**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 (за исключением 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 6 тенге за черно-белый отпечаток;

– не выше 20 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 (за исключением бумаги), 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 рабочих станций для конечных пользователей для работы с печатающими устройствами производится силами Заказчика.

Заказчик вправе изменять места установки технических средств. При этом Исполнитель при необходимости проводит повторную настройку устройств печати или многофункциональных устройств печати/сканирования/копирования.

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 профилактического технического обслуживания на месте эксплуатации технических средств Заказчика проводится Исполнителем один раз в месяц.

Проведение профилактического технического обслуживания должно осуществляться преимущественно в часы работы Заказчика.

Проведение профилактического 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.

В случае выхода из строя оборудования Заказчика по вине Исполнителя (некачественный расходный материал, запасные части и т.д.), второй проводит весь комплекс мер необходимый для восстановления рабочего состояния оборудования. В случае невозможности восстановить рабочее состояние оборудования Исполнитель возмещает убытки в размере стоимости вышедшего из строя оборудования.

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

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

Первоначальная 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 системе контроля доступа к устройствам СКД.**

Для обеспечения контроля действий с устройствами Заказчика, первоначальная установка и параметризация программного обеспечения СКД проводится Исполнителем.

Первоначальная настройка СКД должна содержать следующий функционал:

* безопасная печать;
* безопасное сканирование;
* установка ограничений;
* доступ по электронной карте;
* разграничение доступа по заданным критериям;
* разграничение лимита на печать;
* отслеживание по заданным критериям.

**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 не более одного часа;
* время восстановления сервиса печати – не более 4 часов.

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 и его работникам**

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.

Работники Исполнителя (менеджеры по управлению Услугами) должны обладать сертификатами, лицензиями, необходимыми для осуществления данного вида деятельности (предоставить подтверждающие документы).

Обладать профессиональной квалификацией, а также опытом работы на соответствующем рынке закупаемых услуг(предоставить подтверждающие документы).

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.

**Срок оказания услуг – в течение 2019 года;**

**Сумма в тенге, без учета НДС – 1 800 000 тенге.**