uređaja.

Naručitelj trenutno ima nešto više od 1300 korisnika koji bi bili u okviru MPS usluge uz mogućnost širenja poslovanja. Korisnici se nalaze diljem Republike Hrvatske na dionicama autocesta kojima upravljaju Hrvatske autoceste d.o.o.

Sljedeći uređaji nalaze se u vlasništvu Naručitelja, sastavni su dio sustava te je za iste potrebno ponuditi prethodno nabrojane i opisane usluge:

Model uređaja	Količina	Trajanje jamstva proizvođača
Canon imageRunner Advance C3530i - Postolje S1 - Media Adjustment Kit A1	7 komada	18.10.2018
Canon imageRunner Advance 400i - Postolje B1 - HDD Data Encryption Kit C9	8 komada	18.10.2018

Naručitelj koristi Uniflow softver za nadzor i kontrolu ispisa, proizvođača NT-ware (www.uniflow.global) sa modulima za nadzor i kontrolu količine ispisa te autentikaciju. Softver je u vlasništvu Naručitelja te posjeduje dovoljan broj serverskih licenci za korisnike i ispisne poslove.

Za uređaje koji su predmet ove nabave (kategorija A i B) potrebno je isporučiti dodatne Uniflow licence za terminale za autorizaciju PIN-om i upravljanje ispisnim poslovima koji moraju biti „ugrađeni“ na zaslon osjetljiv na dodir (eng. embedded terminal) te klijentske licence za praćenje količine ispisa za ostale uređaje koji su predmet ovog najma. U cijenu je potrebno uključiti tehnološko jamstvo proizvođača (eng. software assurance) za cjelokupni sustav.

Tehnološko jamstvo za cjelokupni sustav uključuje:

- Tehnološko jamstvo za Uniflow Enterprise sa modulima za autentikaciju i praćenje količine ispisa od 18.10.2018 do kraja trajanja najma.
- Tehnološko jamstvo za 15 terminala ugrađenih u zaslon od 18.10.2018 do kraja trajanja najma.
- Tehnološko jamstvo za sve nove ponuđene licence u punom periodu trajanja najma.

Očekivano trajanje Ugovora o najmu opreme i softvera i izvršenju MPS Usluga je **4 (četiri) godine**.

Za vrijeme trajanja ugovora, Ponuditelj će aktivno nadzirati rad Uniflow sustava i svakog pojedinog uređaja. Svrha aktivnog nadzora je uvid u stanje opreme, količinu preostalog potrošnog materijala te pravovremena reakcija servisa i/ili zamjena tonera. Kvarovi na uređajima ili nedostatak potrošnog materijala se automatski prijavljuju putem sustava za nadzor i upravljanje ispisom.

3.2. Vrste i tehničke karakteristike ispisnih uređaja koji će biti u najmu

Naručitelj procjenjuje da će za potrebe ispisa na svim lokacijama biti potrebno ukupno **193** nova ispisna uređaja. Tipovi ispisnih uređaja su definirani u 5 kategorija, a minimalne tehničke karakteristike nalaze se u nastavku.

Tehničke karakteristike

Ponuditelj iskazuje potpunu sukladnost ponuđene opreme (konstatacijom DA ili NE) za svaki zahtjev. Svi navedeni tehnički zahtjevi su eliminacijski. Ponuditelj dokazuje sukladnost pokazivačem na ključne podatke iz tehničke dokumentacije proizvođača, koja može biti na hrvatskom ili engleskom jeziku. Ukoliko je na nekom drugom jeziku osim hrvatskog ili engleskog jezika, Ponuditelj je dužan u ponudi priložiti i prijevod dokumentacije na hrvatski jezik izvršenog po ovlaštenom sudskom tumaču.

- Kategorija A:** Veći kolor A3 multifunkcijski uređaj za 10-20 korisnika koji će biti instaliran na hodniku. Samostojeći.

Minimalne zahtijevane karakteristike		PONUĐENO (DA/NE)	Dokaz sukladnosti prema priloženoj tehničkoj dokumentaciji
KATEGORIJA A			
Naziv proizvođača:			
Naziv modela:			
Tip	Višenamjenski laserski, A3 uređaj sa postoljem		
Funkcionalnosti uređaja	Ispis, kopiranje, skeniranje, faksiranje		
Boja otiska	Kolor		
Brzina ispisa A4	>=30 str/min		
Procesor	>=1.75 GHz		
Memorija	>=3.0 GB		
Čvrsti disk	>=250 GB		
Mrežni ispis	DA		
Jedinica za automatski obostrani ispis	DA, dupleks		

Kvaliteta ispisa	>=1200 x 1200 dpi		
Kvaliteta skeniranja	>=600 x 600 dpi		
Brzina A4 skeniranja (300dpi)	>=160 ipm, obostrano (crno-bijelo/boja)		
Jedinica za automatsko obostrano skeniranje u jednom prolazu	DA, kapacitet >=150 listova, automatsko uklanjanje praznih stranica i oštećenja papira uzrokovanih bušenjem ili klamanjem		
Zaslon	>=10.1 inča, LCD, u boji, osjetljiv na dodir		
Ulazne ladice (80 g/m ²)	1x ručni ulagač (kapacitet >=100 listova) 2x ladica (kapacitet >=550 listova po ladici)		
Podržane veličine medija za ispis	99 mm x 140 mm do 320 mm x 457 mm		
Podržane gramature medija za ispis	52-300 g/m ²		
Pogonski programi	Microsoft Windows 7 i noviji, Linux		
Spojivost (integrirano)	USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps, Wi-Fi 802.11 b/g/n		
Podržani jezik komunikacije	PCL6, PostScript 3		
Sigurnost	TPM čip, enkripcija čvrstog diska AES 128-bit, čitač beskontaktnih kartica sa podrškom za kartice Cotag, distribucija skeniranog dokumenta moguća je samo na adresu elektroničke pošte autoriziranog korisnika, kopiranje je omogućeno samo autoriziranom korisniku		
Toneri	Kapaciteta (sukladno ISO/IEC 19798) >=36.000 stranica (crno-bijelo), >=19.000 (boja)		

2. Kategorija B: Veći mono A4 multifunkcijski uređaj (za crno/bijeli ispis) za 10-20 korisnika koji će biti instaliran na hodniku. Samostojeći.

Minimalne zahtijevane karakteristike		PONUĐENO (DA/NE)	Dokaz sukladnosti prema priloženoj tehničkoj dokumentaciji
KATEGORIJA B			
Naziv proizvođača:			
Naziv modela:			
Tip	Višenamjenski laserski, A4 uređaj sa postoljem		
Funkcionalnost uređaja	Ispis, kopiranje, skeniranje, faksiranje		
Boja otiska	Crno-bijeli		
Brzina ispisa A4	>=40 str/min		
Procesor	>=1.66 GHz		
Memorija	>=1.5 GB		
Čvrsti disk	>=160 GB		
Mrežni ispis	DA		
Jedinica za automatski obostrani ispis	DA, dupleks		
Kvaliteta ispisa	>=1200 x 1200 dpi		
Kvaliteta skeniranja	>=300 x 300 dpi		
Brzina A4 skeniranja (300dpi)	>=32 ipm, obostrano (crno-bijelo/boja)		
Jedinica za automatsko obostrano skeniranje	DA, kapacitet >=100 listova		
Zaslon	>=7 inča, LCD, u boji, osjetljiv na dodir		
Ulazne ladice (80 g/m ²)	1x ručni ulagač (kapacitet >=100 listova) 1x ladica (kapacitet >=550 listova)		
Podržane veličine medija za ispis	99 mm x 140 mm do 216 mm x 356 mm		
Podržane gramature medija za ispis	64-128 g/m ²		
Pogonski programi	Microsoft Windows 7 i noviji, Linux		
Spojivost (integrirano)	USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps		
Podržani jezik komunikacije	PCL6, PostScript 3		

Sigurnost	TPM čip, enkripcija čvrstog diska AES 128-bit, čitač beskontaktnih kartica sa podrškom za kartice Cotag, distribucija skeniranog dokumenta moguća je samo na adresu elektroničke pošte autoriziranog korisnika, kopiranje je omogućeno samo autoriziranom korisniku		
Toneri	Kapaciteta (sukladno ISO/IEC 19752) >=15.200 stranica		

3. Kategorija C: Manji mono A4 (za crno/bijeli ispis) multifunkcijski uređaj za 3-7 korisnika koji će biti instaliran na stolu ili uredskom ormariću.

Minimalne zahtijevane karakteristike		PONUĐENO (DA/NE)	Dokaz sukladnosti prema priloženoj tehničkoj dokumentaciji
KATEGORIJA C			
Naziv proizvođača:			
Naziv modela:			
Tip	Višenamjenski laserski, A4 uređaj		
Funkcionalnost uređaja	Ispis, kopiranje, skeniranje, faksiranje		
Boja otiska	Crno-bijeli		
Brzina ispisa A4	>=35 str/min		
Procesor	>=533 MHz		
Memorija	>=512 MB		
Mrežni ispis	DA		
Jedinica za automatski obostrani ispis	DA, dupleks		
Kvaliteta ispisa	>=600 x 600 dpi		
Kvaliteta skeniranja	>=300 x 600 dpi		
Brzina A4 skeniranja (300dpi)	>=10 ipm, obostrano (crno-bijelo) >=6 ipm, obostrano (boja)		
Jedinica za automatsko obostrano skeniranje	DA, kapacitet >=50 listova		
Zaslon	>=5 linija, LCD		
Ulazne ladice (80 g/m ²)	1x ručni ulagač (kapacitet >=100 listova) 1x ladica (kapacitet >=500 listova)		
Podržane veličine medija za ispis	76 mm x 127 mm do 215 mm x 355 mm		
Podržane gramature medija za ispis	60-128 g/m ²		
Pogonski programi	Microsoft Windows 7 i noviji, Linux		
Spojivost (integrirano)	USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps		
Podržani jezik komunikacije	PCL6, PostScript 3		
Sigurnost	Integrirana numerička tipkovnica za upis PIN-a prilikom sigurnosnog ispisa		
Toneri	Kapaciteta (sukladno ISO/IEC 19752) >=17.600 stranica		

4. Kategorija D: Manji kolor A4 multifunkcijski uređaj za 3-7 korisnika koji će biti instaliran na stolu ili uredskom ormariću.

Minimalne zahtijevane karakteristike		PONUĐENO (DA/NE)	Dokaz sukladnosti prema priloženoj tehničkoj dokumentaciji
KATEGORIJA D			
Naziv proizvođača:			
Naziv modela:			
Tip	Višenamjenski laserski, A4 uređaj		
Funkcionalnost uređaja	Ispis, kopiranje, skeniranje		
Boja otiska	Kolor		
Brzina ispisa A4	>=18 str/min		

Procesor	>=800 MHz		
Memorija	>=1 GB		
Mrežni ispis	DA		
Jedinica za automatski obostrani ispis	DA, dupleks		
Kvaliteta ispisa	>=1200 x 1200 dpi		
Kvaliteta skeniranja	>=600 x 600 dpi		
Brzina A4 skeniranja (300dpi)	>=47 ipm, obostrano (crno-bijelo) >=27 ipm, obostrano (boja)		
Jedinica za automatsko obostrano skeniranje	DA, kapacitet >=50 listova		
Zaslona	>=4.8 inča, LCD, u boji, osjetljiv na dodir		
Ulazne ladice	1x ručni ulagač 1x ladica (kapacitet >=150 listova)		
Podržane veličine medija za ispis	182 mm x 257 mm do 215 mm x 355 mm		
Podržane gramature medija za ispis	52-163 g/m ²		
Pogonski programi	Microsoft Windows 7 i noviji, Linux		
Spojivost (integrirano)	USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps, Wi-Fi 802.11 b/g/n		
Podržani jezik komunikacije	PCL6, PostScript 3		
Sigurnost	Upis PIN-a prilikom sigurnosnog ispisa.		
Toneri	Kapaciteta (sukladno ISO/IEC 19798) >=2.800 stranica (crno-bijelo), >=2.200 (boja)		

5. Kategorija E: Osobni pisač za 1 korisnika koji će biti instaliran na stolu naplatne kućice. Zbog nedostatka prostora definirane su maksimalne dimenzije uređaja.

Minimalne zahtijevane karakteristike		PONUĐENO (DA/NE)	Dokaz sukladnosti prema priloženoj tehničkoj dokumentaciji
KATEGORIJA E			
Količina: 8 komada			
Naziv proizvođača:			
Naziv modela:			
Tip	Ispisni laserski, A4 uređaj		
Funkcionalnosti uređaja	Ispis		
Boja otiska	Crno-bijeli		
Brzina ispisa A4	>=33 str/min		
Procesor	>=800 MHz		
Memorija	>=1 GB		
Mrežni ispis	DA		
Jedinica za automatski obostrani ispis	DA, dupleks		
Kvaliteta ispisa	>=1200 x 1200 dpi		
Zaslona	>=5 linija, LCD		
Ulazne ladice	1x ručni ulagač (kapacitet >=100 listova) 1x ladica (kapacitet >=250 listova)		
Podržane veličine medija za ispis	210 mm x 279 mm do 215 mm x 355 mm		
Podržane gramature medija za ispis	52-163 g/m ²		
Pogonski programi	Microsoft Windows 7 i noviji, Linux		
Spojivost (integrirano)	USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps, Wi-Fi 802.11 b/g/n		
Podržani jezik komunikacije	PCL6		
Sigurnost	Integrirana numerička tipkovnica za upis PIN-a prilikom sigurnosnog ispisa		
Dimenzija	<=405 mm x 380 mm x 250 mm		
Toneri	Kapaciteta (sukladno ISO/IEC 19752) >= 9.200		

3.3. Količine potrebnih uređaja koji će biti u najmu

Količine i vrste potrebnih uređaja su definirane u tablici iz nastavka.

Procijenjene količine i vrste potrebnih uređaja

Kategorija	Ispis u boji	Format	Opis	Količina
A	Kolor	A3	Veći MFU / enterprise	28
B	Mono	A4	Veći MFU / enterprise	5
C	Mono	A4	Manji MFU / enterprise	125
D	Kolor	A4	Manji MFU/ enterprise	8
E	Mono	A4	Mali osobni pisač	27

Količine i vrste potrebnih uređaja su okvirne i predstavljaju najbolje aproksimacije Naručiteljevih poslovnih potreba u trenutku objave poziva na nadmetanje. Naručitelj se ne obvezuje na realizaciju navedenih količina u cijelosti. Stvarna realizacija ovisna je o poslovnim potrebama Naručitelja te može biti veća ili manja od okvirne količine.

3.4. Očekivani volumen ispisa po klasama uređaja

Temeljem prikupljenih povijesnih podataka (nadzora ispisa), Naručitelj procjenjuje da će se na uređajima u ispisivati sljedeće količine A4/A3 stranica (po kategoriji uređaja, mjesečno):

Procijenjene količine ispisa za uređaje u najmu

Kategorija	Količina uređaja	Vrsta ispisa (format i tip)	Ukupna količina ispisa (1 godina)	Ukupna mjesečna količina ispisa
A	28	A4 crno-bijelo	414.996	34.583
		A3 crno-bijelo	60.000	5.000
		A4 kolor	200.004	16.667
		A3 kolor	9.996	833
B	5	A4 crno-bijelo	24.996	2.083
C	125	A4 crno-bijelo	642.000	53.500
D	8	A4 crno-bijelo	20.004	1.667
		A4 kolor	9.996	833
E	27	A4 crno-bijelo	102.000	8.500

Procijenjene količine ispisa za uređaje u vlasništvu Naručitelja

Tip uređaja	Količina uređaja	Vrsta ispisa (format i tip)	Ukupna količina ispisa (1 godina)	Ukupna mjesečna količina ispisa
Canon imageRunner Advance C3530i	7	A4 crno-bijelo	156.552	13.046
		A4 kolor	249.612	20.801
Canon imageRunner Advance 400i	8	A4 crno-bijelo	785.532	65.461

Za uređaje u vlasništvu Naručitelja ispis A3 se računa kao dva (2) puta ispis A4.

Pojedinačne i sumirane količine su okvirne i predstavljaju najbolje aproksimacije Naručiteljevih poslovnih potreba u trenutku objave poziva na nadmetanje. Naručitelj se ne obvezuje na realizaciju navedenih količina u cijelosti. Stvarna realizacija ovisna je o poslovnim potrebama Naručitelja te može biti veća ili manja od okvirne količine.

3.5 Popis lokacija

U nastavku se nalaze su potrebne količine i vrste uređaja sa lokacijama gdje će se planiraju instalirati uređaji u najmu. Također, priložene tablice sa popisom količine i vrste uređaja sa lokacijama na kojima se nalaze uređaji u vlasništvu Naručitelja.

Procijenjene lokacije, količine i vrste potrebnih uređaja koji se uzimaju u najam

Lokacija	Kategorija uređaja				
	A	B	C	D	E
TJO - Ivanja Reka		1	1	1	
TJO - Kutina	1		1		
TJO - Okučani	1		1		
TJO - Slavonski Brod	1		1		
TJO - Županja	1		2		
TJO - Đakovo	1		1		
TJO - Čepin	1		1		
TJO - Bosiljevo	1		1		
TJO - Delnice	1		1		
TJO - Čavle	1		1		
TJO - Rupa	1		2		
TJO - Krk	1		2		
TJO - Ogulin	1		1		
TJO - Tunel Mala Kapela		1	1		
TJO - Brinje	1		1		
TJO - Tunel Plasina			1		
TJO - Perušić	1		1		
TJO - Sveti Rok	1		2		
TJO - Maslenica	1		1		
TJO - Benkovac	1		0		1
TJO - Šibenik	1		0		
TJO - Dugopolje	1		3		
TJO - Vrgorac	1		1		
TJO - Zagvozd	1		1		
TJO - Tunel Šubir			1		
TJO - Tunel Sveti Ilija			1		
TJO - Lučko sjever	1		4		
TJO - Lučko zapad			1		
TJO - Lučko Informatika		2	0		
TJO - Buševac			1		
TJO - Varaždin	1		2		
Naplatna postaja - ZG istok	1		2		3
Naplatna postaja - Ivanić Grad			1		
Naplatna postaja - Križ			1		
Naplatna postaja - Popovača			0		
Naplatna postaja - Kutina			0		
Naplatna postaja - Novska			0		
Naplatna postaja - Okučani			0		1
Naplatna postaja - Nova Gradiška			0		

Naplatna postaja - Lužani			0		
Naplatna postaja - Sl. Brod zapad	1		1	1	1
Naplatna postaja - Sl. Brod istok			0		
Naplatna postaja - Velika Kopanica			1		
Naplatna postaja - Babina Greda			1		
Naplatna postaja - Županja			0		1
Naplatna postaja - Spačva			1		
Naplatna postaja - Lipovac			1	1	1
Naplatna postaja - Svilaj			2		
Naplatna postaja - Đakovo			1		1
Naplatna postaja - Čepin			0		
Naplatna postaja - Osijek			2	1	1
Naplatna postaja - Bregana			2	1	1
Naplatna postaja - Sveta Helena			1	1	2
Naplatna postaja - Komin			1		
Naplatna postaja - Breznički Hum			1		
Naplatna postaja - Novi Marof			1		
Naplatna postaja - Varaždinske Toplice			1		
Naplatna postaja - Varaždin			1		1
Naplatna postaja - Ludbreg			1		
Naplatna postaja - Čakovec			2		
Naplatna postaja - Goričan			1	1	
Naplatna postaja - Mraclin			1		
Naplatna postaja - Buševac			1		
Naplatna postaja - Lekenik			1		
Naplatna postaja - Ogulin			1	1	
Naplatna postaja - Brinje			1		
Naplatna postaja - Žuta Lokva			0		1
Naplatna postaja - Otočac			0		
Naplatna postaja - Perušić			2		
Naplatna postaja - Gospić			1		1
Naplatna postaja - Gornja Ploča			1		
Naplatna postaja - Sveti Rok			1		
Naplatna postaja - Maslenica			1		1
Naplatna postaja - Posedarje			1		1
Naplatna postaja - Zadar zapad			2		1
Naplatna postaja - Zadar istok	1	1	2		1
Naplatna postaja - Benkovac			1		
Naplatna postaja - Pirovac			1		
Naplatna postaja - Skradin			0		
Naplatna postaja - Šibenik			1		0
Naplatna postaja - Vrpolje			1		0
Naplatna postaja - Prgomet			1		1
Naplatna postaja - Vučevica			1		0
Naplatna postaja - Dugopolje	1		2		1

Naplatna postaja - Bisko			1		0
Naplatna postaja - Blato na Cetini			2		0
Naplatna postaja - Šestanovac			1		2
Naplatna postaja - Zagvozd			2		0
Naplatna postaja - Ravča			1		0
Naplatna postaja - Vrgorac			1		1
Naplatna postaja - Karamtići			2		1
Naplatna postaja - Čarapine			1		1
Naplatna postaja - Biokovo			1		
Naplatna postaja - Zagreb (Lučko)	1		1		
Naplatna postaja - Demerje			2		
Naplatna postaja - Zdenčina			1		
Naplatna postaja - Jastrebarsko			1		
Naplatna postaja - Karlovac			2		
Naplatna postaja - Novigrad			1		
Naplatna postaja - Bosiljevo 1			1		
Naplatna postaja - Vrbovsko			1		
Naplatna postaja - Ravna Gora			1		
Naplatna postaja - Delnice			2		
Naplatna postaja - Vrata			1		
Naplatna postaja - Oštrovica			1		
Naplatna postaja - Rijeka			3		
Naplatna postaja - Krčki Most			2		
Naplatna postaja - Rupa			3		
Naplatna postaja - Lučko centralna zgrada			2		

Lokacije, količine i vrste uređaja za uređaje koji se nalaze u vlasništvu naručitelja

Lokacija	Mjesto rada	Tip uređaja
Ivanja Reka	Nova zgrada	Canon imageRunner Advance 400i
Ivanja Reka	Stara zgrada	Canon imageRunner Advance 400i
Lučko	1. kat lijevo krilo	Canon imageRunner Advance 400i
Lučko	Informatika	Canon imageRunner Advance 400i
Lučko	Prizemlje TJO zapad	Canon imageRunner Advance 400i
Širolina	3. kat	Canon imageRunner Advance 400i
Širolina	4. kat	Canon imageRunner Advance 400i
Širolina	5. kat	Canon imageRunner Advance 400i
Ivanja Reka	Stara zgrada	Canon imageRunner Advance C3530i
Ivanja Reka	Stara zgrada	Canon imageRunner Advance C3530i
Lučko	1. kat desno krilo	Canon imageRunner Advance C3530i
Lučko	1. kat lijevo krilo	Canon imageRunner Advance C3530i
Širolina	3. kat	Canon imageRunner Advance C3530i
Širolina	6. kat	Canon imageRunner Advance C3530i
Širolina	Prizemlje	Canon imageRunner Advance C3530i

3.6 Usluge održavanja uređaja i ispisnog sustava

Ispisni sustav mora biti optimiziran na način da se smanje troškovi održavanja i izbjegnu hitne intervencije.

Usluge će se vršiti u redovno radno vrijeme Naručitelja od ponedjeljka do petka, od 08.00 sati do 16.00 sati na lokacijama Naručitelja. U tom vremenu i na lokaciji se očekuje izvršenje usluga održavanja i administracije MPS sustava. U iznimnom slučaju Naručitelj može zatražiti hitnu intervenciju izvan redovnog radnog vremena.

3.7 Prijava incidenata

Kvarovi na uređajima ili nedostatak potrošnog materijala i tonera automatski se prijavljuju putem softvera za nadzor i kontrolu ispisa.

Naručitelj može preko Ponuditeljevog Help-deska, dedicanog voditelja ili eskalacijske liste odgovornih osoba inicirati intervenciju.

U fazi eksploatacije sustava, Ponuditelj će osigurati dedicanu osobu ili službu (eng. single point of contact) zaduženu za upravljanje incidentima, što uključuje: mogućnost prijave incidenta, potvrdu da je incident preuzet u održavanje, informiranje o tijeku izvršenja, uspravljanje eskalacijama i obavijesti o završetku/zaključenju incidenta.

3.8 Usluge Service-deska, Help-deska i administracije sustava

Ponuditelj mora osigurati sljedeće usluge:

- Service-desk za prijavu kvarova, upravljanje incidentima i administraciju sustava
- Help-deska druge razine za pomoć ključnim korisnicima
- Administracijske službe za nadzor, upravljanje i optimizaciju sustava

Ponuditelj preko svojih administracijskih službi treba osigurati aktivni nadzor nad radom uređaja i kontrolu stanja potrošnog materijala.

Problemi u radu se mogu prijaviti telefonom ili elektroničkom poštom u redovno radno vrijeme Naručitelja. Incidenti visokog prioriteta se mogu prijaviti i izvan radnog vremena, bilo Service-desku ili dedicanom osobi Ponuditelja.

Ukoliko se radi o incidentu visokog prioriteta pod kojim se smatra ispad rada cijelog sustava, preferirani kanal za prijavu kvara je telefonski kontakt.

Administraciju i održavanje softvera za nadzor i kontrolu ispisa moraju obavljati administratori (tehničari/inženjeri) obučeni i ovlaštene od strane proizvođača softvera.

Ponuditelj je obavezan vršiti preventivno održavanje koje uključuje: pregled, čišćenje i procjenu radnog stanja svakog od ispisnih uređaja u najmu. Preventivno održavanje se provodi najmanje 1 puta godišnje ili po potrebi češće te se o istom sastavlja zapisnik koji potpisuje ovlaštene predstavnik Naručitelja.

3.9 Popravak kvarova

Traženi model popravka uključuje:

- Odzivno vrijeme servisa (prvi kontakt, povratni poziv) se očekuje unutar _____ (maksimalno 6) sati
- Dolazak servisera na lokaciju se očekuje isti radni dan ako je problem prijavljen prije 12h ili sljedeći dan do 12h ako je kvar prijavljen nakon 12h.
- Popravak kvara na lokaciji (eng. on-site)
- Instalaciju zamjenske opreme ukoliko kvar ne može biti popravljen na lokaciji

Ukoliko kvar nije moguće popraviti na lokaciji u razumnom roku, Ponuditelj će isporučiti zamjensku opremu istih ili boljih karakteristika. Nakon popravka kvara u servisu, originalni uređaj se vraća na lokaciju ili zamjenski uređaj ostaje na trajno korištenje.

Za incidente visokog prioriteta pod kojim se smatra ispad rada cijelog sustava odzivno vrijeme Sistem administratora je 1 sat te se očekuje promptno (odmah) pristupanje popravku udaljenim pristupom. Sistemski administratori će raditi na rješavanju kritičnih kvarova kontinuirano do razrješenja kvara te o tome odmah izvijestiti predstavnika Naručitelja.

3.10 Isporuka potrošnog materijala

Zalihe potrošnog materijala automatski se prijavljuju putem Uniflow softvera za nadzor i upravljanje ispisom.

Dostava i zamjena potrošnih materijala treba se obaviti prije iscrpljenja zalihe i zastoja uređaja. Kada je potrošnja tonera ostala na 10 % Ponuditelj je dužan u roku od jednog radnog dana dostaviti na lokaciju novi toner. Toneri se dostavljaju osobno ili dostavnom službom. Naručitelj sam mijenja toner, a ostale dijelove potrošnog materijala mijenja Ponuditelj.

Nakon zamjene tonera, Naručitelj će čuvati prazne kazete u svome prostoru. Ponuditelj će isporučiti kutije za prikupljanje otpada odnosno istrošenih kazeta i periodički obići lokacije i isprazniti prikupljeni otpad (prazne kazete) sukladno Zakonu o održivom gospodarenju otpadom NN 94/13, 73/17, koji je na snazi od 03.08.2017. Članak 42. Točka (7).

Ponuditelj prilikom izvršenja ugovorne obveze mora koristiti originalne, nove i nekorištene rezervne dijelove te originalni, novi i nekorišteni potrošni materijal sukladno zahtjevu i specifikaciji proizvođača ponuđene ispisne opreme.

3.11 Naplata troškova najma uređaja i ispisa

Obračun troškova ispisnog sustava je na mjesečnoj razini od prvog do zadnjeg dana u mjesecu. Ponuditelj dostavlja fakturu do 10. u mjesecu za prethodni mjesec (obračunski period).

Mjesečna faktura za troškove ispisnog sustava mora sadržavati:

- Paušalni fiksni trošak za najam uređaja.
- Varijabilni trošak u ovisnosti o količini ispisanih stranica.

Očitavanje brojača i obračun broja ispisanih stranica uređaja u najmu vrši se putem Uniflow softvera za nadzor i upravljanje ispisnom flotom. Skeniranje se ne obračunava posebno. Pokrivenost stranice tonerom ne utječe na cijenu ispisa.

Ponuditelj na mjesečnoj razini treba uz fakturu dostaviti *Zapisnik o izvršenim uslugama i radovima* te specifikaciju troškova po uređaju u najmu koja uključuje:

- Trošak najma (paušal).
- Trošak ispisa po uređaju (serijski broj uređaja, model, lokaciju, stanje brojača uređaja, broj ispisanih stranica (A4, A3, mono, kolor).
- Na zahtjev Naručitelja Ponuditelj može omogućiti da se kroz nadzorni softver prikažu izvještaji o količini i trošku ispisa po korisniku i organizacijskoj jedinici.