**Приложение № 1 к Извещению**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по комплексному техническому обслуживанию копировально-множительной техники ИПУ РАН, включающее в себя ежемесячные профилактические и ремонтные работы.**

1. **Объект закупки.**
   1. **Оказание услуг по комплексному техническому обслуживанию копировально-множительной техники ИПУ РАН, включающее в себя ежемесячные профилактические и ремонтные работы**.
      1. Стоимость запасных частей и расходных материалов, предусмотренных Приложением № 3 к Договору, включены в цену оказываемых услуг, предусмотренных пунктом 1.1. настоящего технического задания и приобретаются, поставляются и устанавливаются Исполнителем своими силами и за свой счет. Оплата производится Заказчиком за фактически оказанные услуги и поставленные запасные части и расходные материалы по заявкам Заказчика после подписания Актов выполненных работ (оказанных услуг).
   2. Место оказания услуг: ИПУ РАН, 117997, г. Москва, ул. Профсоюзная, д.65.
   3. Перечень оборудования, подлежащего техническому обслуживанию: согласно Приложению № 1 к настоящему Техническому заданию.
2. **Краткие характеристики выполняемых работ, оказываемых услуг и поставляемых товаров.**
3. **Термины и определения.**
4. Заказчик – Федеральное государственное бюджетное учреждения науки Институт проблем управления им. В.А. Трапезникова Российской академии наук (ИПУ РАН).
5. Техническое обслуживание – в рамках настоящего Технического задания под техническим сопровождением понимается комплекс мероприятий по поддержанию бесперебойного функционирования процесса печати и тиражирования бумажных документов и иных процессов, обеспечиваемых оборудованием.
6. **СТП** – Служба технической поддержки пользователей.
7. **Время восстановления оборудования** – срок восстановления работоспособности вышедшей из строя единицы оборудования (интервал времени от момента подачи заявки Заказчика, до момента восстановления работоспособности оборудования).
8. **Соглашение по качеству** - Соглашение об уровне качества Услуг по техническому обслуживанию оборудования (SLA от англ. «Service Level Agreement»).
9. **Состав выполняемых работ, оказываемых услуг и поставляемых товаров.**

3.1.1. Техническое обслуживание осуществляется для поддержания нормального функционирования оборудования в соответствии с регламентами производителей с периодичностью, определяемой настоящим Техническим заданием, в состав услуг входит:

- чистка внутренних и внешних поверхностей аппаратов, удаление пыли и остатков расходных материалов;

- очистка стеклянных и зеркальных элементов, смазка узлов и механизмов;

- диагностика и обновление внутреннего специализированного программного обеспечения по необходимости;

- регламентная замена ресурсных деталей;

- тестирование и контроль правильности выполнения основных функций;

- регулировка и настройка оборудования, калибровка изображения, включая правильность расположения на листе и цветовых параметров;

- назначение на ремонт (при необходимости);

- чистка элементов тракта подачи бумаги;

- контроль технического состояния оборудования.

3.1.2. Ремонтно-восстановительные работы не гарантийного оборудования осуществляются при возникновении сбоев в работе оборудования и включают в себя комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности оборудования и восстановлению ресурсов оборудования или его составных частей, в состав работ входит:

- диагностика неисправностей;

- восстановление работоспособности оборудования на месте его установки или в сервисном центре;

- доставка оборудования в сервисный центр для ремонта и обратно (в случае необходимости);

- замена неисправных частей, узлов и механизмов оборудования (ресурсных и/или не ресурсных);

- тестовый прогон, регулировка и настройка оборудования.

3.1.3. Организация ремонтно-восстановительных работ для гарантийного оборудования осуществляется при возникновении сбоев в работе гарантийного оборудования и включает в себя комплекс мероприятий по организации ремонта оборудования в соответствии с условиями гарантии, в состав работ входит:

- диагностика неисправностей;

- составление и передача в гарантийную сервисную организацию акта рекламации, заявки на гарантийный ремонт или иного документа, предусмотренного условиями гарантии на оборудование;

- доставка оборудования в сервисный центр гарантийной организации для ремонта и обратно (если иное не предусмотрено условиями гарантии на оборудование);

- установка, настройка и тестовый прогон оборудования (если иное не предусмотрено условиями гарантии на оборудование);

- представительство интересов Заказчика по техническим вопросам в спорных случаях в части исполнения гарантийных обязательств гарантийной сервисной организацией или поставщиком оборудования.

3.1.4. Проведение технических экспертиз оборудования.

Услуга оказывается для обеспечения своевременного обновления морально-устаревшей и изношенной техники, а также обеспечения Заказчика надлежащим образом оформленных документов-оснований для вывода техники из эксплуатации, в состав Услуг входит:

- описание технического состояния техники, с перечнем неисправностей, включая необратимые;

- определение уровня износа оборудования и его составных частей;

- оценка доступности запасных частей и расходных материалов к оборудованию;

- заключение о целесообразности дальнейшей эксплуатации;

- оформление технических заключений в соответствии со стандартами.

3.1.5. Предоставление подменного оборудования в сроки, установленные в разделе 9 настоящего Технического задания.

Услуга оказывается для снижения сроков восстановления процессов печати и тиражирования бумажных документов, вызванных сбоями в работе технических средств и длительными сроками ремонта, а также при необходимости обеспечить дополнительную точку печати, в состав Услуги входит:

- определение состава подменного фонда;

- доставка оборудования из подменного фонда к месту эксплуатации и обратно;

- установка оборудования из подменного фонда на территории Заказчика;

- обеспечение подменного оборудования всеми необходимыми материалами и программным обеспечением, в соответствии с условиями, принятыми для обслуживаемого оборудования.

3.1.6. Изменение конфигурации оборудования.

Услуга оказывается при необходимости изменения конфигурации одного элемента системы печати и тиражирования путём добавления новых функциональных модулей в оборудование, в состав Услуги входит:

- первичная оценка возможности изменения конфигурации;

- подготовка перечня необходимых для закупки Заказчиком функциональных модулей;

- установка новых модулей в оборудование (модули предоставляются Заказчиком);

- заполнение актов об установке новых модулей/модернизации оборудования.

3.1.7. Обеспечение оборудованием, материалами.

- Услуга оказывается при необходимости своевременного обеспечения необходимыми запасными частями, деталями, узлами, новыми версиями микропрограммного обеспечения, расходными материалами, исходя из рекомендаций технического специалиста Исполнителя, в соответствии с рекомендациями производителя оборудования или по требованию Заказчика, в состав услуги входит:

- приём и регистрация всех Заявок пользователей по телефону, электронной почте на обеспечение материалами, запасными частями, деталями, узлами, новыми версиями микропрограммного;

- обеспечение поставки материалов, запасных частей, деталей, узлов, новых версий программного обеспечения.

1. **Порядок оказания услуг.**

4.1. Техническое обслуживание и ремонт оргтехники осуществляется строго по заявкам Заказчика.

Порядок подачи заявок в Службу технической поддержки (СТП) пользователей:

При необходимости выполнения ремонтных работ Заказчик направляет Исполнителю заявку на предоставленный адрес электронной почты Исполнителя. Исполнитель подтверждает получение заявки, направив Заказчику по электронной почте подтверждение с указанием номера заявки.

Работы в рамках проведения профилактических работ в соответствии с рекомендациями производителей оборудования выполняются Исполнителем ежемесячно, на основании полученной заявки от Заказчика по электронной почте. Исполнитель подтверждает получение заявки, направив Заказчику по электронной почте подтверждение с указанием номера заявки.

4.1.1. Заказчик обращается в СТП Исполнителя во всех случаях сбоев в процессе печати и тиражирования бумажных документов, запросов на изменение конфигурации системы печати и тиражирования, а также для получения консультаций.

4.1.2. СТП в сроки, установленные в разделе 9 настоящего Технического задания оказывает консультации пользователей и ответственных лиц Заказчика по:

- вопросам эксплуатации оборудования и специализированного программного обеспечения;

- самостоятельной настройке оборудования.

4.1.3. Заявки на оказание Услуг подаются в СТП по электронной почте, указанной в Договоре.

4.1.4. Поданная заявка содержит следующую информацию:

- контактная информация (Ф.И.О. заявителя, местоположение, телефон, адрес электронной почты);

- информация о модели и серийном номере, инвентарном номере или уникальном идентификационном номере оборудования, (если обращение связано с неисправностями в оборудовании);

- краткое описание причины обращения (неисправность, консультация и т.д.);

- сроки исполнения Заявки.

4.1.5. В случае проведения работ, требующих замены запасных частей, Исполнитель указывает в Заявке перечень необходимых к проведению работ и запасных частей, указывает их стоимость в соответствии с «Перечнем сертифицированных запасных частей, деталей, узлов, и прочих материалов, используемых Исполнителем при оказании услуг» (Приложение № 3 к Договору) и затем направляет Заявку на согласование Заказчику. Заказчик принимает решение о необходимости ремонта, визирует Заявку и направляет её Исполнителю по электронной почте, с последующей передачей оригинала, который становится неотъемлемой частью Договора. Исполнитель подтверждает получение заявки, направив Заказчику по электронной почте подтверждение с указанием номера Заявки.

Все заявки, регистрируются СТП, о чем сообщается ответственному представителю Заказчика, по электронной почте с указанием номера его заявки (обращения).

4.1.6. После завершения работ на каждой единице оргтехники специалист Исполнителя заполняет заказ-наряд, в который заносит реквизиты оргтехники, список выполненных работ, оказанных услуг, использованных материалов.

1. **Порядок проведения технического обслуживания.**

5.1. Техническое обслуживание осуществляется для поддержания нормального функционирования оборудования в соответствии с регламентами производителей оборудования с периодичностью, не менее 1 раза в месяц в соответствии с разделом 9 настоящего Технического задания.

5.2. Технический специалист Исполнителя прибывает на объект Заказчика для проведения технического обслуживания в сроки, установленные разделом 9 настоящего технического задания не позднее срока установленного в Заявке Заказчика.

5.3. При проведении технического обслуживания на единице оборудования Технический специалист Исполнителя осуществляет необходимый перечень услуг, в соответствии с регламентами производителя данного оборудования, включая установленные пунктом 3.1.1. настоящего Технического задания:

- чистка внутренних элементов аппарата, удаление пыли и остатков расходных материалов;

- очистка стеклянных и зеркальных элементов, смазка узлов и механизмов (при необходимости);

- диагностика и обновление внутреннего специализированного программного обеспечения по необходимости;

- регламентная замена ресурсных деталей;

- тестирование и контроль правильности выполнения основных функций.

- регулировка и настройка оборудования, калибровка изображения, включая правильность расположения на листе и цветовых параметров;

- назначение на ремонт (при необходимости);

- очистка внешних элементов корпуса аппарата (за исключением загрязнений, для удаления которых необходимо применять высокотоксичные очистители);

- иные работы в соответствии с регламентами производителя.

5.4. После завершения работ Технический специалист Исполнителя заполняет/распечатывает Акт о приемке оказанных Техническим специалистом Исполнителя услуг. в 2-х экземплярах (Приложение № 2 к Техническому заданию), куда вносит данные о фактически выполненных работах (оказанных услугах.).

5.5. Заполненный Акт о приемке оказанных Техническим специалистом Исполнителя услуг, в случае отсутствия замечаний подписывается ответственным представителем Заказчика и Техническим специалистом Исполнителя. Один экземпляр остаётся у Исполнителя, второй – у Заказчика.

5.6. Максимальные сроки восстановления оборудования установлены в Соглашении о качестве, приведённом в части 9 настоящего Технического задания.

1. **Количество поставляемого товара, выполняемых работ и услуг для каждой позиции, и вида, номенклатуры или ассортимента.**
   1. Исполнитель оказывает услуги в объеме и в сроки, указанные в настоящем Техническом задании.
2. **Сопутствующие работы, услуги, перечень, сроки выполнения, требования к выполнению.**
   1. **Требования к безопасности оказания услуг.**
      1. Услуги должны оказываться обученными, аттестованными, квалифицированными специалистами. Все технические специалисты Исполнителя должны быть сертифицированы на работу с установленным оборудованием, в случае, если предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и города Москвы.
      2. Используемые оборудование и материалы должны иметь декларации или сертификаты, подтверждающие соответствие требованиям пожарной безопасности, в случае, если используемые оборудование и материалы подлежат обязательной сертификации.
      3. Работники Исполнителя при оказании услуг должны быть обеспечены, специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты.
      4. Исполнитель обязан контролировать состояние условий труда своих работников на объектах Заказчика, соблюдение ими правил безопасности и охраны труда, правильность применения своими работниками средств индивидуальной и коллективной защиты.
      5. Исполнитель должен контролировать и не допускать в течение всего рабочего времени в период нахождения на объектах соблюдение своими сотрудниками требования о запрете курения табака, употребления любых алкогольных напитков, включая слабоалкогольные, либо наркотических средств и/или психотропных веществ, а равно появление на объекте Заказчика в состоянии алкогольного и/или наркотического или иного токсического опьянения.
      6. Количество работников, закреплённых за объектом, должно соответствовать объёму и видам оказываемых услуг на данном объекте в соответствии с планируемыми мероприятиями по техническому обслуживанию.
      7. Оказание услуг не должно препятствовать или создавать неудобства в работе сотрудников Заказчика или представлять угрозу их жизни и здоровью, представлять угрозу возникновения пожара или чрезвычайных ситуаций. Работники Исполнителя обязаны неукоснительно соблюдать требования правил внутреннего распорядка, установленных на объектах Заказчика.
      8. Услуги по техническому обслуживанию должны производится только в отведённой зоне, с использованием необходимого количества технических средств и механизмов, для обеспечения минимального наличия шума, пыли, загрязнения воздуха. После окончания выполнения мероприятий в рамках оказания услуги, производится уборка рабочей зоны, мусора и иных материалов.
      9. Работник, оказывающий услуги по устранению неисправностей с использованием электрических приборов (техники) должен иметь документы, подтверждающие его право на проведение ремонтных работ, а именно квалификационные удостоверения, дающее его владельцу право обслуживать установки пожарной автоматики на объекте, в случае, если предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и города Москвы.
   2. **Требования к используемым материалам и оборудованию.**
      1. Все материалы, применяемые при осуществлении технического обслуживания, должны сопровождаться соответствующей документацией (техническим паспортом и т.д.), подтверждающей качество материалов.
      2. Используемые материалы должны быть разрешены к использованию на территории Российской Федерации.
      3. Обеспечение запчастями, оборудованием, материалами необходимыми для оказания услуг по техническому обслуживанию и устранению неисправностей, включая их доставку по адресу Заказчика, производится Исполнителем за свой счет.
      4. Качество предлагаемых Исполнителем к применению материалов должно соответствовать или превосходить технические и качественные характеристики, приводимые в настоящем Техническом задании. Применяемые материалы и оборудование (за исключением оборудования, используемого Исполнителем для обеспечения технического обслуживания и устранения неисправностей) должны быть новыми, раннее не бывшими в употреблении.
      5. Применяемое оборудование и материалы должно иметь действующий сертификат пожарной безопасности или сертификат соответствия требованиям пожарной безопасности и сертификат соответствия систем сертификации ГОСТ P, в случае, если применяемое оборудование и материалы подлежат обязательной сертификации.
      6. Устанавливаемое оборудование должно исключать негативное воздействие на здоровье лиц, имеющих доступ в помещения.
      7. Кабели, провода и способы их прокладки должны обеспечивать работоспособность соединительных линий в условиях пожара в течение времени, необходимого для полной эвакуации людей в безопасную зону.
      8. Технические средства системы должны обеспечивать свои технические характеристики при работе от однофазной электрической сети напряжением 220 В промышленной частоты 50 Гц, при колебаниях напряжения в пределах от +10 до -15% и частоты +5 Гц в случае, если технические средства системы Заказчика предусматривают работу в электрической сети с такими характеристиками.
3. **Общие требования к работам, услугам, товарам, требования по объёму гарантий качества, требования по сроку гарантий качества на результаты осуществления закупок.**
   1. Исполнитель гарантирует качественное оказание услуг на весь период исполнения Договора. На материальный результат оказания услуг устанавливается гарантийный срок продолжительностью 12 (двенадцать) месяцев с момента подписания Заказчиком Акта выполненных работ (оказанных услуг).
   2. Иметь авторизацию от фирмы производителя вышеуказанного оборудования. Иметь сертификаты соответствия на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту оборудования Kyocera, Samsung, Ricoh, Canon, HP а также копии сертификатов, писем производителей, подтверждающих квалификацию инженеров Исполнителя.
   3. Не привлекать к обслуживанию оборудования лиц, не имеющих сертификата соответствия на проведение работ в рамках Настоящего Договора.
   4. Исполнитель обязан устранить дефекты, если они обнаружатся в период срока оказания услуг за свой счёт в установленный срок:

* в рамках срочных работ по устранению неисправности - не более 3 (трёх) часов;
* в рамках плановых работ по устранению неисправности - не более 24 (двадцати четырёх) часов с момента обращения.
  1. Гарантийный срок на оборудование и материалы, используемые для оказания услуг по техническому обслуживанию не должен быть меньше гарантийного срока, предоставляемого производителем данного вида оборудования (материалов).
  2. Исполнитель гарантирует применять оригинальные расходные материалы, что все материалы и оборудование, используемые для оказания услуг по техническому обслуживанию и устранению неисправностей установок пожарной автоматики и технических средств, являются надлежащего качества.

1. **Требования к качественным характеристикам услуг, требования к функциональным характеристикам товаров, в том числе подлежащих использованию при оказании услуг. Требования к безопасности товаров, работ и услуг, требования к комплектности (объёмам) поставки.** 
   1. Поставляемые материалы для устранения неисправностей должны быть новыми, ранее не бывшими в употреблении, не должны находиться в залоге, не должны являться спорным имуществом и быть предметом судебных притязаний третьих лиц, не должны находиться под арестом или иным обременением, должны иметь соответствующие сертификаты, технические паспорта и другие документы, удостоверяющие их качество. Копии сертификатов и т.п. должны быть предоставлены Заказчику до начала оказания услуг, с использованием соответствующих материалов и оборудования. Исполнитель обеспечивает соответствие используемых им материалов государственным стандартам и техническим условиям.

В случае необходимости осуществления ремонта Исполнитель осуществляет установку и настройку на объекте подменного оборудования, соответствующего по техническим и функциональным характеристикам вышедшему из строя, из своего резерва.

* 1. Требования к качеству услуг, работ в том числе к технологиям, методам, организационно-технологическая схема оказания услуг, выполнения работ:

Исполнитель должен внедрить систему мониторинга, соответствующую следующим требованиям:

• Автоматическое обнаружение всех сетевых принтеров и МФУ.

• Автоматическое обновление информации о количестве и моделях устройств.

• Отображение всех ресурсных запчастей и расходных материалов в веб-интерфейсе программы.

• Отдельный счетчик ресурса на каждую деталь устройства.

• Настраиваемое автоматическое информирование о превышении допустимых значений износа запчастей.

• Автоматическое информирование о превышении рекомендованной нагрузки на устройство.

• Автоматическое планирование профилактических работ согласно регламенту обслуживания, установленному производителем.

• Обновление информации о ресурсе запчастей, расходных материалов и интервале технического обслуживания после проведения ремонтных и профилактических работ.

• Автоматическое обновление информации в веб-интерфейсе программы не реже 1 раза в 10 минут.

• Рассылка оповещений о заканчивающихся расходных материалах, износе запчастей и ошибках принтера.

• Ведение истории событий (ошибок, ремонтных и профилактических работ).

• Внешний интерфейс API для подключения партнеров, защищенный по протоколу TLS

• Возможность осуществления удаленного мониторинга и состояния системы посредством постоянного поддержания сокетного соединения с внешним интерфейсом API.

• Гибкая система прав доступа.

• Группировка в веб-интерфейсе по расположению устройств (кабинет, отдел и пр.).

• Подготовка и выгрузка в формате CSV статистика печати с разбивкой по моделям и форматам.

• Прогнозирование потребности в запчастях и расходных материалах на 3, 6 и 12 месяцев.

• Асинхронная модель взаимодействия с сервисом, позволяющая отслеживать изменения, затрачивая минимум усилий.

Исполнитель обеспечивает:

* оперативное выявление поломок и их устранение;
* своевременное реагирование на заявки Заказчика и ликвидация создавшихся нештатных ситуаций, угрожающих и нарушающих нормальную работу;
* обеспечение надёжной и бесперебойной работы оборудования;
* контроль за работой оборудования;
* отслеживание и регулирование установок и параметров работы оборудования;
* остановка и запуск оборудования с проведением технологических переключений;
* оценка степени загруженности и износа оборудования; планирование и выполнение мероприятий по регламентному обслуживанию;
* оповещение Заказчика о выявлении аварийных и нештатных ситуаций не позднее 1 часа с момента их возникновения;
* выполнение регулировки, настройки оборудования, устранение неисправностей по заявкам Заказчика;
* оказание консультационной помощи Заказчику в вопросах эксплуатации оборудования.

При оказании услуг необходимо обеспечить точность измерений и достоверность результатов, производимых расчётов. Используемые при измерениях приборы должны иметь действующие свидетельства об их поверке. Периодичность поверки средств измерений устанавливается стандартами на приборы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Приборы, прошедшие ремонт, должны быть обязательно поверены Исполнителем. Не прошедшими поверку в установленные сроки приборами производить измерения запрещается.

* 1. Требования к безопасности оказываемых услуг:

– все работники Исполнителя должны быть обеспечены инструментами и оборудованием за счёт Исполнителя;

– результаты оказания услуг должны соответствовать требованиям безопасности жизни и здоровья персонала и учащихся учреждения, а также иным требованиям сертификации безопасности, установленным действующим законодательством Российской Федерации, включая Федеральный закон № 52–ФЗ от 30 марта 1999 года «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

– Исполнитель обязан соблюдать правила техники безопасности, пожарной безопасности, действующие на территории Заказчика, правил действующего внутреннего распорядка, контрольно-пропускного режима, внутренних положений и инструкций, требований администрации;

– Сотрудники Исполнителя, выполняющие работы на территории Заказчика обязаны иметь гражданство РФ;

– работы с электрическими приборами (техникой) должны производиться только с соответствующей разрешительной документацией и лицами, имеющими удостоверение, подтверждающее допуск к этим работам.

* 1. Требования к безопасности оказываемых услуг и защите информации:

- Исполнитель гарантирует качество и безопасность оказываемых услуг, оборудования и материалов, в соответствии с действующими стандартами, утверждёнными на данный вид оборудования, путем предоставления сертификатов, обязательных для данного вида услуг, оформленных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- В случаях, если в ходе оказания услуг Исполнителю передаётся информация конфиденциального характера, Исполнитель обязуются, не передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия Заказчика, кроме случаев, когда это требуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.5. Услуги по техническому обслуживанию оборудования оказываются Исполнителем в соответствие со следующим планом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование Услуги | Срок оказания | Периодичность |
| 1 | Служба технической поддержки пользователей | В течение срока действия Договора | Непрерывно |
| 2 | Проведение технического обслуживания | В течение срока действия Договора | Не менее 1 раза в месяц |
| 3 | Проведение ремонтно-восстановительных работ не гарантийного оборудования | В течение срока действия Договора | По мере необходимости |
| 4 | Организация ремонтно-восстановительных работ гарантийного оборудования | В течение срока действия Договора | По мере необходимости |
| 5 | Проведение технических экспертиз оборудования | В течение срока действия Договора | По мере необходимости |
| 6 | Обеспечение запасными частями, деталями, узлами, новыми версиями микропрограммного обеспечения и расходными материалами | В течение срока действия Договора | По мере необходимости |
| 7 | Предоставление подменного оборудования | В течение срока действия Договора | По мере необходимости |
| 8 | Изменение конфигурации оборудования | В течение срока действия Договора | По мере необходимости |

9.6 Соглашение об уровне качества услуг (Service Level Agreement).

9.6.1.Общие требования к качеству услуг:

**-** Услуги по техническому обслуживанию оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов Госстандарта России, Исполнитель обязан по первому требованию Заказчика предоставить сертификаты, подтверждающего соответствие оказываемых Исполнителем Услуг требованиям нормативных документов;

**-** Услуги, оказываемые Исполнителем, не влекут за собой утрату гарантийных обязательств со стороны производителя (поставщика);

- Услуги, оказываемые Исполнителем, а также применяемые методы контроля качества этих Услуг должны строго соответствовать требованиям производителей обслуживаемых систем и производится компетентными в данном виде работ специалистами. Исполнитель обязан по первому требованию Заказчика предоставить письма от производителей и/или копии квалификационных документов специалистов.

9.7. Временные рамки оказания Услуг.

Требования к качеству оказания услуг должны удовлетворять следующим уровням качества:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименования услуг | Время разрешения не более, рабочие часы |
| Прием обращений | 24х7/двадцать четыре часа семь дней в неделю |
| Время регистрации заявки | 3 минуты |
| Время реагирования на заявку | 10 часов |
| Максимальное время восстановления работы оборудования (предоставление оборудования из подменного фонда) | 24 часа |
| Обеспечение материалами | 72 часа |
| Максимальное время ремонта оборудования | 120 часов |

1. **Сроки выполнения работ, оказания услуг и поставки товаров, календарные сроки начала и завершения поставок, периоды выполнения условий Договора.**
   1. Срок оказания услуг – с даты заключения Договора по 31.08.2020г.
   2. Исполнитель не вправе досрочно оказать услуги.
2. **Порядок выполнения работ, оказания услуг.**
   1. Порядок сдачи и приёмки результатов оказания услуг: в соответствии с условиями Договора.

11.2. Авансовый платёж не предусмотрен.

11.3. Оплата производится Заказчиком за фактически оказанные услуги и поставленные запасные части и расходные материалы по заявкам Заказчика после подписания Актов выполненных работ (оказанных услуг).

**12. Качественные и количественные характеристики поставляемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, установление которых обязательно и которые обеспечивают однозначное понимание потребности заказчика. При этом не допустима излишняя детализация параметров, не влияющих на реализацию потребности в целом, приводящая к ограничению количества потенциальных участников закупок.**

12.1. Услуги должны быть оказаны с надлежащим качеством, в соответствии с условиями настоящего Технического задания, согласно требований действующего законодательства Российской Федерации.

13.К настоящему Техническому заданию прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 – Состав оборудования Заказчика;

Приложение № 2 – Акт о приемке оказанных Техническим специалистом Исполнителя услуг.

Приложение № 1

к Техническому заданию

**Состав оборудования Заказчика**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование оборудования** |
| 1 | МФУ RicohMPC2011SP |
| 2 | МФУ Kyocera M2540dn |
| 3 | МФУ Samsung SL-M2070w |
| 4 | МФУ RicohAficioMP 2000 |
| 5 | МФУ RicohAficio MP 2001 |
| 6 | МФУ RicohAficioMP 2510 |
| 7 | Копир Canon FC-128 |
| 8 | Принтер HP LJ 1100 |
| 9 | Принтер HP LJ1018 |
| 10 | Принтер HP LJ1020 |
| 11 | Принтер HP LJ 1102 |
| 12 | Принтер HP LJ1005 |
| 13 | Принтер HP LJ1006 |
| 14 | Принтер HP LJ1200 |
| 15 | Принтер HP LJ1300 |
| 16 | Принтер HP LJ1320 |
| 17 | Принтер HP LJ2015 |
| 18 | Копир Canon NP-6512 |
| 19 | МФУ HP LJ M1319MFP |
| 20 | Принтер HP LJ1015 |
| 21 | Принтер Samsung ML 2851 ND |

Приложение № 2

к Техническому заданию

*Форма Акта о приемке оказанных Техническим специалистом Исполнителя услуг*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Акта о приемке оказанных Техническим специалистом Исполнителя услуг** | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  | |  |  | |  |  | |  |  | |
| Модель оборудования | |  | Серийный номер | |  | Сервисный номер (при наличии) | |  | Инвентарный номер (при наличии) | |
|  | | | | |  |  | | | | |
| Заказчик | | | | |  | Место хранения оборудования | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Адрес | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **№** | **Наименование работ** | | | | | | **Выполнено** | | | |
| 1 |  | | | | | |  | | | |
| 2 |  | | | | | |  | | | |
| 3 |  | | | | | |  | | | |
| 4 |  | | | | | |  | | | |
| 5 |  | | | | | |  | | | |
| 6 |  | | | | | |  | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
| Работа оборудования после проведения работ | | | | |  | восстановлена |  | не восстановлена | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
| Дата, время выполнения работ | | | | |  | \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_/20\_\_\_\_ |  |  | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
| **Комментарий представителя исполнителя:** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **Перечень необходимых (установленных) материалов/запасных частей:** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Представитель Исполнителя передает, а представитель Заказчика принимает и подтверждает выполнение работ на оборудовании Заказчика. Работы выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий (разногласий) по объему, качеству и срокам не имеет. | | | | | | | | | | |
|
|  | |  |  |  |  |  | | | | |
|  |  |  |  |  |  | Пользователь (Подпись, Фамилия, Инициалы, Должность) | | | | |
|  | | | |  |  |  | | | | |
| от Исполнителя (Подпись, Фамилия, Инициалы) | | | |  |  | от Заказчика (Подпись, Фамилия, Инициалы) | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, один из которых передается представителю Заказчика, другой остается у Исполнителя. | | | | | | | | | | |