

Rybnik, dnia 14.09.2026 r.

ODPOWIEDZI NA PYTANIA

Dotyczy zapytania ofertowego na usługę dzierżawa urządzeń drukujących nr ZP/130/TMT/2026

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku przekazuje odpowiedzi na pytania Wykonawcy. Prosimy o uwzględnienie udzielonej odpowiedzi przy sporządzaniu oferty.

Pytanie 1.

Liczba urządzeń objętych dzierżawą

W dokumentacji Zamawiający wskazuje, że aktualnie użytkuje w ramach dzierżawy 29 urządzeń. Prosimy o potwierdzenie, czy w ramach niniejszego postępowania Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia 29 urządzeń, które zastąpią wszystkie urządzenia wyszczególnione w przedstawionym wykazie, tj. aktualnie użytkowane urządzenia KYOCERA oraz Ricoh. Prosimy również o potwierdzenie, czy każde dostarczone urządzenie powinno zastąpić urządzenie znajdujące się obecnie w danej lokalizacji/dziale i posiadać parametry oraz funkcjonalności wymagane dla danego stanowiska.

Odpowiedź:

Tak. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia 29 urządzeń, które zastąpią obecnie użytkowane urządzenia wskazane w wykazie. Zamawiający nie wymaga dostarczenia urządzeń dokładnie tych samych modeli. Z uwagi na wypracowaną przez pracowników znajomość obsługi obecnie użytkowanych urządzeń, Zamawiający preferuje jednak rozwiązania o parametrach i funkcjonalnościach odpowiadających urządzeniom obecnie eksploatowanym. Dostarczone urządzenia muszą posiadać parametry i funkcjonalności nie gorsze niż urządzenia obecnie użytkowane i wymagane dla poszczególnych lokalizacji, w szczególności urządzenia odpowiadające klasie obecnie użytkowanych urządzeń, takich jak Ricoh MPC 3003, KYOCERA ECOSYS M3540idn, KYOCERA FS4200DN oraz KYOCERA M3655. Dostarczone urządzenia muszą zapewniać funkcjonalność niezbędną do prawidłowej realizacji zadań Zamawiającego, w tym odpowiednio drukowanie, drukowanie dwustronne oraz skanowanie, zgodnie z wymaganiami dla danego stanowiska i lokalizacji.

Pytanie 2.

Godziny świadczenia obsługi serwisowej

W § 1.3 projektu umowy Zamawiający przewidział obowiązek usuwania awarii w godzinach 6:00–22:00, w tym również w niedziele i święta. Prosimy o wyjaśnienie, czy charakter pracy Zamawiającego oraz sposób wykorzystywania urządzeń drukujących rzeczywiście wymagają zapewnienia obsługi serwisowej w tak szerokim przedziale godzinowym oraz w niedziele i dni ustawowo wolne od pracy. Jednocześnie zwracamy się z wnioskiem o zmianę powyższego zapisu poprzez ustalenie standardowych godzin świadczenia obsługi serwisowej od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00–16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Proponujemy, aby zgłoszenia przekazane poza wskazanymi godzinami były traktowane jako przyjęte do realizacji od godziny 7:00 najbliższego dnia roboczego, a terminy realizacji zgłoszenia były liczone w godzinach świadczenia obsługi serwisowej.



W przypadku braku możliwości dokonania powyższej zmiany prosimy o wskazanie konkretnych urządzeń, działów oraz lokalizacji, które pracują poza godzinami 7:00–16:00 lub w niedziele i święta i dla których Zamawiający faktycznie wymaga zapewnienia obsługi serwisowej w godzinach 6:00–22:00.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje wymaganie zapewnienia obsługi serwisowej w godzinach 6:00–22:00, we wszystkie dni tygodnia, w tym w niedziele i dni ustawowo wolne od pracy. Wynika to z organizacji pracy Zamawiającego oraz konieczności zapewnienia ciągłości funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Pytanie 3.

Czas reakcji serwisowej i termin usunięcia awarii. W § 1.3 projektu umowy wskazano czas naprawy uszkodzonej koparki do 4 godzin od momentu zgłoszenia awarii, natomiast w § 5.2 oraz § 5.3 wskazano termin do 5 godzin od momentu zgłoszenia awarii.

Prosimy o ujednolicenie powyższych zapisów. Jednocześnie zwracamy się z wnioskiem o zmianę warunków realizacji obsługi serwisowej poprzez rozdzielenie czasu reakcji/rozpoczęcia naprawy od czasu całkowitego usunięcia awarii i przyjęcie następujących zasad:

- rozpoczęcie czynności serwisowych – do 4 godzin roboczych od momentu zgłoszenia awarii,
- usunięcie awarii – do 24 godzin roboczych od rozpoczęcia czynności serwisowych,
- w przypadku braku możliwości usunięcia awarii w tym terminie – zapewnienie urządzenia zastępczego.

Wymóg całkowitego usunięcia każdej awarii w ciągu 4–5 godzin może być niemożliwy do spełnienia w szczególności w sytuacji, gdy naprawa wymaga wymiany części lub podzespołu, którego Wykonawca nie posiada w danym momencie na magazynie i konieczne jest jego sprowadzenie.

Przedmiotem zamówienia są urządzenia drukujące i wielofunkcyjne wykorzystywane do realizacji prac biurowych, a nie urządzenia stanowiące element ciągłego procesu lub linii produkcyjnej. W związku z tym proponowane rozwiązanie pozwoli zachować ciągłość pracy Zamawiającego, a jednocześnie umożliwi prawidłową technicznie realizację napraw.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na wydłużenie terminu usunięcia awarii do 24 h. Jednocześnie Zamawiający ujednolica zapisy i wydłuża czas naprawy uszkodzonej koparki określony treścią § 1.3. *Warunki serwisowe* lit a) do 5 h.

Pytanie 4.

Możliwość zapewnienia urządzenia zastępczego.

Prosimy o wprowadzenie możliwości zapewnienia przez Wykonawcę sprawnego urządzenia zastępczego o parametrach i funkcjonalności nie gorszych niż urządzenie uszkodzone, jeżeli całkowite usunięcie awarii w terminie 24 godzin roboczych nie będzie możliwe z przyczyn technicznych lub z uwagi na konieczność sprowadzenia części zamiennych. Prosimy o potwierdzenie, że dostarczenie takiego urządzenia będzie traktowane jako zapewnienie ciągłości pracy Zamawiającego i prawidłowa realizacja obowiązków serwisowych Wykonawcy do czasu zakończenia właściwej naprawy. Jednocześnie prosimy o potwierdzenie, że w takim przypadku nie będzie miała zastosowania możliwość zlecenia naprawy podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy, przewidziana w § 5.3 projektu umowy.



Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody wskazując, iż wymaga naprawy sprzętu i usuwania awarii na warunkach i zasadach określonych treścią umowy.

Pytanie 5.

Sposób liczenia czasu realizacji zgłoszenia. Prosimy o jednoznaczne wskazanie sposobu liczenia czasu reakcji i naprawy. Proponujemy, aby zgłoszenie dokonane w godzinach świadczenia obsługi serwisowej rozpoczynało bieg terminu w momencie jego otrzymania przez Wykonawcę. Natomiast zgłoszenie dokonane po godzinie 16:00, przed godziną 7:00, w sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy powinno być traktowane jako przyjęte o godzinie 7:00 najbliższego dnia roboczego. Pozwoli to na jednoznaczne określenie zarówno obowiązków Wykonawcy, jak i sposobu weryfikowania wymaganych terminów przez Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany podtrzymując dotychczasowe warunki i zasady określone treścią umowy.

Pytanie 6.

Konserwacja urządzeń – dodatkowa opłata 250,00 zł netto W § 2.5 projektu umowy wskazano dodatkowe wynagrodzenie w wysokości 250,00 zł netto za przeprowadzenie konserwacji drukarki laserowej po jej naprawie. Prosimy o potwierdzenie, że wskazana kwota 250,00 zł netto dotyczy wyłącznie konserwacji drukarki laserowej wykonywanej po przeprowadzonej naprawie, natomiast okresowe konserwacje urządzeń dostarczonych przez Wykonawcę w ramach dzierżawy są objęte wynagrodzeniem za dzierżawę i kompleksową obsługę serwisową zgodnie z § 2.8 projektu umowy i nie podlegają dodatkowemu rozliczeniu.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że kwota 250,00 zł netto stanowi maksymalną kwotę wynagrodzenia za konserwację urządzenia będącego własnością Zamawiającego. Konserwacja urządzeń własnych Zamawiającego nie jest obligatoryjna i może zostać wykonana wyłącznie po uzyskaniu wyrażnej zgody Zamawiającego. Konserwacja urządzeń objętych dzierżawą stanowi element kompleksowej obsługi serwisowej i nie podlega dodatkowemu rozliczeniu poza wynagrodzeniem określonym w umowie.

Pytanie 7.

Zakres obsługi urządzeń będących własnością Zamawiającego. Prosimy o jednoznaczne wskazanie, czy poza 29 urządzeniami dostarczonymi w ramach dzierżawy przedmiot zamówienia obejmuje również naprawę lub konserwację innych urządzeń drukujących będących własnością Zamawiającego. Jeżeli tak, prosimy o wskazanie liczby urządzeń, producentów, modeli oraz lokalizacji, a także określenie sposobu rozliczania napraw, części zamiennych, materiałów eksploatacyjnych oraz konserwacji tych urządzeń.

Odpowiedź:

Tak. Przedmiot zamówienia obejmuje również odpłatne serwisowanie i naprawy urządzeń drukujących będących własnością Zamawiającego, znajdujących się w lokalizacjach należących do PWiK Rybnik, w tym w siedzibie Zamawiającego oraz na terenie oczyszczalni ścieków. Wykaz urządzeń własnych Zamawiającego zamyka się do urządzeń HP modele 1320 oraz 2105 (suma urządzeń 10 sztuk)



Każda naprawa urządzenia własnego Zamawiającego, co do zasady, wymaga wcześniejszego przedstawienia przez Wykonawcę bezpłatnej wyceny, zawierającej odrębnie koszt usługi/robocizny oraz koszt części. Decyzja o wykonaniu naprawy należy do Zamawiającego i może zostać przez niego podjęta z uwzględnieniem ekonomicznego uzasadnienia naprawy. Zamawiający ma prawo zrezygnować z wykonania naprawy po otrzymaniu wyceny. Wykonawca nie jest uprawniony do wykonania odpłatnej naprawy bez zgody Zamawiającego, z zastrzeżeniem przypadków, w których sposób postępowania w przypadku danej, powtarzalnej usterki został wcześniej uzgodniony z Zamawiającym. Cena naprawy powinna obejmować doprowadzenie urządzenia do stanu w pełni sprawnego i gotowego do eksploatacji. Przeglądy okresowe urządzeń własnych Zamawiającego nie są obowiązkowe i mogą być wykonywane wyłącznie po uzyskaniu wyraźnej zgody Zamawiającego.

Pytanie 8.

Uzasadnienie wymaganej gotowości serwisowej. Ze względu na wymaganie zapewnienia obsługi w godzinach 6:00–22:00, również w niedziele i święta, prosimy o informację, czy wszystkie urządzenia objęte postępowaniem są wykorzystywane przez Zamawiającego w takim systemie pracy. Jeżeli wymóg ten wynika z konieczności zapewnienia ciągłości pracy jedynie wybranych komórek organizacyjnych Zamawiającego, prosimy o rozważenie ograniczenia rozszerzonej obsługi serwisowej wyłącznie do urządzeń znajdujących się w tych lokalizacjach, zamiast obejmowania tym obowiązkiem całej floty 29 urządzeń.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowaną zmianę.

Dyrektor
ds. Technicznych i Eksploatacji
Prokurent Samoistny
Wojciech Chmielewski

Wz