**Техническая спецификация УСЛУГИ**

**Общие положения**

Наименование услуг – услуги по управлению печатной инфраструктурой с использованием устройств печати или многофункциональных устройств печати/сканирования/копирования (далее - МФУ) управление парком Оборудования, обеспечение бесперебойного сервиса печати (далее – Услуги). Стоимость услуг: указывается стоимость за отпечаток на каждом типе устройства и при необходимости, если таковая имеется, стоимость ежемесячного обслуживания каждой единицы техники. Счет за оказываемые услуги должен выставляться не позднее 10-го числа следующего месяца, и должен быть подтвержден данными из системы мониторинга устройства (далее – СМУ).

**Общие требования к оказанию услуг.**

Исполнитель обязан обеспечить оказание Услуг согласно установленного Заказчиком графика работы. Установленный Заказчиком график оказания услуги является 5-ти дневная рабочая неделя с понедельника по пятницу (включительно), с 9-00 до 20-00 часов по местному времени, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

В состав Услуг включается:

* обеспечение надлежащего функционирования технических средств, предоставляемых Заказчиком вне зависимости от их модели, типа, производителя, способа печати/копирования, в течение всего периода оказания Услуги, в том числе проведение необходимого обслуживания технических средств Заказчика в местах оказания Услуги, плановый и внеплановый ремонт технических средств, находящихся в эксплуатации Заказчика.

Максимальное время восстановления работоспособности оборудования, должно составлять 1 рабочий день;

* предоставление и замена расходных материалов, кроме бумаги;
* поддержание месячного запаса расходных материалов на складе Заказчика, для оперативного реагирования при окончании расходного материала;
* замена изнашивающихся деталей, узлов, механизмов и ресурсных деталей технических средств;

При необходимости ремонта оборудования в Сервисном Центре максимальное время ремонта и восстановления оборудования составляет не более 7 рабочих дней.

При расчете стоимости отпечатка Исполнителю необходимо учитывать, что стоимость отпечатка заявленного Заказчиком составляет:

– не выше 4.1 тенге за черно-белый отпечаток;

– не выше 24.5 тенге за цветной отпечаток.

**Требования к технологическому обеспечению оказания услуг.**

В рамках оказания Услуг Исполнитель должен самостоятельно и за свой счет обеспечить работу, техническое обслуживание оборудования и обеспечивать его всеми необходимыми расходными материалами (первоначально исполнитель устанавливает свои расходные материалы), рекомендованными/сертифицированными производителем оборудования, указанных технических средств, без взимания дополнительной платы с Заказчика.

Исполнитель своими силами производит настройку устройств печати или многофункциональных устройств печати/сканирования/копирования.

Настройка конечных пользователей для работы с печатающими устройствами производится силами Заказчика.

Заказчик вправе изменять места установки технических средств.

Для возможности оказания Услуг Исполнителем в точках установки Заказчик обеспечивает наличие электрической однофазной розетки с подведенным электропитанием 220V - 50Hz, а также наличие информационной розетки (RJ-45), подключенной к локальной вычислительной сети Заказчика.

Проведение обслуживания (профилактика) технических средств Заказчика проводится Исполнителем один раз в месяц.

Проведение технического обслуживания должно осуществляться преимущественно в часы работы Заказчика.

Проведение технического обслуживания должно осуществляться в периоды, наиболее благоприятные для проведения работ и не должно осуществляться в периоды интенсивного использования технических средств в целях поддержания процесса работы конечных пользователей. Такие периоды должны быть в обязательном порядке согласованы с Заказчиком.

В рамках оказания Услуги допускается использование только оригинальных запасных частей (ресурсных деталей), рекомендованных/сертифицированных производителем оборудования, используемого для оказания Услуги.

Использование восстановленных и перезаправленных расходных материалов, а также восстановленных ресурсных деталей, недопустимо.

Качество конечного продукта (отпечатка) должно отвечать следующим требованиям:

* Отсутствие фонового "ореола";
* Отсутствие горизонтальных/вертикальных полос на изображении;
* Отсутствие складок на бумаге и ее деформации;
* Отсутствие искажения изображения и шрифтов;
* Отсутствие пропусков на изображении;
* Четкая, контрастная печать;
* Отсутствие незакрепленного изображения;
* Равномерная печать;
* Чистая печать (отсутствие посторонних точек на копии);
* Отсутствие на отпечатке частиц тонера;
* Отсутствие посторонних шумов при печати.

Отклонение от одного из требований является поводом для регистрации Заявки.

**Требования к Системе мониторинга и управления устройствами печати СМУ.**

Для обеспечения контроля правильности выставления счетов параметризация программного обеспечения СМУ проводится Исполнителем.

Настройка СМУ должна содержать следующий функционал:

* сбор информации о количестве отпечатков на каждом устройстве печати;
* информацию о необходимости замены расходных материалов в устройстве печати;
* информацию о необходимости замены сервисных комплектов по уходу за принтерами; автоматическое обнаружение новых устройств печати;
* автоматическая настройка параметров всех устройств печати;
* возможность создания и отправки электронного сообщения на основании аварийных и предупредительных событий в устройствах печати;
* автоматическое оповещение о низком уровне расходных материалов;
* сохранение статистики печати в базах данных,
* просмотр статистики по всем устройствам, группам устройств, отдельно по каждому устройству за любой период предоставления Услуги;
* поиск по заданным критериям (по подразделениям, по пользователям, по устройствам);
* генерация отчетности по заданным фильтрам и экспорт данных;
* генерация отчетности по объему печати, по имени пользователя, по имени документа.

**Требования к организации службы технической поддержки**

Для надлежащего оказания Услуги, Исполнитель собственными силами и за свой счет должен организовать свою службу технической поддержки, взаимодействующую в порядке и на условиях, определенных настоящим Техническим заданием, со службой технической поддержки пользователей Заказчика. Данная служба обеспечивает прием, регистрацию и управление всеми Заявками, в том числе Заявками, относящимися по настоящему Техническому заданию к компетенции Исполнителя.

Соблюдение времени реакции:

* время реакции один рабочий час;
* время восстановления сервиса печати – 4 рабочих часа.

Исполнитель предоставляет Заказчику выделенного менеджера по управлению Услугами, его контактный телефон и адрес электронной почты для оперативного решения административных вопросов и направления претензий к качеству предоставления Услуг.

**Дополнительные требования к Исполнителю**

Исполнитель работ, услуг, должен также соответствовать специальным квалификационным требованиям, а именно обладать достаточными материальными, финансовыми и трудовыми ресурсами, для выполнения принятых на себя обязательств по договору.

Обладать сертификатами, лицензиями, необходимыми для осуществления данного вида деятельности.

Обладать профессиональной квалификацией, а также опытом работы на соответствующем рынке закупаемых товаров, работ и услуг не менее трех лет.

Иметь возможность поддержания месячного запаса расходных материалов и запасных частей на центральном складе Исполнителя.

**Оборудование Заказчика**

Заказчик предоставляет на аутсорсинг (техническое обслуживание) оборудование фирмы CANON:

* МФУ Canon imageRUNNER ADVANCE 525i в количестве двух единиц;
* МФУ Canon imageRUNNER ADVANCE 3520i в количестве двух единиц.

**Месячный объем печати:**

* МФУ Canon imageRUNNER ADVANCE 525i две единицы общий объем – 12 000 листов.
* МФУ Canon imageRUNNER ADVANCE 3520i две единицы общий объем – 4 500 листов.