



Wrocław, dnia 18 maja 2018 r.

Skarbowa

**Izba Administracji Skarbowej  
we Wrocławiu**

Znak sprawy: 0201-ILZ.260.23.2018

**ODPOWIEDZI NA PYTANIA I ZMIANA TREŚCI SIWZ**

**Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr 0201-ILZ.260.23.2018 prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na usługę outsourcingu druku w zakresie drukowania, kopiowania i skanowania dokumentów oraz utrzymania kompleksowej obsługi urządzeń drukujących dla Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu i podległych jej jednostek.**

Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu, działając zgodnie art. 38 ust. 2 i ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1579 ze zm.), zwanej ustawą, przekazuje poniżej odpowiedzi na pytania Wykonawcy oraz zmianę treści SIWZ:

**Pytanie nr 2**

**Dotyczy - OPZ, Zał. 1 do SIWZ, Par. I Pkt. 4 - System będzie umożliwiał: ...**

Instalacja systemu wydruku podążającego i poufnego zostanie przeprowadzona na serwerach znajdujących się w poszczególnych lokalizacjach. Usługa wydruku poufnego musi być realizowana bez serwerów lokalnych bezpośrednio na urządzeniach drukujących.

Usługa wydruku poufnego opiera się o kolejkę tajną (wirtualną) udostępnianą wszystkim użytkownikom. Kolejka zainstalowana jest na serwerze wydruku. Jak rozumieć wymaganie: "Usługa wydruku poufnego musi być realizowana bez serwerów lokalnych bezpośrednio na urządzeniach drukujących".

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż pytanie Wykonawcy **dotyczy ust. I pkt 5 Opisu przedmiotu zamówienia - Załącznik 1 do SIWZ.**

Według wiedzy Zamawiającego jest możliwość uruchomienia samej funkcjonalności wydruku poufnego przez urządzenie drukujące bez konieczności instalacji lokalnego serwera wydruku. Zamawiający przypomina, że zgodnie z zapisem w Załączniku 1 do SIWZ – *Opis przedmiotu zamówienia* ust. I pkt 5 usługa wydruku poufnego zostanie przeprowadzona na urządzeniach Wykonawcy w lokalizacjach wymienionych w tabeli w Załączniku nr 3 do OPZ pozycje od 32 do 40, czyli w lokalizacjach, które nie są w posiadaniu serwerów lokalnych.

**Pytanie nr 3**

**Dotyczy - OPZ, Zał. 1 do SIWZ, Par. I Pkt. 5 – Autoryzacja / Integracja systemu z usługą katalogową Active Directory Zamawiającego: ...**

System musi umożliwiać wylogowanie użytkownika przy pomocy każdej z wyżej wymienionych metod autoryzacji dla urządzeń A3 i A4. Wylogowanie musi być realizowane za żądanie użytkownika lub automatycznie po upływie zdefiniowanego czasu.

Wylogowanie z urządzenia może nastąpić poprzez przycisk na panelu maszyny lub po określonym czasie bezczynności. Nie ma na rynku systemów kontroli wydruku, w których wylogowanie

odbywa się poprzez kod PIN (jedna z metod autoryzacji). Czy Zamawiający zaakceptuje takie rozwiązanie?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia Załącznik nr 1 do SIWZ – *Opis przedmiotu zamówienia* w ten sposób, że w **ust. I pkt 5 – Autoryzacja / Integracja systemu z usługą katalogową Active Directory Zamawiającego** zapis o treści:

„.....System musi umożliwiać wylogowanie użytkownika przy pomocy każdej z wyżej wymienionych metod autoryzacji dla urządzeń A3 i A4.....”

przyjmuje brzmienie:

„.....System musi umożliwiać logowanie użytkownika przy pomocy każdej z wyżej wymienionych metod autoryzacji dla urządzeń A3 i A4.....”

Dodatkowo Zamawiający wyjaśnia, że jego wymogiem jest, aby wylogowanie następowało zarówno na żądanie użytkownika (np. poprzez przycisk na panelu maszyny) jak i poprzez automatyczne wylogowanie po upływie zdefiniowanego czasu.

**Pytanie nr 4**

**Dotyczy - OPZ, Zał. 1 do SIWZ, Par. I Pkt. 5 – Autoryzacja / Interfejs użytkownika i administratora**

Interfejs systemu dla użytkownika z uprawnieniami administracyjnymi musi być dostępny w języku polskim przez dowolną przeglądarkę WWW i umożliwiać:

- zarządzanie zasobami urządzeń drukujących (dodanie, usuwanie urządzeń, sprawdzanie dostępności urządzeń, wprowadzanie w tryb offline);

Z poziomu systemu nie ma możliwości wprowadzenia urządzenia w tryb offline. Czy Zamawiający zaakceptuje takie rozwiązanie? Czemu miałyby służyć wprowadzanie urządzenia w tryb offline z poziomu systemu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia Załącznik nr 1 do SIWZ – *Opis przedmiotu zamówienia* w ten sposób, że w **ust. I pkt 5 – Autoryzacja / Interfejs użytkownika i administratora** **tiret pierwszy** zapis o treści:

„.....- zarządzanie zasobami urządzeń drukujących (dodanie, usuwanie urządzeń, sprawdzanie dostępności urządzeń, wprowadzanie w tryb offline),.....”

przyjmuje brzmienie:

„.....- zarządzanie zasobami urządzeń drukujących (dodanie, usuwanie urządzeń, sprawdzanie dostępności urządzeń),.....”

**Pytanie nr 5**

**Dotyczy - OPZ, Zał. 1 do SIWZ, Par. I Pkt. 5 – Autoryzacja / Interfejs użytkownika i administratora**

Interfejs systemu dla użytkownika z uprawnieniami administracyjnymi musi być dostępny w języku polskim przez dowolną przeglądarkę WWW i umożliwiać:

- możliwość przypisania do konta użytkownika dodatkowych identyfikatorów (karta, PIN) z poziomu panelu administracyjnego.

System umożliwia przypisanie dowolnej ilości kart zbliżeniowych do konta użytkownika. Użytkownik nie może posiadać więcej niż jednego aktywnego kodu PIN. Czy Zamawiający zaakceptuj takie rozwiązanie?



### **Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia Załącznik nr 1 do SIWZ – *Opis przedmiotu zamówienia* w ten sposób, że w **ust. I pkt 5 – Autoryzacja / Interfejs użytkownika i administratora tირet czwarty** zapis o treści:

„.....- możliwość przypisania do konta użytkownika dodatkowych identyfikatorów (karta, PIN) z poziomu panelu administracyjnego.”

przyjmuje brzmienie:

„.....- możliwość przypisania do konta użytkownika dodatkowych identyfikatorów zbliżeniowych (karta) z poziomu panelu administracyjnego.”

### **Pytanie nr 6**

Czy z uwagi na mającą zostać implementowaną w *dniu 25 maja 2018 r. tzw.: "ustawę o RODO"* oraz zmianę ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 roku o ochronie dostępu do informacji niejawnych a w szczególności na podstawie art. 55 i inne - cytowanej ustawy o ochronie dostępu do informacji niejawnych jak i na podstawie rozporządzeń wykonawczych do ustawy o RODO i rozporządzeń zmieniających - Zamawiający będzie *żądał od Oferentów (obligatoryjnie – jako wymóg formalny udziału w postępowaniu)* - dokumentu poświadczającego zdolność przedsiębiorcy do zapewnienia ochrony informacji niejawnych, przed nieuprawnionym ujawnieniem w związku z realizacją przedmiotowej umowy lub zadań w celu wykonania przedmiotu postępowania - tj. wydany zgodnie z treścią *art.55 ust 1-2 w/w ustawy* dokument w postaci - **świadectwa bezpieczeństwa przemysłowego** (*uzyskany przez potencjalnego Oferenta w dowolnym chociażby najniższym tj. trzecim stopniu*)? (patrz. postępowanie na usługę wydruku /serwis urządzeń drukujących w IAS w Warszawie)

Specyfika jednostki Zamawiającego, fakt przetwarzania informacji niejawnych oraz zmiany legislacyjne, jak również wykonywanie usług serwisowych urządzeń drukujących w ramach przedmiotowego zamówienia, posiadających w dużej mierze możliwość gromadzenia na swoich nośnikach treści informacji w tym oczywiście informacji niejawnych (*zapisywanych zarówno w procesie kopiowania, skanowania jak i drukowania*) uzasadnia oprócz posiadania przez potencjalnego Wykonawcę wdrożonego systemu zarządzania bezpieczeństwem w standaryzacji ISO, również konieczność posiadania przedmiotowego wydanego w myśl *ustawy o ochronie informacji niejawnych*, co stanowi w świetle rygorystycznie zmieniającej się legislacji dodatkowe zabezpieczenie wpisane w plan polityki bezpieczeństwa funkcjonującej i opisanej u Zamawiającego.

### **Odpowiedź:**

Zamawiający nie będzie wymagał od Oferenta dokumentu poświadczającego zdolność przedsiębiorcy do zapewnienia ochrony informacji niejawnych, przed nieuprawnionym ujawnieniem - w związku z realizacją przedmiotowej umowy lub zadań w celu wykonania przedmiotu postępowania tj. wydanego zgodnie z treścią art. 55 ust. 1-2 Ustawy o ochronie informacji niejawnych (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 412 ze zm.), dokumentu w postaci - świadectwa bezpieczeństwa przemysłowego.

Zamawiający wyklucza przetwarzanie i przesyłanie informacji niejawnych w systemie do monitoringu wydruków jak i w systemie druku podążającego i poufnego.

**Pytanie nr 7**

Czy z uwagi na mającą zostać implementowaną w *dniu 25 maja 2018 r. tzw.: "ustawę o RODO"* Zamawiający nie będzie wymagał od Oferenta posiadania wdrożonego w Przedsiębiorstwie Oferenta, systemu bezpieczeństwa zarządzania informacjami zgodnego z normą ISO PN/EN ISO/IEC 27001:2014, potwierdzonego certyfikatem wdrożenia, przez organ uprawniony?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie będzie wymagał od Oferenta posiadania wdrożonego w Przedsiębiorstwie Oferenta, systemu bezpieczeństwa zarządzania informacjami zgodnego z normą ISO PN/EN ISO/IEC 27001:2014.

**Pytanie nr 8**

Czy z uwagi na fakt, iż Zamawiający posiada urządzenia drukujące wyposażone w dyski twarde, Zamawiający w świetle zmiany obowiązujących ustaw, będzie wymagał od Oferenta posiadania certyfikatu bezpieczeństwa przetwarzania informacji, w zakresie usług serwisowych zgodnie ze standaryzacją ISO 9001:2014?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie będzie wymagał od Wykonawcy posiadania certyfikatu bezpieczeństwa przetwarzania informacji w zakresie usług serwisowych zgodnie ze standaryzacją ISO 9001:2014. Wszelkie dyski lub pamięci przechowujące dane z wydrukami znajdujące się w urządzeniach użyczonych jak i w urządzeniach Zamawiającego nie będą przekazywane Wykonawcy.

**Pytanie nr 9**

Czy z uwagi na konieczność wprowadzenia dodatkowych zabezpieczeń w zakresie ochrony dostępu do informacji niejawnych, Zamawiający będzie wymagał aby zastosowane oprogramowanie zarówno do monitoringu wydruków jak i do systemu druku podążającego i poufnego wykorzystywało jeden ze standardowych algorytmów kryptograficznych tj. DES, 3DES, AES, IDEA, BLOWFISH, TWOFISH, SERPENT.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyklucza przetwarzanie i przesyłanie informacji niejawnych w systemie do monitoringu wydruków jak i w systemie druku podążającego i poufnego.

**Pytanie nr 10**

Czy oferowane przez Wykonawcę oprogramowanie musi mieć możliwość odczytu plików w standardzie SOAP, MARS, MARVEL (HP), LEDM, PML oraz posiadać możliwość odczytu zbieranych informacji z urządzeń drukujących Zamawiającego tekstem otwartym (skrypt otwarty) JSON / ASCII, BigEndianUnicode, Unicode, UTF32, UTF7, UTF8.



**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje dostarczenia usługi obejmującej wszystkie eksploatowane przez niego urządzenia drukujące, realizujące wszystkie rodzaje wydruków bez względu na rodzaj zastosowanych standardów w oprogramowaniu Wykonawcy.

**Pytanie nr 11**

Dotyczy referencji:

- a) Czy żądane referencje w zakresie obsługi urządzeń drukujących i implementacji systemu wydruku, dotyczą urządzeń Klienta czy urządzeń drukujących Zamawiającego?
- b) Czy wskazana liczba urządzeń dotyczy urządzeń A3, tak jak w treści przedmiotowego Zamówienia? Jednego lub wielu producentów?
- c) Czy Zamawiający żąda aby usługa będąca przedmiotem referencji była świadczona w adekwatnej liczbie lokalizacji, które posiada Zamawiający? Jeżeli tak to w ilu?
- d) Czy zwrot w referencjach "...z których korzystało min. 500 użytkowników" należy rozumieć - liczbę 500 faktycznie utworzonych i aktywnych różnych kont użytkowników?

**Odpowiedź:**

Ad a) Zamawiający nie określa czy referencje w zakresie obsługi urządzeń drukujących i implementacji systemu wydruku dotyczą urządzeń Klienta czy urządzeń drukujących Zamawiającego.

Ad b) Zamawiający określa, że wskazana liczba urządzeń dotyczy urządzeń A3 lub A4 jednego lub wielu producentów.

Ad c) Zamawiający nie stawia wymogów odnośnie liczby lokalizacji.

Ad d) Zamawiający informuje, iż przez zwrot "...z których korzystało minimum 500 użytkowników" dotyczący spełniania warunku udziału w postępowaniu zdolności technicznej Wykonawcy określonego rozdziale V ust. 1 pkt 2 C SIWZ, należy rozumieć jako liczbę 500 faktycznie utworzonych i aktywnych różnych kont użytkowników.

**Pytanie nr 12**

Prosimy o zmianę sposobu obliczania ceny tj. w ten sposób aby umożliwić potencjalnym oferentom, możliwość złożenia oferty z uwzględnieniem ceny do 4 zamiast 2 miejsc po przecinku. Pozostawienie ceny z dokładnością do 2 miejsc po przecinku obniży konkurencyjność i może spowodować złożenie kilku ofert o jednakowej wartości. Z uwagi na wysoki wolumen stron będący przedmiotem zamówienia, zmiana oferty o 0,001 zł spowoduje zmianę zaoferowanej wartości zamówienia na poziomie 195.000 zł (195.000.000 stron x 0,001 zł)

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę treści SIWZ.

**Pytanie nr 13**

Czy zwrot "autoryzacja serwisowa" jaka ma być posiadana przez personel dokonujący czynności serwisowych, dotyczy faktu posiadania autoryzacji producenta urządzeń oferowanych czy obecnie posiadanych przez Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z treścią ust. I pkt. 3 h) Opisu przedmiotu zamówienia – Załącznik nr 1 do SIWZ „serwis urządzeń będzie realizowany przez wykwalifikowany personel posiadający odpowiednią wiedzę techniczną oraz autoryzację jednego z producentów sprzętu – użyczonego lub będącego własnością Zamawiającego.”

**Pytanie nr 14**

Czy zaoferowany system do monitorowania stanów poziomu materiałów eksploatacyjnych może zostać zainstalowany na jednym centralnym serwerze? (łączenie z pozostałymi placówkami odbywać się będzie na zasadzie crossingu).

**Odpowiedź:**

System do monitorowania stanów poziomu materiałów eksploatacyjnych może zostać zainstalowany na jednym centralnym serwerze zgodnie z zapisem ust. I pkt. 4 Opis przedmiotu zamówienia - Załącznik nr 1 do SIWZ, tj. „Przedmiotowy system musi być zlokalizowany centralnie i umożliwić za pomocą protokołu SNMP gromadzenie i przetwarzanie danych ze wszystkich urządzeń podłączonych sieciowo w lokalizacjach Zamawiającego”.

**Pytanie nr 15**

Czy zaoferowany system do monitorowania stanów poziomu materiałów eksploatacyjnych musi zapewniać automatyczne skanowanie sieci informatycznej Zamawiającego w celu wykrycia nowych urządzeń. Rozwiązanie musi być realizowane poprzez ustanowienie harmonogramu odpytywania zakresów adresacji sieci (*automatycznego, bez konieczności każdorazowej ingerencji w proces jego uruchomienia przez administratora Zamawiającego*).

**Odpowiedź:**

System do monitorowania stanów poziomu materiałów eksploatacyjnych musi zapewniać automatyczne skanowanie sieci informatycznej Zamawiającego w celu wykrycia nowych urządzeń oraz możliwość ustawienia harmonogramów skanowania.

**Pytanie nr 16**

Czy zaoferowany system do monitorowania stanów poziomu materiałów eksploatacyjnych, co nie jest bez znaczenia z uwagi na poprawny wymiar wysokości dostarczanych faktur w stosunku miesięcznym, w przypadku braku komunikacji urządzenia drukującego z serwerem Wykonawcy / Zamawiającego, (przez brak komunikacji agenta Zamawiającego rozumie brak aktywności usługi na urządzeniu w okresie rozliczeniowym trwającym dłużej niż 3 dni), musi posiadać funkcjonalność przejścia z metody rozliczania polegającej na rozliczaniu faktycznie wydrukowanych iloczynowo stron, na metodę wyliczeń algorytmicznych / ryczałtowych, stanowiącą uśrednioną liczbę mogących zostać wykonanych kopii na danym urządzeniu w okresie swojej nieaktywności (biorąc pod uwagę średnią historyczną liczbę wydruków urządzenia). W przypadku zakończenia okresu rozliczeniowego oraz nieaktywności usługi na danym urządzeniu drukującym, oprogramowanie monitorujące musi posiadać możliwość wygenerowania raportu, obliczającą liczbę wydruków na nieaktywnym urządzeniu zgodnie



z metodą opisaną powyżej. W przypadku przywrócenia komunikacji agent-serwer, oprogramowanie musi automatycznie przestawić sposób liczenia wydruków na metodę rzeczywistego odpytywania licznika urządzenia oraz rozliczyć liczbę wydruków odczytaną metodą ryczałtową dokonując korekty liczby wydruków w taki sposób, aby metoda rozliczenia ryczałtowego była zgodna z liczbą wydruków wykonanych za pomocą wskazań sterownika/licznika całkowitego danego urządzenia drukującego. Z uwagi na liczbę urządzeń, ilość lokalizacji, możliwe do wystąpienia problemy, funkcjonalność ta znacznie poprawi komfort obsługi kontraktu zarówno po stronie Wykonawcy jak i Zamawiającego.

**Odpowiedź:**

Rozliczenia wydruków mogą być realizowane tylko na podstawie rzeczywistych odczytów liczników urządzeń drukujących.

**Pytanie nr 17**

Z uwagi na zakres podmiotowy i przedmiotowy zamówienia, oraz możliwe nieścisłości pojawiające się w spisie urządzeń, Zamawiający umożliwi do chwili uruchomienia usługi Wykonawcy, środkami własnymi pod nadzorem Zamawiającego dokonanie fizycznej inwentaryzacji wszystkich urządzeń drukujących znajdujących się na terenie jednostek Zamawiającego, w celu stworzenia ośrodków kosztowych MPK, poprzez ich fizyczne przypisanie do jednostek organizacyjnych znajdujących się na terenie obiektów Zamawiającego, Wykonawca w trakcie przeprowadzenia inwentaryzacji urządzeń drukujących zobowiązany będzie do zebrania z każdego z urządzeń informacji dotyczących modelu oraz marki producenta urządzenia, jego numeru inwentarzowego, numeru seryjnego urządzenia, wydrukowania strony startowej, z tak przeprowadzonej inwentaryzacji Wykonawca sporządzi zestawienie w formie tabelarycznej, oraz doręczy tak sporządzone zestawienie Zamawiającemu w terminie do 3 dni od dnia uruchomienia usługi. Zestawienie

o którym mowa powyżej stanowić będzie również zestawienie utworzonych tzw. "MPK" tj. miejsc powstawania kosztów, które zostanie następnie w tożsamej formie eksplorowane do oprogramowania monitorującego celem przypisania poszczególnych urządzeń drukujących do danego MPK. Zamawiający jako administrator systemu musi mieć możliwość samodzielnej możliwości tworzenia i zmiany poszczególnych MPK.

**Odpowiedź:**

Zamawiający umożliwi Wykonawcy przeprowadzenie inwentaryzacji urządzeń drukujących i zebranie informacji niezbędnych do uruchomienia usługi.

**Pytanie nr 18**

Czy oferowany system druku podążającego i poufnego ma zapewnić zarówno logowanie się użytkowników jak i wylogowywanie się za pomocą karty zbliżeniowej z urządzeń zarówno A3 jak i A4 (dotyczy również logowania i wylogowywania się za pomocą hasła PIN oraz kodu domenowego)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający udzielił wyjaśnień w odpowiedzi na pytanie nr 3.

### **Pytanie nr 19**

Czy oferowany system druku podążającego i poufnego ma zapewnić poprzez dostęp i czynność administratora systemu, "możliwość przypisania jednej lub więcej metod autoryzacji do użytkownika" - czy oznacza to że wszystkie te metody autoryzacji muszą być dostępne dla administratora systemu łącznie w każdym przypadku?

### **Odpowiedź:**

Tak, wszystkie metody autoryzacji muszą być dostępne dla administratora systemu łącznie w każdym przypadku.

### **Pytanie nr 20**

Czy przed podpisaniem umowy Zmawiający będzie wymagał przeprowadzenia testów oprogramowania (zarówno aplikacji dla druku podążającego jak i poufnego oraz aplikacji do monitorowania poziomu materiałów urządzeń) mających na celu potwierdzenie posiadania przez Zamawiającego aplikacji spełniających zarówno pod względem posiadania jak i fizycznego ich poprawnego funkcjonowania w środowisku informatycznym Zamawiającego wszystkie enumeratywnie opisane w treści SIWZ funkcjonalności żądne przez Zamawiającego?

### **Odpowiedź:**

Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia testów oprogramowania przed podpisaniem umowy.

### **Pytanie nr 21**

Czy oferowane oprogramowanie do monitorowania urządzeń drukujących musi zapewnić za pomocą dowolnej przeglądarki WWW dostęp do tzw. "panelu serwisowego" (logowanie do systemu odbywać się będzie za pomocą indywidualnych kont użytkowników, wygenerowanych dla osób uprawnionych wskazanych przez Zamawiającego z poziomu każdej z lokalizacji.); umożliwiającego za jego pomocą wysłanie zgłoszenia naprawy uszkodzonego urządzenia drukującego. Panel serwisowy musi automatycznie wczytać listę urządzeń drukujących znajdujących się w zasobach oprogramowania (LAN), oraz na bieżąco ją uaktualniać w chwili wykrycia nowych urządzeń przez system monitorowania, ponadto panel serwisowy powinien umożliwić dostęp do następujących informacji dotyczących procesu napraw urządzeń drukujących,

- status naprawy w czasie rzeczywistym;
- dane zgłaszającego (automatycznie), zgłaszający musi mieć możliwość generowania dowolnej liczby loginów i haseł do panelu, celem ich dystrybucji dla poszczególnych użytkowników;
- lokalizację sprzętu drukującego będącego w naprawie (wskazanie miejsca w którym znajduje się uszkodzone urządzenie u Zamawiającego, dane teleadresowe serwisu dokonującego naprawy);
- model urządzenia drukującego wraz z numerem seryjnym, oraz przypisaną lokalizacją w zasobach lokalowych Zamawiającego;
- opis usterki (z możliwością edycji opisu usterki przez Zamawiającego);



- możliwość wyszczególnienia części niezbędnych do naprawy urządzenia drukującego (edytowalny przez Wykonawcę);
- wyszczególnienie kosztów naprawy, wraz z możliwością edycji udzielenia przez Zamawiającego komentarza co do wyrażenia bądź nie zgody na naprawę urządzenia
- opis naprawy urządzenia drukującego (wypełniany przez serwis Wykonawcy);
- data zgłoszenia serwisowego,
- data przyjęcia zgłoszenia serwisowego,
- data wykonania naprawy
- data wydania drukarki z serwisu, oraz przewidywany czas dostawy urządzenia do Zamawiającego,
- możliwość dodania załącznika (tj. dodania strony testowej z urządzenia celem określenia kodu błędu , brudnego wydruku etc.);
- możliwość dodania załącznika przez serwis urządzeń drukujących (wydruk testowy z urządzenia drukującego świadczący o poprawnym wykonaniu usługi serwisowej).
- informacje historyczne o zamkniętych zgłoszeniach z podziałem na raport:
  - I. dzienny
  - II. tygodniowy
  - III. miesięczny
  - IV. porównawczy kategorii
  - V. porównawczy oddziałów
  - VI. dzienny czasu reakcji
  - VII. tygodniowy czasu reakcji
  - VIII. miesięczny czasu reakcji
  - IX. sumaryczny liczby zgłoszeń
  - X. porównawczy liczby zgłoszeń
- aktualnie procesowanych zgłoszeń:
  - I. sumaryczny liczny zgłoszeń
  - II. porównawczy obsługujących zgłoszenia
  - III. porównawczy priorytetów
  - IV. porównawczy kategorii
  - V. eksport raportów do XLSX i CSV
  - VI. informacje o usuniętych zgłoszeniach

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje wszystkie zapisy zawarte w Załączniku nr 1 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia (ust. I pkt 3), dotyczące panelu serwisowego i wyjaśnia, że poprzez zapis w ust. I pkt 3 n) „Wykonawca zapewni Zamawiającemu, poprzez przeglądarkę WWW, dostęp do panelu serwisowego wykorzystywanego do zgłaszania awarii sprzętu drukującego...” rozumie, że funkcjonalność panelu serwisowego jest realizowana u Wykonawcy.

Dodatkowo Zamawiający zmienia zapis dotyczący wymagań w **Załączniku 1 do SIWZ - Opis przedmiotu zamówienia w ust. I pkt 3 n) dodając na końcu wymóg:**

Wykonawca zagwarantuje dostęp do wszystkich danych historycznych naprawianych urządzeń drukujących w ciągu całego okresu trwania umowy.

### **Pytanie nr 22**

Z uwagi na brak szczegółowych funkcjonalności dla systemu OCR, Oferent wskazuje konieczność ich uzupełnienia, z uwagi na różnorodność produktów oraz konieczność dostosowania rozwiązania odpowiedzialnego za OCR do oferowanego systemu wydruku podążającego i poufnego oraz oferowanych w ramach użyczenia urządzeń drukujących. Poniżej wskazujemy podstawowe właściwości systemu OCR, mające zastosowanie w realiach organizacyjnych Zamawiającego:

Funkcjonalności:

1. System umożliwia skanowanie dokumentów na adres mailowy zalogowanego użytkownika oraz do katalogu domowego.
2. System umożliwia konfigurację dodatkowych przycisków służących do skanowania na zdefiniowany zasób sieciowy, widocznych dla zdefiniowanego użytkownika (brak ograniczeń co do ilości konfiguracji dodatkowych przycisków).
3. Możliwość wyszukiwania odbiorców maila bezpośrednio z poziomu urządzenia.
4. Możliwość skanowania z funkcją OCR do formatów DOC, XLS oraz PDF-a przeszukiwanego.
5. Możliwość realizacji funkcji skanowania na urządzeniach nowo dostarczonych jak i urządzeniach będących aktualnie w eksploatacji.
6. Funkcja OCR nie może posiadać ograniczeń co do ilości obsługiwanych serwerów oraz liczby korzystających użytkowników.
7. Personalizacja opcji skanowania według grup w Active Directory oraz dla wskazanych użytkowników.

### **Odpowiedź:**

Zamawiający podtrzymuje zapis wymagań dotyczący Skanowania i OCR, zawartych w Załączniku nr 1 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia w ust. I pkt 5 odnoszące się do funkcjonalności.

Dodatkowo Zamawiający zmienia **Załącznik nr 1 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia** w ten sposób, że w **ust. I pkt 5 – Autoryzacja / Skanowanie i OCR** zapis o treści:

„.....Generowanie plików wynikowych OCR do formatów:

- a) DOC, DOCX, ODT, RTF
- b) XLS, XLSX, ODS, CSV
- c) tekst PDF.....”

przyjmuje brzmienie:

„..... Generowanie plików wynikowych OCR do formatów:

- a) DOC lub DOCX,
- b) XLS lub XLSX,
- c) tekst PDF.....”

### **Pytanie nr 23**

Wykonawca zwraca się z prośbą o rezygnację z treści opisu Zamówienia dla urządzeń "Typ 1" opisanych w załączniku nr 2 do SIWZ - funkcjonalności posiadania przez najmniejsze z oferowanych wg załącznika urządzeń - dysków HDD, z uwagi na realizację tych funkcjonalności



przez serwer wydruków. Dodatkowo w kwestii precyzji - proszę o wskazania czy urządzenia Typu 1 - opisane w Załączniku nr 2 do SIWZ to urządzenia realizujące wydruk w technologii monochromatycznej czy kolorowej?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie rezygnuje z dysków twardych w urządzeniach Typ 1.  
Urządzenia Typ 1 realizują wydruk w technologii monochromatycznej.

**Pytanie nr 24**

Prosimy o uzupełnienie Załącznika nr 1 do Opisu przedmiotu zamówienia - Wykaz sprzętu będącego w posiadaniu Zamawiającego o następujące dane: rok produkcji, licznik kolor, licznik czarno-biały, czy urządzenie jest sieciowe, czy urządzenie jest podłączone do sieci czy lokalnie, czy urządzenie wymaga faksu, średni miesięczny nakład, czy urządzenie jest w pełni sprawne jeśli jest uszkodzone to proszę opisać zakres wymaganych napraw. Ponieważ tych urządzeń jest 2876 jest to dla nas kluczowa wiedza do sporządzenia rzetelnej oferty.

**Odpowiedź:**

Zamawiający podał w Opisie przedmiotu zamówienia modele urządzeń drukujących, które dostatecznie charakteryzują każde z urządzeń, tj. przybliżony rok produkcji, posiadanie przez urządzenie licznika oraz czy urządzenie posiada interfejs sieciowy.

Sposób podłączenia urządzenia (sieciowo lub lokalnie) nie wpływa na sposób kalkulacji oferty Wykonawcy.

Do kalkulacji oferty Wykonawca winien przyjąć, że Zamawiający dysponuje urządzeniami drukującymi, wyposażonymi w moduł faksu w liczbie 60 sztuk.

Zamawiający informuje, że urządzenia drukujące wymienione w Załączniku nr 1 do OPZ są sprawne techniczne i objęte są umową serwisową.

Zamawiający nie jest w stanie udzielić odpowiedzi na sformułowanie „średni miesięczny nakład”, gdyż nie jest ono precyzyjne.

**Pytanie nr 25**

Prosimy o wykreślenie z wymaganych formatów OCR: ODT i ODS.

**Odpowiedź:**

Zamawiający udzielił wyjaśnień w odpowiedzi na pytanie nr 22.

**Pytanie nr 26**

Poltax - Czy użytkownicy z lokalizacji nie posiadających serwerów lokalnych (lokalizacje od 31-40) będą drukować z systemu POLTAX? Jeśli tak czy dopuszczacie, aby wydruki wędrowały między np. serwerem centralnym, a kopiarką w lokalizacji bez serwera?

**Odpowiedź:**

W lokalizacjach od 32 do 40 nie będzie wydruków z systemu POLTAX.

Zamawiający wyjaśnia, iż w lokalizacji wskazanej w pozycji 31 posiada serwer lokalny i będą tam realizowane wydruki z systemu POLTAX.

**Pytanie nr 27**

System monitorowania - Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie bez dedykowanego panelu zarządzania za pomocą dowolnej przeglądarki WWW?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wymaga, aby dostęp do panelu systemu monitorowania był realizowany przy pomocy dowolnej przeglądarki.

**Pytanie nr 28**

Kto będzie odpowiedzialny za sporządzenie "Protokołu odczytu stanu początkowego licznika urządzenia drukującego"?

**Odpowiedź:**

Za sporządzenie "Protokołu odczytu stanu początkowego licznika urządzenia drukującego" będzie odpowiedzialny Zamawiający przy udziale Wykonawcy.

**Pytanie nr 29**

Zamawiający napisał, że będzie dokonywał ręcznego odczytu stanów liczników urządzeń i importował te dane do systemu - w jaki sposób Wykonawca będzie mógł weryfikować poprawność tych danych?

**Odpowiedź:**

Wykonawca będzie miał możliwość weryfikacji odczytu stanów liczników urządzeń w każdej lokalizacji poprzez udział w odczycie liczników, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.

**Pytanie nr 30**

Jakie systemy operacyjne będą na serwerach na których Wykonawca będzie instalował swoje rozwiązania?

**Odpowiedź:**

Zamawiający udostępni serwery z systemem operacyjnym Windows 2008, Windows 2012.

**Pytanie nr 31**

Proszę o podanie wartości księgowej oraz rynkowej poszczególnych urządzeń Zamawiającego, abyśmy mogli zweryfikować których urządzeń nie opłaca się naprawiać.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie przedstawi wartości księgowej oraz rynkowej poszczególnych urządzeń Zamawiającego. Ocena opłacalności naprawy będzie dokonywana każdorazowo na podstawie ekspertyzy określonej przez Zamawiającego w ust. I pkt 3 Opisu przedmiotu zamówienia.

**Pytanie nr 32**

Ponieważ żywotność urządzeń drukujących to maksymalnie 5 lat prosimy, aby takie urządzenia Zamawiającego można było z klucza zastąpić urządzeniami zastępczymi.



**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na automatyczną wymianę urządzeń drukujących starszych niż 5 lat.

**Pytanie nr 33**

Jest zapis mówiący, że serwisant ma się najpierw umówić na wizytę, rozumiem, że czas na naprawę 21 godzin roboczych jest liczony nie od zgłoszenia, a od terminu wizyty na który Państwa pracownicy umożliwią wejście naszemu technikowi? Dodatkowo wymagają Państwo, aby taka wizyta została potwierdzona drukiem zgodnym z załącznikiem nr 4 do OPZ. Prosimy o dodanie zapisu dającego możliwość potwierdzenia takiej wizyty w sposób elektroniczny. Czy osoby odpowiedzialne za podpisywanie takich protokołów będą w każdej lokalizacji?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z zapisem Załącznika nr 1 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia ust. I pkt 3 b) czas naprawy urządzenia jest liczony od momentu zgłoszenia awarii.

Potwierdzeniem wykonania naprawy lub interwencji serwisowej jest „Protokół przeprowadzonej naprawy (Załącznik nr 4 do OPZ) w wersji papierowej, podpisany przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego i Wykonawcy.

Wykaz osób odpowiedzialnych ze strony Zamawiającego za poszczególne lokalizacje będzie przedstawiony w Załączniku nr 8 do OPZ - Wykaz lokalizacji i osób wyznaczonych do kontaktu z Wykonawcą.

**Pytanie nr 34**

Proszę o sprecyzowanie kto jest odpowiedzialny za wymianę tonerów, tuszy? Jest to czynność bardzo prosta dla użytkownika, a jeśli miałby to robić Wykonawca to wpłynie znacząco na koszt oferty.

**Odpowiedź:**

Za wymianę tonerów i tuszy odpowiedzialny jest Zamawiający.

**Pytanie nr 35**

Zamawiający napisał: "3. Zapewni usługę serwisu wszystkich urządzeń drukujących. W ramach tej usługi Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzania na bieżąco napraw sprzętu we wszystkich lokalizacjach. Dotyczy to przede wszystkim urządzeń będących własnością Zamawiającego, gdyż niedopuszczalne jest zastępowanie ich urządzeniami Wykonawcy w sytuacji, której mogą one być naprawione. W przypadku konieczności zastąpienia urządzenia Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć szczegółową ekspertyzę techniczną wraz z kosztorysem świadczącym o nieopłacalności naprawy urządzenia. W takim wypadku urządzenie musi być zwrócone Zamawiającemu. Każda decyzja Wykonawcy o rezygnacji z naprawy urządzenia Zamawiającego i jego wymiany na urządzenie zastępcze musi być uzgodniona z Zamawiającym." Pytania: 1) Kto ma wykonać szczegółową ekspertyzę techniczną? 2) Kto dokona oceny określającej, że naprawa jest nieopłacana? Państwo oczekują rozliczenia za wydruk, a Wykonawca ponosi całe ryzyko. Taka ocena może być trudna do zrobienia. Rozliczenie

ma się odbywać na zasadzie kosztu za wydruk, prosimy, aby to Wykonawca mógł decydować, które urządzenia chce wymienić na zastępcze o porównywalnych parametrach, w tym wypadku nie możemy użyć sformułowania o nie gorszych parametrach, gdyż Państwa urządzenia są przeróżnych marek i modeli i zawężenie tego sformułowania do takiego nakazywało by Wykonawcy w takie miejsce wstawić dokładnie taki sam model jak tam stoi, a to niemożliwe. Dla Państwa koszty się nie zmieniają, a Wykonawcy będzie dużo łatwiej wywiązać się z czasów reakcji, napraw, warunków umowy, a usługa wydruku dla Państwa niczym się nie będzie różnić.

**Odpowiedź:**

Ad 1) Ekspertyzę techniczną przeprowadza Wykonawca.

Ad 2) Ocenę określającą opłacalność naprawy dokonuje Wykonawca.

Zamawiający na zasadzie współpracy z Wykonawcą oczekuje, że każda decyzja o rezygnacji z naprawy urządzenia Zamawiającego i jego wymiany na urządzenie zastępcze musi być uzgodniona z Zamawiającym.

**Pytanie nr 36**

Czy Zamawiający wymaga aby użyzione przez wykonawcę urządzenia drukujące były fabrycznie nowe?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wymaga, aby użyzione przez Wykonawcę urządzenia drukujące były fabrycznie nowe, z zastrzeżeniem, że urządzenia drukujące nie będą wyprodukowane przed 2016 rokiem (Załączniki nr 1 do SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, ust. I - W ramach tego zadania Zamawiający:, litera d), tiret trzeci „urządzeń o roku produkcji sprzed 2016 roku, w odniesieniu do urządzeń opisanych w pkt b) w momencie ich fizycznej dostawy do lokalizacji Zamawiającego”).

**Pytanie nr 37**

Czy Zamawiający dopuści użyzione przez wykonawcę urządzenia TYPU 1, które w przypadku modułu faksu posiadają tylko odbiór faksu do email (SMTP)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający dopuszcza użyzione przez Wykonawcę urządzenia TYPU 1, które w przypadku modułu faksu posiadają tylko odbiór faksu do email (SMTP).

Zamawiający dokonuje zmiany w treści SIWZ w ten sposób, że w **Załączniku nr 2 do Opisu przedmiotu zamówienia** wykreśla się wymóg określony w **pozycji 32 „Odbiór do folderu (SMB)”**.



Ponadto Zamawiający zmienia **Załącznik nr 1 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia** w ten sposób, że **Wykaz załączników** o treści:

- „Załącznik 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wykaz urządzeń Zamawiającego wraz z lokalizacją
- Załącznik 2 do Opisu Przedmiotu Zamówienia - Specyfikacja techniczna urządzeń
- Załącznik 3 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wykaz użyzonego sprzętu
- Załącznik 4 do Opisu Przedmiotu Zamówienia - Wzór protokołu przeprowadzonej naprawy
- Załącznik 5 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wzór zgłoszenia dostarczenia urządzeń
- Załącznik 6 do Opisu Przedmiotu Zamówienia - Wzór protokołu sporządzonego z odczytu stanu licznika urządzeń drukujących
- Załącznik 7 do Opisu Przedmiotu Zamówienia - Wykaz lokalizacji Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu oraz osób kontaktowych
- Załącznik 8 do Opisu Przedmiotu Zamówienia - Protokół odbioru usługi outsourcingu druku w lokalizacji
- Załącznik 9 do Opisu Przedmiotu Zamówienia - Protokół odbioru usługi outsourcingu druku dla Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu
- Załącznik 10 do Opisu Przedmiotu Zamówienia - Protokół odbioru szkolenia”

przyjmuje brzmienie:

- „Załącznik 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wykaz urządzeń Zamawiającego wraz z lokalizacją
- Załącznik 2 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Specyfikacja techniczna urządzeń
- Załącznik 3 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wykaz lokalizacji z użyzonymi urządzeniami
- Załącznik 4 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wzór protokołu przeprowadzonej naprawy
- Załącznik 5 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wzór protokołu przeprowadzonej konserwacji / przeglądu technicznego
- Załącznik 6 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wzór protokołu zgłoszenia / dostarczenia urządzeń drukujących
- Załącznik 7 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wzór protokołu sporządzonego z odczytu stanu licznika urządzeń drukujących
- Załącznik 8 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Wykaz lokalizacji i osób wyznaczonych do kontaktu z Wykonawcą
- Załącznik 9 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Protokół odbioru usługi outsourcingu druku w lokalizacji
- Załącznik 10 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Protokół odbioru usługi outsourcingu druku dla Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu
- Załącznik 11 do Opisu Przedmiotu Zamówienia – Protokół odbioru szkolenia”

  
Z upoważnienia Dyrektora  
Izby Administracji Skarbowej  
we Wrocławiu  
Justyna Giżewska  
Z-ca Dyrektora