

Közbeszerzési Műszaki leírás

A Nemzeti Közszolgálati Egyetem informatikájának egyik legelső digitálisan magas fokú szolgáltatása a 2016-ban bevezetett központi nyomatmenedzsment rendszerünk. A közel három éves üzem alatt:

- a nyomatmenedzsmenti szolgáltatás alapját képező szerverek működése biztosította a magas rendelkezésre állási követelményeket (nem volt nem tervezett leállás);
- a kártya azonosítóval ellátott központi nyomatmenedzsment jelentős mértékben csökkentette az üzemeltetés emberi erőforrás igényét;
- mivel a multifunkciós gépek komplex megoldást nyújtanak a fénymásolási, scennelési, nyomtatási tevékenységre, a kihelyezett direkt (közvetlen elérésű) eszközök számát a szkennerek, fénymásolók esetében nullára, a nyomtatók esetében 100- ra csökkentettük. Ennek következtében 2016-óta nem volt szükség eszközbeszerzésre, továbbá a kellékanyag felhasználás drasztikusan csökkent;
- a felhasználói hibajelzések, eszközigények, észrevételek száma már a bevezetést követő első fél évet követően megszűntek.

Megnevezés	Össz. nyomat 12 óra
TÜSZ Kis-közepes sebességű általános fekete-fehér fénymásolók (21-40 A4-es másolat/perc) 3-6 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) - Konica Minolta	3 397 332 nyomat
TÜSZ Közepes sebességű színes fénymásolók (25 A4-es másolat/perc felett) 3-6 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Fekete-Fehér - Konica Minolta	3 642 494 nyomat
TÜSZ Közepes sebességű színes fénymásolók (25 A4-es másolat/perc felett) 3-6 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Színes - Konica Minolta	1 911 175 nyomat
TÜSZ Közepes-nagy sebességű színes fénymásolók (40 A4-es másolat/perc felett) 3-6 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Fekete-Fehér - Konica Minolta	322 603 nyomat
TÜSZ Közepes-nagy sebességű színes fénymásolók (40 A4-es másolat/perc felett) 3-6 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Színes - Konica Minolta	199 449 nyomat

Megnevezés	Megjegyzés	Eszközök száma
PRIMON APP alkalmazás verziókövetés 1 év	szoftver verziókövetés /applikáció	162
PRIMON 6.0 ENTERPRISE szoftver verziókövetés 1 év	szoftver verziókövetés /szerver	1

PRIMON 6.0 ENTERPRISE szoftver GOLD SLA 1 év	szoftver SLA biztosítása /szerver	1
---	--------------------------------------	---

1. A TŰSZ szolgáltatás tartalma

Megrendelő a szerződés megkötésével az üzemeltetési területén működő multifunkciós (MFP) eszközök teljes körű üzemeltetését kívánja biztosítani. „Teljes körű Üzemeltetési szolgáltatáson” (a továbbiakban: TŰSZ) az alábbiakat kell érteni: Szolgáltató működőképes állapotban tartja az 1. számú mellékletben megadott típusú eszközöket. A szolgáltatás magában foglalja a gyártó által előírt időszakos karbantartások elvégzését, az üzemszerű használat során bekövetkező meghibásodások javítását és a szükséges kellékanyaggal (toner, dob, stb. kivéve papír) történő ellátást.

Az ellátási rendszer működése:

A beszerzési eljárás eredményeként kötött szerződés időszakában Szolgáltató feladata az MFP-k működésnek biztosítása.

„Elektronikus szerviz” ügyintézés esetén

A rendszer kiépítését követően, az arra alkalmas üzemeltetett eszköz automatikusan jelzést küld Szolgáltató megadott elérhetőségére, ami alapján Szolgáltató elvégzi a szükséges feladatokat (ügyfélszolgálati bejelentés nem történik).

„Ügyfélszolgálati” ügyintézés esetén

A felhasználó a hibabejelentést a Megrendelő ügyfélszolgálatán (vagy kijelölt szervezeti egységén) teszi meg. Az ügyfélszolgálat (vagy kijelölt szervezeti egység) a bejelentést továbbítja a Szolgáltató megadott e-mail címére vagy weblapjára. Szolgáltató elvégzi a szükséges kellékanyag cserét, javítást, karbantartást, majd e-mail visszajelentést küld az ügyfélszolgálatára (vagy kijelölt szervezeti egységre) a bejelentés lezárásához.

„Felhasználói” ügyintézés esetén

A felhasználók az eszközre ragasztott azonosító matrica adatait (leltári szám, hibabejelentés helye) felhasználva a hibabejelentést közvetlenül a Szolgáltató megadott e-mail címére vagy weblapjára teszi meg. Szolgáltató elvégzi a szükséges kellékanyag cserét, javítást, karbantartást, majd visszajelentést küld a felhasználónak.

Az elvégzett feladatokról (az ügyintézési formától függetlenül) havi jelentést kell készíteni a 3.b mellékletben megadottaknak megfelelően.

A szolgáltatás részletes tartalma:

Szolgáltató jelen szolgáltatási szerződés keretein belül biztosítja Megrendelő részére a felsorolt multifunkciós eszközök, illetve azok tartozékait (a továbbiakban együttesen: berendezések) teljes körű üzemeltetési szolgáltatását (TŰSZ), amely tartalmazza:

- a kiszállás költségét,
- a javítások, karbantartások munkadíját,
- a beépített alkatrészek árát,
- a működéshez szükséges kellékanyagok árát (kivéve papír),
- másoláshoz és nyomtatáshoz szükséges tonerek és egyéb kellékanyagok árát,
- az elhasználdott kellékanyagok dokumentált elszállításának és szakszerű megsemmisítésének költségét,
- a felhasznált tűzőkapocs árát,
- 4 munkaórán belül megjelenés Budapesten, 6 munkaórán belül megjelenés Budapesten kívül,
- cseregép biztosítását 48 munkaórán túli javítás esetén,

- távmenedzsment szolgáltatási lehetőséget (automatikus hibabejelentés, automatikus számláló állás elküldése, kellékanyag fogyás, stb.) a felhasználó által ellenőrizhető módon,
- a helyszínen nem javítható hibák esetén a berendezés(ek) mozgatását, szállítását (az eszközök helyszínről történő el- és visszaszállítását) (HDD-t tartalmazó eszköz esetén, megrendelő engedélyét követően).

Szokásos munkaidő alatt jelen szerződés teljesítése során a
hétfőtől – csütörtökig 8:00 órától 17:00 óráig,

pénteken: 8:00 órától 14:00 óráig terjedő időszak értendő;

Az üzemeltetési szolgáltatás **nem tartalmazza** az eszközökben felhasznált papír biztosítását valamint a kezelői hiba miatt szükséges javítási költségeket.

Az alábbi szolgáltatások nem képezik jelen szerződés részét:

- A Megrendelő kívánságára a szokásos munkaidőn kívül végzett javítási, karbantartási munkák.
- Megrendelő kívánságára történő mozgatási, szállítási, rakodási munkák, ideértve a berendezés(ek) szállításra történő előkészítésének és újbóli üzembe helyezésének munkáit és az ezekhez tartozó kiszállást.
- A szakszerűtlen kezelés, a maximálist meghaladó igénybevétel következtében vagy a kezelési utasítás figyelmen kívül hagyása miatt keletkezett károk kijavítási munkái.
- A karbantartási szükséglet bejelentésének elmulasztásából eredő meghibásodások javítási költségei.
- A nem a Szolgáltatótól származó kellék és egyéb anyagok (nem megfelelő minőségű papír vagy fólia) által okozott károk helyreállításának munkái.
- Külső hatások (erőszak, tűz, víz, villámsapás, földrengés, áramviszonyok megváltozása, stb.) által okozott károk helyreállítása.
- Számítógépek, hálózati eszközök és programok hibái miatt keletkezett üzemzavarok elhárításai.
- Az 5 %-os átlagos nyomtatási lefedettséget meghaladó festékfelhasználás többlet költségei.

A Szolgáltató vállalja, hogy a szerződés időszakában a szokásos munkaidő alatt a Megrendelő rendelkezésére áll annak érdekében, hogy a berendezésekkel kapcsolatos, az üzemelés során felmerülő problémákat megoldja, a hibákat elhárítsa, illetve a folyamatos működést biztosítsa, valamint a gépek szakszerű kezelésében támogatja a felhasználókat.

2. Primon nyomatmenzsment rendszer üzemeltetése

- a) Az applikáció szoftver verziókövetése
- b) A szerver szoftver verziókövetése
- c) Az SLA szoftver biztosítása (szerver)

Fenti tevékenységek elvégzése Vállalkozó részéről az update rendelkezésre állásakor szükséges végezni, figyelembe véve a folytonosságot, a rendszer folyamatos rendelkezésre állásához szükséges cselekmények időben történő végzését illetve hiba fellépésekor annak kijavítását köteles azonnal megkezdeni a bejelentést követően.