

Numer zapytania	Z374/125/1
Tytuł zapytania	Usługi serwisowe Zebra OneCare – urządzenia Zebra (drukarki + terminale mobilne)
Kupiec prowadzący:	Osmanowska, Agata
Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych:	Jaroch, Michał
Data złożenia:	2026-06-05 14:13:30
Waluta:	EUR

TERMINY W ZAPYTANIU

Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert:	2026-06-05 14:15:00
Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert:	2026-06-11 11:00:00
Termin zadawania pytań (do kiedy?):	2026-06-10 09:00:00

Załączniki	nie
------------	-----

Treść zapytania

Szanowni Państwo,

zapraszamy Państwa do złożenia oferty w postępowaniu przetargowym na Usługi serwisowe Zebra OneCare – urządzenia Zebra (drukarki + terminale mobilne). Szczegóły dotyczące realizacji usługi znajdą Państwo poniżej.

Zakres usług serwisowych

Oczekiwany zakres minimalny:

- obsługa w modelu producenta lub równoważnym (np. Zebra OneCare lub odpowiednik),
- naprawy sprzętowe (części + robocizna),
- diagnostyka i wsparcie techniczne,
- określony czas realizacji (SLA),
- urządzenia zastępcze (opcjonalnie),
- możliwość obsługi zgłoszeń centralnie (service desk),

SLA – do określenia w ofercie:

- czas reakcji,
- czas naprawy (np. 3 dni robocze – aktualny standard w ofertach),
- tryb: door-to-door / on-site / depot

Zakres urządzeń objętych usługą

Typy urządzeń:

- drukarki etykiet:
 - Zebra ZT421
 - Zebra ZT111
- terminale mobilne:

- Zebra MC27

Szacunkowa liczba urządzeń:

- ZT421 - ~25 szt.
- ZT111 - ~19 szt.
- MC27 - ~40 szt.

Zakres usług serwisowych

- **Oczekiwany zakres minimalny:**

- obsługa w modelu producenta lub równoważnym (np. Zebra OneCare lub odpowiednik),
- naprawy sprzętowe (części + robocizna),
- diagnostyka i wsparcie techniczne,
- określony czas realizacji (SLA),
- urządzenia zastępcze (opcjonalnie),
- możliwość obsługi zgłoszeń centralnie (service desk),
- **SLA - do określenia w ofercie:**
- czas reakcji,
- czas naprawy (np. 3 dni robocze - aktualny standard w ofertach),
- tryb: door-to-door / on-site / depot

- **Wymagania formalne wobec dostawcy**

- doświadczenie w obsłudze urządzeń Zebra,
- autoryzacja producenta (lub równoważna kompetencja),
- obsługa klientów w Polsce,
- możliwość objęcia całości floty jednym kontraktem,
- jedno centrum kontaktowe (single point of contact),

- **Model współpracy - wymagania**

Prosimy o przedstawienie wariantów:

- ☐ **Wariant 1 - standardowy**

- roczna umowa serwisowa

- ☐ **Wariant 2 - preferowany**

- umowa długoterminowa (24 miesiące)
- z gwarancją ceny / rabatem

- ☐ **Wariant 3 - opcjonalny**

- elastyczny model pay-per-repair

- **Wymagania dotyczące oferty**

Oferta powinna zawierać:

- ceny jednostkowe (per urządzenie / per rok),
- ceny łączone (bundle),
- rabaty wolumenowe,
- warunki SLA,
- opis zakresu usług,
- wyłączenia (co nie jest objęte serwisem),
- warunki logistyczne (transport, odbiór sprzętu),
- okres ważności oferty,

• Mile widziane referencje

• ZAŁOŻENIA OFERTOWE:

- W niniejszym postępowaniu nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych.
- Zamawiający przewiduje możliwość przeprowadzenia kilku etapów postępowania przed wyborem najkorzystniejszej oferty.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do przyjęcia oferty w całości albo w części bądź do jej odrzucenia, jak również prawo do zmiany warunków przeprowadzania procesu zakupowego, przerwania lub anulowania procesu zakupowego bez podania przyczyn. W takim wypadku Oferentom nie będą przysługiwały żadne roszczenia przeciwko Zamawiającemu. W przypadku zmiany warunków przeprowadzania procesu zakupowego, przerwania lub jego anulowania, Oferenci zostaną poinformowani o tym fakcie telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem platformy.
- Ostateczna akceptacja oferty będzie miała postać Umowy bądź Zamówienia pomiędzy Tarchomińskie Zakłady Farmaceutyczne "Polfa" SA i Oferentem.
- Oferent jest zobowiązany do zachowania poufności otrzymanych informacji, materiałów i dokumentów dotyczących Zapytania Ofertowego i Zamawiającego, otrzymanych w związku z udziałem w procesie ofertowym, w szczególności stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji).

LISTA ZAŁĄCZNIKÓW

Lp.	Dokumenty
	Brak pozycji

PRODUKTY

Lp.	Produkt	Indeks/Nr produktu	Ilość	Jednostka miary	Kategoria zakupowa
1.	Usługi serwisowe Zebra OneCare – urządzenia Zebra (drukarki + terminale mobilne)		1	szt.	Utrzymanie sprzętu

KRYTERIA FORMALNE (WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU):

Lp.	Kryterium
1.	Termin płatności: 60 dni
2.	Miejsce dostawy: siedziba

DODATKOWE PYTANIA DO OFERTY

Lp.	Pytanie
	Brak pozycji

SKŁADANIE OFERT

Zezwól na składanie ofert częściowych	nie
Zezwól na składanie ofert na zamienniki	nie
Zezwól na dodatkowe uwagi do produktów	nie
Zezwól na korygowanie ofert do momentu zakończenia przyjmowania ofert	tak
Zezwól na składanie ofert w przypadku braku spełniania kryteriów formalnych	nie
Zezwól na składanie ofert w innych walutach	nie
Zezwól na składanie ofert na inne ilości	nie
Zezwól na składanie ofert wariantowych	nie