



Қосымша келісім 1046839/2025/1-1
№1046839/2025/1 келісім-шартқа арналған

25.07.2025 жылғы

"Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company)"KEGOC" акционерлік қоғамы, бұдан әрі Тапсырыс беруші деп аталатын, Сенімхат №4170048170 05.01.2025 бастап, негізінде қызмет ететін ІТ және телекоммуникациялар жөніндегі басқарушы директоры Бошанов Алибек Ерикович атынан, бір жағынан, және Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems" бұдан әрі Орындаушы деп аталатын, жарғыға сәйкес, негізінде қызмет ететін Директор Глузман Александр Николаевич атынан, екінші жағынан, бірге «Тараптар» деп аталатын, және жеке жоғарыда аталғандай «Тарап» деп аталатын, «Самұрық-Қазына» АҚ Директорлар кеңесімен бекітілген (2022 жылғы «03» наурыз №193) «Самұрық-Қазына» ұлттық әл-ауқат қоры» акционерлік қоғамының және акцияларының (қатысу үлестерінің) елу және одан көп пайызы меншік немесе сенімгерлік басқару құқығында «Самұрық-Қазына» АҚ-ға тікелей немесе жанама түрде тиесілі заңды тұлғалардың сатып алу қызметін басқару тәртібіне (бұдан әрі – Тәртіп) сәйкес және Орындаушының 09.07.2025 жылғы №7 хаты және 17.8-тармақтағы 23.01.2025 жылғы №1046839/2025/1 қызметтерді сатып алу туралы шарт (бұдан әрі-Шарт) негізінде осы қосымша келісімді жасасты және төмендегідей келісімге келді.

1. Жалпы мәліметтер

1.1. Шарттың «Тараптардың орналасқан жері және банктік деректемелері» деген 18-бөлімде Орындаушының деректемелерінде «Астана қаласы, «Есіл» ауданы, Қабанбай Батыр, 42, 236» деген сөздер «Алматы қаласы, Наурызбай батыр көшесі, 146» деген сөздермен ауыстырылсын.

1.2. Осы қосымша келісім оған екі Тараптың уәкілетті өкілдері қол қойған сәттен бастап күшіне енеді, өзінің қолданысын 2025 жылғы 9 шілдеден бастап туындаған Тараптардың құқықтық қатынастарына таратады және тараптар шарт бойынша өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін қолданылады.

1.3. Осы қосымша келісім заң күші тең және Шарттың ажырамас бөлігі болып табылатын әрбір тарап үшін 2 (екі) данада, мемлекеттік және орыс тілдерінде 1 (бір) данадан жасалды. Әрбір данада осы қосымша келісімнің мемлекеттік және орыс тілдеріндегі мәтіні қамтылады.

1.4. Осы қосымша келісіммен өзгертілмеген Шарттың Барлық өзге талаптары күшінде қалады және Тараптардың орындауы үшін міндетті болып табылады.

1.5. Осы қосымша келісімде тікелей көзделмеген барлық өзге жағдайларда Тараптар Шартты және Қазақстан Республикасының заңнамасын басшылыққа алады.

2. Тараптардың заңды мекенжайлары және банк деректемелері

"Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company)"KEGOC" акционерлік қоғамы
Астана қ., Сарайшық ауданы, Тәуелсіздік даңғылы, ғимарат, 59
БСН 970740000838
БСК HSBKKZKX
ЖСК KZ736010111000023853
АО "Народный Банк Казахстана"
Тел.: +7 (717) 269-3824
ІТ және телекоммуникациялар жөніндегі басқарушы директоры Бошанов Алибек Ерикович

Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"
г.Алматы, Алмалинский район, Наурызбай батыра, 146
БСН 241240001284
БСК IRTYKZKA
ЖСК KZ6296503F0014034969
"ForteBank" АҚ
Тел.: +7 (727) 3466088
Директор Глузман Александр Николаевич
Генеральный директор

25.07.2025 12:31:08

25.07.2025 12:37:27





4737908079

№1 қосымша

№1046839/2025/1-1 от 25.07.2025 жылғыкелісім-шарт үшін

Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің тізімі

ЖП тармағын ың №	Атауы және қысқа сипаттамасы	Қосымша сипаттамасы	Жалпы саны	Жыл	Саны	Өлшем бірлігі	ҚР ҚҚС белгісі	Сомасы	Қорытынды сома	Жеткізу орны	Жеткізу шарттары	Жеткізу мерзімі	Төлем шарттары	Бекітілмеген (құбылмалы) баға белгісі
55-2 у	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері	«KEGOC» АҚ «Ақмола ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі	1.000	2024	1.000	-	Иә	0	45 721 760	КАЗАХСТАН, г.Астана, р-н Байқоңыр, ж/м Өндіріс, ул. Үшқоңыр, зд. 3/2	-	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%	Иә Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Иә	10 763 200						
			1.000	2026	1.000	-	Иә	11 200 000						
			1.000	2027	1.000	-	Иә	11 651 360						
			1.000	2028	1.000	-	Иә	12 107 200						
56-2 у	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері	«KEGOC» АҚ «Солтүстік ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі	1.000	2024	1.000	-	Иә	0	58 217 600	КАЗАХСТАН, Павлодарск ая область, г. Экибастуз, ул.Ауэзова, 126	-	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%	Иә Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Иә	13 708 800						
			1.000	2026	1.000	-	Иә	14 257 600						
			1.000	2027	1.000	-	Иә	14 828 800						
			1.000	2028	1.000	-	Иә	15 422 400						
57-2 у	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері	«KEGOC» АҚ «Сарыбай ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі	1.000	2024	1.000	-	Иә	0	49 078 400	КАЗАХСТАН, Костанайск ая область, г.Рудный, ул. Топоркова, 31	-	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%	Иә Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Иә	11 558 400						
			1.000	2026	1.000	-	Иә	12 017 600						
			1.000	2027	1.000	-	Иә	12 499 200						
			1.000	2028	1.000	-	Иә	13 003 200						





4737908079

54-2 У	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері	«KEGOC» АҚ «Батыс ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі	1.000	2024	1.000	-	Иә	0	22 064 000	КАЗАХСТАН, Атырауская область, г.Атырау, ул. М.Өтемісұлы, 110А	-	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%	Иә Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Иә	5 196 800						
			1.000	2026	1.000	-	Иә	5 398 400						
			1.000	2027	1.000	-	Иә	5 622 400						
			1.000	2028	1.000	-	Иә	5 846 400						
51-2 У	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері	«KEGOC» АҚ «Орталық ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі	1.000	2024	1.000	-	Иә	0	62 070 400	КАЗАХСТАН, Карагандинская область, г.Караганда, ул. Камская, 4	-	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%	Иә Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Иә	14 616 000						
			1.000	2026	1.000	-	Иә	15 198 400						
			1.000	2027	1.000	-	Иә	15 814 400						
			1.000	2028	1.000	-	Иә	16 441 600						
53-2 У	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері	«KEGOC» АҚ «Шығыс ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі	1.000	2024	1.000	-	Иә	0	35 134 400	КАЗАХСТАН, Восточно-Казахстанская область, г.Усть-Каменогорск, ул. Бажова, 67	-	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%	Иә Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Иә	8 276 800						
			1.000	2026	1.000	-	Иә	8 601 600						
			1.000	2027	1.000	-	Иә	8 948 800						
			1.000	2028	1.000	-	Иә	9 307 200						
52-2 У	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері	«KEGOC» АҚ «Ақтөбе ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі	1.000	2024	1.000	-	Иә	0	35 526 400	КАЗАХСТАН, Актыобинская область, г.Актөбе, пр. 312-й Стрелковой дивизии, 44	-	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%	Иә Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Иә	8 366 400						
			1.000	2026	1.000	-	Иә	8 702 400						
			1.000	2027	1.000	-	Иә	9 049 600						
			1.000	2028	1.000	-	Иә	9 408 000						





ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1046839 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 5 (55-2 У, 3812960)

Тапсырыс беруші: "Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC" акционерлік қоғамы

Орындаушы: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	55-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері
Қосымша сипаттама	«KEGOC» АҚ «Ақмола ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., р-н Байқоңыр, ж/м Өндіріс, ул. Үшқоңыр, зд. 3/2
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

2.1. Анықтамалар мен қысқартулар.

Баспа сервисі, Қызмет – бұл Тапсырыс берушінің аумағында әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну бойынша қызметтер кешені көлік құралының 5.1.2 тармағының талаптарына сәйкес басып шығару мақсатында көшіру және көбейту жабдықтары және барлығы ағымдағы техникалық ерекшеліктің барлық талаптарын орындау үшін тартылған автоматтандырылған жүйелер.

Пайдаланушылар - өз жұмысында көшіру және көбейту жабдығын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Қызмет көрсетуге сұраныс (Өтінім) – Тапсырыс берушінің сервистік қызмет көрсету бойынша қызметтерді ұсынуға сұранысы өтінімді телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы Service-Desk жүйесінде рәсімдеу.

Service-Desk – мерзімдерді бақылау мүмкіндігімен Қызметтерді ұсынуға өтінімдерді тіркеуге арналған бағдарламалық жасақтама жауап беру және орындау, тікелей веб-сілтеме арқылы қол жетімді.

Сервистік келісімшарттар бойынша менеджер – мердігердің қызмет көрсету сапасын бақылайтын, жауапты қызметкер келісімшартқа қол қойылғаннан кейінгі жоба





Инцидент – бұл стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын, нәтижесінде немесе туындаған кез келген оқиға бұл қызметтің бұзылуына немесе сапасының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Мәселе – туындау себебі белгісіз бір немесе бірнеше байланысты оқиғалар;

Эскалация – сұрау салу немесе оқиға сәтсіз болған жағдайда оны қолдаудың жоғары деңгейіне ауыстыру процедурасы ағымдағы деңгейде рұқсат етіңіз.

Жұмыс күні – ағымдағы жылы Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасында ресми түрде жұмысшы болып саналатын күнді білдіреді.

Реакция уақыты – өтінім Қызмет көрсету үстелінде тіркелген сәттен бастап жауапты тұлға жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі баспа сервисі қызметінің жеткізушісімен.

БОЙЫНША - бағдарламалық қамтамасыз ету мөрді басқару үшін. SLA – service level agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім). АТД - Ақпараттық технологиялар департаменті.

Баспа - А4 форматты қағаз тасымалдағышта бір жақты баспа.

Баспа құрылғысы – Жеткізушісінің перифериялық техникасы (принтер, көпфункционалды құрылғы, көшірме) көбейту жабдығы) ұйымдастыру үшін Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін Көлік құралының 5.1.2- тармағының талаптарына сәйкес келетін Баспа сервисінің.

СУОП - Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.

ДБ - Мәліметтер базасы.

2.3. Бүкіл филиалға жылына шығарылатын баспа көлемі.

2.3.1. Монохромды А4 – артық емес 186 073 бір жақты парақтардың;

2.3.2. Монохромды А3 – артық емес 1 989 бір жақты парақтардың;

2.3.3. Толық түсті А4 – артық емес 58 076 бір жақты парақтардың;

2.3.4. Толық түсті А3 – артық емес 5 233 бір жақты парақтардың.

3. ЖОБАНЫҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.

3.1. Сервисті ұйымдастырудың мақсаттары.

Баспа қызметін енгізу барысында Мердігер Тапсырыс берушінің келесі мақсаттарын ескеруі керек:

- Баспаның жиынтық өзіндік құнын қысқарту;



- Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;
- Баспа инфрақұрылымын басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;
- Баспа инфрақұрылымының ақауларға төзімділігін арттыру.

4. ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

4.1 өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 жұмыс күні ішінде:

4.1.1. Техникалық қолдау қызметінің телефон нөмірлері тәулігіне 24 сағат қолжетімді;

4.1.2. Техникалық қолдау қызметінің электрондық мекенжайы 24/7 форматында қолжетімді;

4.1.3. Техникалық қолдау қызметінің телефондары мен электрондық мекенжайлары туралы ақпараты бар сайттағы веб-беттің мекенжайы;

4.1.4. Шарттың 4-қосымшаға сәйкес тарифтер, олар кейіннен нақты көрсетілген қызметтерге ақы төлеу кезінде есептелетін болады;

4.1.5. Жеткізілетін жабдықтың моделі мен маркасы, сондай-ақ бағдарламалық жасақтаманың атауы мен нұсқасын көрсету.

4.1.6. Өндірушіден немесе Қазақстан Республикасының аумағындағы ресми өкілдіктен баспа сервисін енгізу шеңберінде пайдаланылатын жабдықты өндіруші рұқсат берген серіктестің мәртебесі туралы хат;

4.1.7. Қазақстан Республикасында сервистік орталықтардың болуы туралы өндірушінің Қазақстан Республикасындағы хаты.

4.1.8. Контрафактілік (лицензияланбаған) БҚ жеткізуді болдырмау мақсатында өндірушіден немесе ол уәкілеттік берген тұлғадан БҚ атауын, осы тендердың нөмірін және Тапсырыс берушінің атауын көрсете отырып, ҚР аумағында БҚ жеткізу құқығына хат ұсыну.

4.2. Шартты орындау кезінде Жеткізушіге қойылатын талаптар.

4.2.1. Мердігерде тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн жұмыс істейтін Service-Desk автоматтандырылған өтінімдерді есепке алу жүйесі болуы керек.

4.2.3. Service-Desk өтінімдерді есепке алудың жеке автоматтандырылған жүйесі болмаған жағдайда Жеткізуші келесі қызметтерді жүзеге асыра алады: тапсырыс берушінің жүйесі арқылы өтінімдермен жұмыс, ал Мердігер Тапсырыс берушінің жүйесіне келесі жолдармен қол жеткізуі керек БҚ өндірушісінен пайдаланушы лицензияларын сатып алу. Өтінімдерді есепке алудың пайдаланылатын жүйесі туралы ақпаратты Жеткізуші шартқа қол қойылған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен аспайтын мерзімде жазбаша түрде жіберуі тиіс.

5. БАСПА СЕРВИСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.



5.1. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлеріне қойылатын талаптар.

5.1.1. Мердігер Көлік құралының 5.1.2 тармағында көрсетілген техникалық параметрлері бар баспа құрылғыларын ұсынуға міндеттенеді.

5.1.2. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлері:

5.1.2.1. 1 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес А4 форматындағы 0 бет / мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес 7.2 сек. монохромды режимде А4 форматындағы; Бірінші көшірменің шығуы – артық емес 9.2 сек

Баспа форматы – А4;

Рұқсат – кемінде 1 200× 1 200 dpi.; Тонер ресурсы кем емес 12000 бет.

Кескінді қалыптастыру блогының ресурсы кем емес 50000

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Жоқ;
Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы (МБ/түс) – артық емес 24/20 өнертабыс./мин бір жақты режимде;
Сканерлеу файлының форматы – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Көшіру жылдамдығы А4 кем емес 40 бет/мин;

Көшіру/басып шығару жылдамдығы автоматты түрдеақ дуплекса А4 кем емес 20 бет/мин
Басқару панелі – Панельдің өлшемі 3,7";

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;
Active Directory – Иә;

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 9 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.2. 2 типті баспа құрылғысы:



Басып шығару жылдамдығы кем емес 45 бет/мин (б/б) және 45 бет/мин (түрлі-түсті)
Жылыту уақыты – 17 секундтан артық емес.

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес б.вет: 5 сек.; Б/Б: 3,8-ден артық емес сек.

Форматтар мөрлер: А6-SRA3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып
шығару Рұқсат – Кемінде 600 x 1 800 dpi;

Жүйенің жады - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем
емес; Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә; Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә; Мобильді құрылғыдан басып шығару:- Да;
Сканерлеу рұқсаты кем емес 600 x 600 dpi;

Автоматты қоректендіргіштің сыйымдылығы - кем емес 300 парақтарды;

Сканерлеу жылдамдығы (бір жақты / екі жақты) – кем емес 140 бет/мин түсі, 140 бет/мин бб
/280 бет/мин түсі, 280 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Әзірлеуші
ресурсы – кем емес 1 000 000 бет.;

Фотобарабанның ресурсы кем емес 240 000 б. (кара); 155 000 (түрлі-түсті) Тонердің
ресурсы – кемінде 28 000 б.

Басқару панелі – диагоналі бар түрлі-түсті сенсорлы СКД дисплей кем емес 25,6 см (10,1");
Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Қауіпсіздік функциялары - IP сүзгісі және портты құлыптау, SSL3 және TLS1.0 / 1.1 / 1.2;
ISO 15408 HCD-PP жалпы критерийлері; IPSec қолдауы, IEEE 802.1x қолдауы,
пайдаланушының аутентификациясы, аутентификация журналы, қауіпсіз басып шығару,
Kerberos, қатты дискіні қайта жазу, қатты дискідегі деректерді шифрлау (AES 256), құпия
факс қабылдау, пайдаланушының деректерін шифрлау;

Шығарылған жылы – Баспа құрылғысының 2024 жылдан ерте емес;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында
авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі
мүмкін).



5.1.2.3. 3 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес 25 б./мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – 8-ден аспайды.4 сек.түсі, 6.8 сек бб. ;

Баспа форматы - А6 - А3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару; Ажыратымдылығы – кемінде 600х600 т./д.;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы, минутына беттер – Кем емес кемінде 55 бет/мин түсі, 55 бет/мин бб /20 бет/мин түсі, 20 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Жүйенің жады – кем емес 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Көшіру жылдамдығы – Кем емес 25 көшірмелер/мин.; Басқару панелі – Сенсорлық дисплей кемінде 7 дюйм; Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 2 (Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзгертілуі мүмкін).

5.1.3. Осы техникалық сипаттамада көрсетілген талаптар, баспа құрылғыларының барлық ұсынылған параметрлері осы техникалық сипаттамада көрсетілген ең төменгі техникалық параметрлерге сәйкес келу немесе асып кету.

5.1.4. Көлік құралының 5.1.2-тармағында көрсетілген бір немесе бірнеше параметрлер төмендеген жағдайда Мердігер мыналарды тіркеуі керек инцидент және параметрді деңгей шегінде жұмыс мәндерінің ауқымына қайтару үшін барлық қажетті шараларды қабылдау КҚ 5.1.2 тармағының сервисін ұсыну;

5.2. Баспа сервисін ұйымдастыруға қойылатын талаптар.

5.2.1. Мердігер 5-тармақтың талаптарына сәйкес полиграфиялық қызметті ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі керек.2.2 КҚ және ағымдағы техникалық ерекшеліктің;

5.2.2. Мердігердің баспа қызметін ұйымдастыру бойынша қызметтерінің мазмұны.



5.2.2.1. Қызметтердің атауы - Баспа құрылғыларын және шығын материалдарының қажетті мөлшерін ұйым орналасқан жерге жеткізу Баспа сервисінің;

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші баспа құрылғылары мен шығын материалдарын орынға жеткізуді және жылжытуды қамтамасыз етеді баспа сервисін ұйымдастыру. Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Тапсырыс берушінің қоймасында немесе басқасында орналастырылады келісілген қойма үй-жайы және Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді. Нәтижесі - Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Баспа қызметін ұйымдастыру орнына жеткізілді. Нәтижелі құжат (қажет болған жағдайда) - Жауапты сақтау актісі

5.2.2.2. Қызметтердің атауы - Баспа қызметін ұйымдастыру.

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші орналастыру жоспарына сәйкес баспа қызметін (монтаждау және қосу) ұйымдастырады Баспа құрылғылары, сондай-ақ осы көлік құралының талаптарына сәйкес баптау.

Нәтижесі - Баспа құрылғылары Тапсырыс берушімен келісілген орналастыру схемасына сәйкес орналастырылады, қосылады және конфигурацияланады Баспа құрылғыларының.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - баспа құрылғыларының орналасу схемасы.

5.2.2.3. Қызметтердің атауы - Бағдарламалық-аппараттық кешенді және мониторинг жүйесін 5 жыл ішінде орнату және конфигурациялау. баспа құрылғылары жеткізілген күннен кейінгі жұмыс күндері.

Қызметтердің мазмұны - Мердігер Бағдарламалық жасақтама мен жүйені Тапсырыс беруші ұсынған серверлік ресурстарға орнатады және конфигурациялайды осы көлік құралының талаптарын ескере отырып, баспа құрылғыларын бақылау.

Нәтижесі - Жүйелер орнатылды. Пайдаланушылар мен баспа құрылғылары орнатылғанға қосылған бастаптарихи. Ұжымдық басып шығару пайдаланушылар үшін қолжетімді.

5.2.2.4. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Қызметтердің мазмұны - Бағдарламалық-аппараттық кешенді ескере отырып, сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Нәтиже - Тапсырыс берушімен келісілген сынақ жоспары. Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ жоспары.

5.2.2.5. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің жұмысын осы техникалық сипаттамаға сәйкестігін тексеру.

Қызметтердің мазмұны - мердігердің Тапсырыс берушінің өкілімен баспа қызметін сынау кешенін жүргізуі.



Нәтижесі - Сынақтар кешені өткізілді, сервистердің жұмысқа қабілеттілігі тексерілді. Басып шығару құрылғылары пайдалануға дайын және ағымдағы Техникалық ерекшелікте көрсетілген талаптарға сәйкес келеді.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ хаттамасы.

5.2.2.6. Қызметтердің атауы - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын оқытуды жүзеге асыру.

Қызметтердің мазмұны - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын Бағдарламалық-аппараттық кешенді пайдалану ерекшеліктеріне үйрету.

Пайдаланушыға баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша негізгі операцияларды орындау бойынша нұсқаулық жазу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша орыс тілінде оқытылды немесе материалдар алды.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Тапсырыс берушімен келісілген Баспа қызметі бойынша пайдаланушының нұсқаулығы.

5.2.2.7. Қызметтердің атауы – қызметті іске қосу.

Қызметтердің мазмұны – баспа сервисі қызметін іске қосу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар қызметті пайдаланады, басып шығарады, көшіреді және сканерлейді. Алынған құжат – бұл баспа қызметі қызметін пайдалануға беру актісі.

5.2.3. Жабдықты орналастыру сызбасы Тапсырыс берушінің талаптарын ескере отырып, Мердігермен жасалады және келісіледі;

5.2.4. Мердігер құрылғыларды қосу үшін қуат көздері мен ақпараттық розеткаларды төсеу мен орнатуды жүзеге асырады мөрлер;

5.2.5. Жеткізуші баспа құрылғыларын орнатуы тиіс 2 типті баспа құрылғысының жоғарғы шекарасы кем дегенде биіктікте болатындай етіп теріңіз 77 сантиметрден артық емес және 1-ден артық емес 00 сантиметр немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша. Болуы тиіс қосымша науалар немесе тұғыр қарастырылған.

5.2.6. Жеткізуші қорғалған басып шығару мен есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық қамтамасыз етуді ұсынуы және орналастыруы тиіс тапсырыс берушінің бүкіл баспа ортасын оңтайландыруға және бақылауға мүмкіндік беретін басып шығарылатын құжаттар;

5.2.7. Жұмыстар мен көрсетілетін қызметтер заңнаманың талаптарына және Республиканың мемлекеттік нормативтік актілеріне сәйкес келуге тиіс. Қауіпсіздік саласындағы Қазақстан, оның ішінде: өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, еңбекті қорғау, экологиялық және санитарлық-эпидемиологиялық қауіпсіздік;



5.2.8. Бұрын пайдаланылған немесе қалпына келтірілген жабдықты жеткізуге жол берілмейді. Жеткізілетін жабдықта 200-ден аспайтын тестілік басып шығарылған беттерге рұқсат етіледі;

5.2.9. Басып шығару құрылғыларының саны Келісім-шарт мерзімі ішінде азайтылуы немесе көбейтілуі мүмкін, бірақ өзгертілмеуі мүмкін ұлғайған жағдайда немесе тараптардың келісімі бойынша жабдық бірліктерінің жалпы санының жылына 20%-дан (жиырмадан) астамы;

5.2.10. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Баспа құрылғыларының саны артқан жағдайда жеткізу жабдықтар болуы тиіс құрылғылар санының өзгерістері келісілген сәттен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

5.3. Бағдарламалық жасақтамаға қойылатын талаптар қолданылады 2 типті және 3 типті баспа құрылғысы

5.3.1. Бағдарламалық-аппараттық кешен келесі талаптардың орындалуын қамтамасыз етуі керек:

Сипаттамалардың сипаттамасы	Талап
КФҚ-да орнатылған терминалды қолдау	Иә
БҚ авторизациялау мүмкіндігі ID-картада (байланыссыз әдіс), PIN-кодқа, пайдаланушыға және парольге,	Иә
КФҚ режимдерін бұғаттау	Иә
Веб-әкімші консолінен пайдаланушылар /пайдаланушылар топтары үшін басып шығару/көшіру рұқсаттарын салыстырудың оңай жолы	Иә



4737908079

Басып шығарылатын жұмыстарды тандау, жұмыстарды қайта басып шығару немесе жою	Иә
Орындалған жұмыстарды есепке алу (егер КФҚ желілік есепке алуды қолдаса)	Иә
Серверді орнату үшін Тапсырыс берушінің ОЖ	Windows Server 2019
Сервердегі толығымен орыс тілді интерфейс	Иә
Кіріктірілген МФУ терминалына арналған орыс тілді интерфейс	Иә
Есептерді құрудың озық функционалының болуы	Иә
Деректерді жалпы форматтағы файлдарға экспорттау, жүктеудің бірнеше нұсқалары, тек қана емес.CSV форматы	Иә



4737908079

Пайдаланушыға бірнеше карталарды/PIN кодын тағайындау	Иә
Квоталарды қолдау	Иә

Пайдаланушыларды LDAP каталогтары нан, мәтіндік файлдардан импорттау	Иә
Дербес компьютерде басып шығарар алдында авторизациялау мүмкіндігі (мысалы, жалпыға қол жетімді дербес компьютерден басып шығару кезінде)	Иә
Сервердегі жұмыстың бірінші бетін қарау	Иә
Өндірушіден қолдауды сатып алу мүмкіндігі және кепілдендірілген SLA	Иә
Пайдаланушыға картаны өз бетінше тағайындау	Иә



4737908079

Принтерлерді топтастыру, олардың көптігімен іздеудің қарапайымдылығы	Иә
Пайдаланушыға ыңғайлы конструктор арқылы жасалған алдын ала орнатылған немесе еркін есептер	Иә
Пайдаланушылар, бөлімдер, топтар және басқа мүмкіндіктер бойынша басып шығару ақпаратын біріктіруге мүмкіндік беретін есептердің әртүрлі түрлері	Иә
КФҚ панелінде әрлеу параметрлерін баптау - көшірмелердің санын, түсін/БС, бір жақты /екі жақты басып шығаруды таңдау мүмкіндігі	Иә
Баспа сервері (CBPR) қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін баспа серверіне жіберіледі	Иә
Қонақтарды басып шығаруды ұйымдастырудың қосымша мүмкіндігі	Иә



Жалпы басып шығару кезектері үшін веб-интерфейсті құрудың қосымша мүмкіндігі	Иә
Сканерлеу қосулы Email (хаттарды жіберу хаттамасы SMTP немесе Microsoft Exchange), үй каталогы немесе ортақ желілік каталог	Иә
Тапсырыс берушінің мамандарына орыс тіліндегі бағдарламалық өнім туралы білім қорына қол жеткізе отырып, клиенттік порталға кіруге рұқсат беру.	Иә
Баспа сервері қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін басып шығару серверіне жіберіледі.	Иә
Егер кластер серверлерінің бір бөлігі істен шықса, оны топтың сау бөлігі ауыстыруы керек. ҚББ серверлері толығымен қолжетімсіз болған жағдайда, басып шығару тапсырмалары жұмыс станцияларынан ҚФБ-ға тікелей кезек бойынша (авторизациядан өтпей, ҚББ серверін айналып өтіп) жіберілуі керек.	Иә



Ақауларға барынша төзімділікке және жүктемені теңестіруге қол жеткізу үшін кластерді (кемінде екі) пайдалана отырып, СУОПТАРДЫ орналастыру мүмкіндігі қажет. сыртқы ДБ-ға қосылған басқару серверлері мен кластерлер WNLB (кемінде екі) баспа тапсырмаларын өңдеу серверлері. Баспа тапсырмаларын өңдеу серверлерінің басқару серверімен және мәліметтер базасымен қысқа мерзімді байланыс болмаған кезде жұмыс істеуін қамтамасыз ету қажет.	Иә
Дереккорлар мен конфигурация файлдарын және әрбір жеке серверді қоса алғанда, ҚББҚ сақтық көшірмелерін қолдау қажет.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке қол жеткізу үшін қажетті ҚББЖ құрамындағы серверлердің саны бағдарламалық қамтамасыз етуді лицензиялау жүйесімен шектелмеуі керек.	Иә
Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.	Иә

5.4. Баспа сапасына қойылатын талаптар.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



5.4.1. Басып шығару сапасы сынақ парағының басып шығарылған көшірмесін визуалды бағалау және басып шығару жабдығының жұмысы арқылы анықталады. бақыланатын көрсеткіштер қатарының сәйкестігі:

- фондық "елестің" болмауы;
- көрінетін сұр фонның болмауы;
- біркелкі басып шығару;
- мәтіннің және қара графикалық элементтердің қараюының жоғары дәрежесі;
- анық, контрастты басып шығару;
- көзге көрінетін баспа ақауларының болмауы - дақтар, нүктелер, жолақтар, бұлыңғыр таңбалар және т.б.
- баспада тонер бөлшектерінің немесе сияның болмауы;
- суретте көлденең/тік жолақтардың болмауы;
- кескін мен қаріптердің бұрмалануының болмауы;
- кескінде бос орындардың болмауы;
- қағазда әжімдердің болмауы және оның деформациясы.

5.5. Ақауларға төзімділікке қойылатын талаптар.

5.5.1. Жеткізуші автоматты немесе қолмен режимде бағдарламалық жасақтама арқылы баспа серверінің деректерінің сақтық көшірмесін жасайды. тапсырыс берушімен келісілген кесте бойынша. Резервтік көшірмелерді сақтауға арналған ресурстарды Тапсырыс беруші ұсынады;

5.5.2. Сақтық көшірме жасау кестесі Тапсырыс Берушімен келісіледі;

5.6. Өтінімдерді бақылау мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар.

5.6.1. Жеткізуші өтінімдерді есепке алудың автоматтандырылған жүйесімен біріктірілген мониторинг жүйесі арқылы баспасөз сервисінің ұсынылуын бақылауды жүзеге асырады. Мониторинг жүйесі сервисі ұсынуудағы іркілістерді немесе шығыс материалдарының аяқталуын анықтаған кезде өтінімдерді есепке алу жүйесінде өтінім автоматты түрде жасалады, ал регламенттік уақыт өткеннен кейін инцидентке/қызмет көрсетуге сұрау салуға реакция болмаған және бөлінген уақытта SLA (қызмет көрсетуге сұрау салу/инцидент) жабылмаған жағдайда мониторинг жүйесі автоматты түрде жаңа өтінімді жасайды және жеткізуші өтінімдерді шешуге кіріседі.

5.6.2. Қашықтан бақылау технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі керек:



- желілік баспа құрылғыларының қолжетімділігі мен күйі туралы деректерді жіберетін Тұтынушы желісінде орнатылған қолданба жеткізушісінің серверіне;
- жеткізушісінің сервистік порталы, ол арқылы Тапсырыс беруші Жеткізушісінің жүйесіндегі ақпаратқа қол жеткізе алады қауіпсіз веб-торап арқылы;

Сервистік порталды пайдаланған кезде Тұтынушы келесі ақпаратты көре алуы керек:

- құрылғыларды пайдаланудың жүйелілігі;
- баспа көлемін бақылау;
- сондай-ақ өнімділік бойынша сервистік есептер.

5.6.3. Есептер Баспа құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпарат беруі керек. Сервистік портал сондай-ақ шығын материалдарын немесе қызметтерді жеткізуге тапсырыс беру үшін пайдалануға болады.

5.6.4. Барлық Өтінімдер Тапсырыс берушінің Өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркелуі тиіс.

5.6.5. Мониторинг жүйесінде Баспа сервисін ұсынуда тіркелмеген іркілістер болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкері инцидентті ITSM-тің жеке өтінімдерді есепке алу жүйесінде тіркейді және Мердігерге электрондық пошта арқылы хабарлайды.

6. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

6.1. Ережелер өтінімдерді Service-Desk-ке беру:

6.1.1. Жеткізуші Тапсырыс берушіге тәулік бойы жұмыс істейтін бірыңғай тікелей веб-сілтемені және бірыңғай электрондық пошта мекен-жайын ұсына отырып, бірыңғай байланыс нүктесін ұйымдастырады.

6.1.2. Мердігердің маманы келісілген SLA шеңберінде алынған Өтінімді Service-Desk жүйесінде тиісті сериялық нөмір бойынша тіркейді.

6.2. Техникалық қолдауды ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

6.2.1. Жеткізуші Өтінімдерді тәулік бойы қабылдауды қамтамасыз етуі тиіс. Өтінімдерді тіркеу, орындау және шешу Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында және SLA сәйкес жүзеге асырылады;

6.2.2. Мердігер интерактивті жүйені қолдануы керек, бұл Тапсырыс берушіге қызметтің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау, сондай-ақ өзгерістерді, тәуекелдерді, эскалацияны және басқа аспектілерді басқару үшін қызмет оқиғалары туралы есептер шығаруға мүмкіндік береді. техникалық тапсырма талаптарының орындалуы. Мердігер Келісімшарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге қызмет көрсету келісімшарттары бойынша менеджердің телефон нөмірін береді, ол бойынша ол Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында қол жетімді болуы керек.



6.2.3. Жеткізуші олардың жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін Баспа сервисін ұйымдастыруға қатысатын барлық жүйелерді әкімшілендіруді және сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс;

6.3. Тауарлы-материалдық қорларды және қосалқы қорларды басқаруға қойылатын талаптар:

6.3.1. Тапсырыс беруші КФҚ-ның үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік беру үшін шығын материалдарының ең аз қажетті мөлшерін сақтауға арналған жеке қойма бөлмесін ұсынады;

6.3.2. Мердігер өз күшімен КФҚ-ны шығын материалдарымен және қосалқы бөлшектермен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы керек және келісілген SLA шеңберінде КФҚ-ның жұмысында тоқтап қалуға жол бермеуі керек;

6.3.3. Қоймалау және жеткізу Жеткізушісінің күшімен жүзеге асырылады;

6.4. Техникалық қызмет көрсетуге (бұдан әрі – ТҚК) қойылатын талаптар:

6.4.1. Бұл Мердігердің полиграфиялық қызметтің қолданылу мерзімі ішінде бүкіл полиграфиялық қызметтің тиімділігін қамтамасыз ету үшін жауапкершілігін білдіреді.

6.4.2. The ҚФФ келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- интерактивті мониторинг және ақауларды проактивті анықтау,
- профилактикалық және диагностикалық жұмыстарды ай сайын жүргізу,
- авариялық шығулар және тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша диагностикалық жұмыстарды жүргізу,
- жөндеу жұмыстарын жүргізу, бөлшектерді, тораптарды, ресурстық бөлшектерді және механизмдерді тозуына немесе істен шығуына қарай ауыстыру;

6.4.3. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер техникалық қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа, өндірушінің техникалық құжаттамасына және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес MFP қызметтерін басшылыққа алады және олардың сапасын қамтамасыз етеді;

6.4.4. Мердігер қызмет көрсететін КФҚ-ның Өндіруші мәлімдеген техникалық сипаттамаларға Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне сәйкестігін қамтамасыз етеді;

6.4.5. Техникалық қызмет көрсету құнына Мердігердің SLA-ға сәйкес МФҚ-ның толық жұмыс істеуі үшін қажетті барлық қажетті шығын материалдарын және МФҚ үшін барлық қажетті ресурстық бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді.

6.5 Қорларды басқаруға қойылатын талаптар.



6.5.1. Жеткізуші өз күшімен баспа құрылғыларын картридждермен, сиялармен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы тиіс, жөндеу жинақтарымен, қосалқы бөлшектермен, қызмет көрсету деңгейі туралы келісімнің (SLA) бөлігі ретінде көлік құралының 7.3.2 тармағы;

6.5.2. Шығын материалдарын сақтау, жеткізу және кәдеге жарату Мердігердің күшімен жүзеге асырылады тапсырыс берушінің көмегімен;

6.5.3. Барлық жеткізілетін картридждер, керек-жарақтар, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және болуы керек орнатылған Баспа құрылғылары үшін тиісті;

6.5.4. Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығын материалдарын, картридждерді және қосалқы бөлшектерді жеткізуге рұқсат етілмейді;

6.5.5. Жеткізуші белгіленген талаптарға сай келетін кем дегенде екі баспа құрылғысын қамтамасыз етуі керек "1 типті баспа құрылғысы" және "2 типті баспа құрылғысы" көлік құралының 5.1.2 тармағына сәйкес, ұзақ мерзімді жөндеу кезінде ауыстыру үшін баспа жабдықтарының, баспа сервисіне қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Баспа Сервисіне тартылған;

6.5.6. Принтерлердің шығын материалдарын жеткізуді Мердігер Қызмет көрсетуді тоқтатпай, алдын ала жоспарлауы керек мөрлер;

6.5.7. Жеткізуші Баспа құрылғысының әрбір үлгісі үшін кемінде 1 резервтік картриджді қамтамасыз етуі тиіс. Жағдайда түрлі-түсті баспа құрылғысы, әрбір түс үшін резервтік картридж қамтамасыз етілуі керек;

6.5.8. Қызметтерді көрсету барысында Мердігер кеңсе жабдықтарын барлық қажетті шығын материалдарымен уақтылы қамтамасыз етеді, өндіруші ұсынған кеңсе жабдықтарын тиеу нормаларына сүйене отырып, оларды орнату қызметтерін қоса алғанда, және тоқтап қалуға жол бермейді. оргтехниканы пайдалану;

6.6. Техникалық қызмет көрсетуге қойылатын талаптар.

6.6.1. Техникалық қызмет көрсету (бұдан әрі - ТК) Мердігердің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету жауапкершілігін білдіреді Шарттың қолданылу кезеңінде барлық Баспа сервисі, сондай-ақ жаңадан орнатылатын баспа құрылғылары.

6.6.2. ТНЕ Баспа құрылғылары, келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- Мониторинг және ақауларды проактивті анықтау;
- Диагностикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;
- Бөлшектерді, тораптарды, қосалқы бөлшектерді және механизмдерді тозған немесе істен шыққан кезде жеткізу және ауыстыру;
- Түпнұсқалық шығын материалдарын жеткізу және ауыстыру.



6.6.3. Мердігер баспа қызметін ұйымдастыру үшін тек түпнұсқа шығын материалдарын жеткізуге міндеттенеді;

6.6.4. Барлық профилактикалық және регламенттік жұмыстар күштермен алдын ала келісілген мерзімде және мерзімде жүргізілуі тиіс Жеткізушісінің.

6.6.5. Техникалық қызмет көрсету Көлік құралының 7.1-тармағына сәйкес жұмыс уақытынан тыс уақытта немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша орналасқан жері бойынша жүзеге асырылуы керек Тапсырыс беруші қызметкерлерінің өтінімдері негізінде немесе жоспарлы немесе жоспарлы жұмыстарды орындау үшін баспа құрылғылары;

6.6.6. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер басшылыққа алады және техникалық және профилактикалық жұмыстардың сапасын қамтамасыз етеді. өндіруші фирманың техникалық құжаттамасына, қызмет көрсету нұсқаулығына сәйкес кеңсе жабдықтарына техникалық қызмет көрсету ұйымдастыру техникасының осы түрінің және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттаманың;

6.6.7. Жеткізуші жеткізілетін баспа құрылғыларының мәлімделген техникалық сипаттамаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді өндіруші фирма Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне;

6.6.8. Баспа құрылғыларына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтерді көрсету барысында Мердігер уақтылы және өз есебінен өз қызметкерлерін жұмыс құралдарымен, техникалық жабдықтармен, қажетті шығын материалдарымен қамтамасыз етеді баспа сервисін сапалы ұсыну, сондай-ақ мыналарға сүйене отырып, барлық қажетті шығын материалдарын ауыстыруды жүзеге асырады ұйымдастыру техникасын өндіруші ұсынған нормалар;

6.6.9. Бұған Мердігердің Құрылғыларға арналған барлық шығын материалдары мен қор бөлшектерін жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді мөрлер.

6.6.10. Шығын материалдарының сапасы мәліметтер үшін қабылданған тиісті ГОСТ талаптарына сәйкес келуі керек қосалқы шығын материалдарының түрлері, сондай-ақ өндірушінің сапа сертификаттары, сәйкестік сертификаттары, гигиеналық және санитарлық-эпидемиологиялық сертификаттарға, заңнамаға сәйкес өзге де құжаттарға Қазақстан Республикасы және шығын материалдарының әрбір атауы үшін тиісті құжаттармен расталады.

6.6.11. Барлық жұмыстарды Жеткізуші Қазақстан Республикасының қолданыстағы санитарлық нормалары мен ережелерін ескере отырып орындауы керек жүзеге асырылатын жұмыс түрлеріне;

7. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SLA).

7.1. Қызмет көрсету кестесі.

7.1.1. Қызмет көрсету кестесі Мердігерді техникалық қолдаудың жұмыс уақытын реттейді. Қызметтерді көрсету сағаттары



техникалық қолдауды:

Дс. – 08:00-19:00;

Сс. – 08:00-19:00;

Сәрсенбі – 08:00-19:00;

Бс. – 08:00-19:00;

Жм. – 08:00-19:00.

(сондай-ақ Жеткізушісінің келісімі бойынша демалыс және мереке күндеріндегі талап бойынша).

7.2. Қолжетімділік талаптары.

7.2.1. Егер қызмет әрқайсысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі болса, қызмет көрсетілген болып саналады баспа сервисінің баспа құрылғысында орнатылған:

- Басқару жүйесі үшін 99,7% қолжетімділікпен;
- Әрбір басып шығару құрылғысы үшін жұмыс уақытының 98% (тоқсанына) қолжетімділігімен;
- Дайын Таңбалар мен сканерленген құжаттардың сапасы тармақта айқындалған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді 5.1.2 және ағымдағы техникалық ерекшеліктің 5.4 тармағында көрсетілген;

7.2.2. Қызметтің қолжетімділігі:

7.2.2.1. Басқару жүйесі – 99,7%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 1,89 сағат;

7.2.2.2. Бір баспа құрылғысы – 98%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 12,6 сағат.

7.2.3. Жеткізуші көрсететін Қызметтердің қолжетімсіздігі мыналарға байланысты болуы мүмкін:

- Авариялық жағдайға байланысты;
- Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;
- Шұғыл жұмыстармен;
- Басқа инциденттермен;

Барлық жүргізіліп жатқан жұмыстар Мердігерден Тапсырыс берушіге хабарлауды талап етеді.



Сервис сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпарат мөрлер, жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

Жұмыс уақытынан тыс уақытта жүргізілетін шұғыл жоспарлы жұмыстар (техникалық қызмет көрсету) туралы ақпарат 12 сағат бұрын беріледі жұмыстардың басталуы.

7.2.4. Сервистің қолжетімділігі мына формула бойынша анықталады:

Сервистің қолжетімділік деңгейі = $(T - T_{ав}) / T * 100\%$,

(немесе сервистің қолжетімді болу уақытының бағаланатын кезең үшін оны ұсынудың келісілген уақытына қатынасы),

қайда:

T - бағаланатын кезең үшін сервисті ұсынудың келісілген уақыты;

T_{ав} - сервис оны ұсынудың келісілген уақыты ішінде қолжетімсіз болған нақты уақыт;

Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіздігі жағдайлары болып саналмайды.

7.2.5. Сервистің қолжетімсіздігі фактілері жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру бойынша жұмыстарды орындағаннан кейін тіркеледі.

7.2.6. Сервистің қолжетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:

- желі немесе қызметтер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрініс тапқан серверлердің журналдары;
- пайдаланушылардан бірыңғай проблемасы бар бірнеше жеке өтінімдер келіп түседі, әрі қарай журналдарда немесе жаңалықтарда расталады жаппай Өтінім;

7.2.7. Қолжетімсіздіктің аяқталу уақыты келесілер негізінде есептеледі:

- қызметті қалпына келтіру журналдары;
- қызметтің жұмыс станцияларынан қолжетімділігі фактісі.

7.3. Қызметтердің жеделдігіне қойылатын талаптар.

7.3.1. Жеткізуші баспа сервисін ұсынуы, баспа құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және т.б. тиіс. көлік құралының 7.3.2-тармағында көрсетілген белгіленген уақыт көрсеткіштері шегінде Баспа серверін басқару.

7.3.2. Сервисті ұсынудың SLA:

7.3.2.1. 1, 2, 3 типті баспа құрылғысы:

Реакция уақыты - 20 минут;



Қызмет көрсетуге сұраныс – 4 сағат; Инцидент – 2 сағат

7.3.3. Өтінімді шешу уақыты шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты ұзағырақ болуы мүмкін және келесідей болуы керек тапсырыс берушімен келісілді;

7.3.4. Инциденттерді және Қызмет көрсетуге сұраныстарды тіркеу, жабу уақыты Тапсырыс берушінің өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркеледі.

8. ӨТЕМАҚЫНЫ ЕСЕПТЕУ.

8.1. Өтемақы есебі Басқару жүйесінің 99,7%-дан азы қолжетімділікті бұзған жағдайда, қолжетімділік бұзылған жағдайда қолданылады көлік құралының 7.2.2 тармағында белгіленген әрбір баспа құрылғысының қолжетімділігінің 98%-дан азы, сондай-ақ рұқсат беру мерзімдері бұзылған жағдайда Көлік құралының 7.3.2- тармағында белгіленген инциденттер және қызмет көрсетуге сұраныстардың орындалуы. КО Бағаланатын кезең – күнтізбелік тоқсан.

8.2. Өтемақының қорытынды есебі.

$$SUM = SUM (A) + SUM (B) + SUM (C).$$

SUM – Күнтізбелік тоқсан үшін өтемақы сомасы (теңге ҚҚС есебімен);

SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы; SUM (B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

SUM (C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

8.2.1. Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу

$SUM (A) = (O - M) * Q_u * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (ҚҚС-пен теңге)]$. SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

O – Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің нақты уақыты (тоқсанына сағат);

M – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты (тоқсанына сағат);

Q_u – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы тең 0,005.

Егер Басқару жүйесінің қолжетімсіз уақыты тоқсанына 1,89 сағаттан аз болса, онда қолжетімділікті бұзғаны үшін өтемақы мөлшері

Басқару жүйелері есептелмейді және нөлге тең.

8.2.2. Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу



$SUM(B) = ((P1 - N1) + (P2 - N2) + (Pi - Ni)) * Qp * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)].$

SUM(B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

P1, P2, Pi – Әрбір баспа құрылғысының қолжетімсіз болуының нақты уақыты (тоқсанына сағат);

N1, N2, Ni – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген әрбір баспа құрылғысының тоқсанына қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты.

(тоқсанына сағат);

Qp – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

Егер белгілі бір баспа құрылғысының қолжетімсіз уақыты тоқсанына 12,6 сағаттан аз болса, онда бұзушылық үшін өтемақы мөлшері осы баспа құрылғысының қолжетімділігі есептелмейді және нөлге тең.

8.2.3. Инциденттерді шешу мерзімдерін бұзғаны және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындағаны үшін өтемақыны есептеу.

$SUM(C) = (Ki + Hi) * Qs * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)]$

SUM(C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

Ki – мерзімі өткен инциденттер саны;

Hi – қызмет көрсетуге мерзімі өткен сұраныстардың саны;

Qs – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

8.3. Егер Басқару жүйесі мен баспа құрылғылары бір уақыт аралығында қол жетімді болмаса, өтемақыны есептеу басқару жүйесінің қолжетімсіздігі үшін ғана қолданылады.

8.4. Айыппұл санкциялары ҚҚС-ты ескере отырып, теңгемен тоқсандағы сервис құнына сүйене отырып есептеледі.

8.5. Есептілікке қойылатын талаптар

8.5.1. Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтер бойынша орындалған жұмыстардың көлемі мен сапасы туралы ақпаратты жинауды жүзеге асырады осы Шартпен реттеледі. Бұл мәселені шешу үшін Мердігер Тапсырыс берушіге келесі ақпаратты ұсынуды қамтамасыз етеді жұмыстарды орындау барысында.



8.5.2. Есептер тізімі:

8.5.2.1. Кезеңдегі ашық және жабық өтінімдер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды форматта), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды және қағаз түрінде).

8.5.2.2. Кезеңдегі SLA талаптарын орындаудан ауытқулар туралы жиынтық есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).

8.5.2.3. Басып шығарылған беттер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).



ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1046839 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 6 (56-2 У, 3812959)

Тапсырыс беруші: "Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC" акционерлік қоғамы

Орындаушы: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	56-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері
Қосымша сипаттама	«KEGOC» АҚ «Солтүстік ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Павлодар облысы, г. Экибастуз, ул. Ауэзова, 126
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

2.1. Анықтамалар мен қысқартулар.

Баспа сервисі, Қызмет – бұл Тапсырыс берушінің аумағында әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну бойынша қызметтер кешені көлік құралының 5.1.2 тармағының талаптарына сәйкес басып шығару мақсатында көшіру және көбейту жабдықтары және барлығы ағымдағы техникалық ерекшеліктің барлық талаптарын орындау үшін тартылған автоматтандырылған жүйелер.

Пайдаланушылар - өз жұмысында көшіру және көбейту жабдығын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Қызмет көрсетуге сұраныс (Өтінім) – Тапсырыс берушінің сервистік қызмет көрсету бойынша қызметтерді ұсынуға сұранысы өтінімді телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы Service-Desk жүйесінде рәсімдеу.

Service-Desk – мерзімдерді бақылау мүмкіндігімен Қызметтерді ұсынуға өтінімдерді тіркеуге арналған бағдарламалық жасақтама жауап беру және орындау, тікелей веб-сілтеме арқылы қол жетімді.

Сервистік келісімшарттар бойынша менеджер – мердігердің қызмет көрсету сапасын бақылайтын, жауапты қызметкер келісімшартқа қол қойылғаннан кейінгі жоба.



Инцидент – бұл стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын, нәтижесінде немесе туындаған кез келген оқиға бұл қызметтің бұзылуына немесе сапасының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Мәселе – туындау себебі белгісіз бір немесе бірнеше байланысты оқиғалар;

Эскалация – сұрау салу немесе оқиға сәтсіз болған жағдайда оны қолдаудың жоғары деңгейіне ауыстыру процедурасы ағымдағы деңгейде рұқсат етіңіз.

Жұмыс күні – ағымдағы жылы Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасында ресми түрде жұмысшы болып саналатын күнді білдіреді.

Реакция уақыты – өтінім Қызмет көрсету үстелінде тіркелген сәттен бастап жауапты тұлға жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі баспа сервисі қызметінің жеткізушісімен.

БОЙЫНША - бағдарламалық қамтамасыз ету мөрді басқару үшін. SLA – service level agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім). АТД - Ақпараттық технологиялар департаменті.

Баспа - А4 форматты қағаз тасымалдағышта бір жақты баспа.

Баспа құрылғысы – Жеткізушісінің перифериялық техникасы (принтер, көпфункционалды құрылғы, көшірме) көбейту жабдығы) ұйымдастыру үшін Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін Көлік құралының 5.1.2- тармағының талаптарына сәйкес келетін Баспа сервисінің.

СУОП - Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.

ДБ - Мәліметтер базасы.

2.3. Бүкіл филиалға жылына шығарылатын баспа көлемі.

2.3.1. Монохромды А4 – артық емес 61 433 бір жақты парақтардың;

2.3.2. Монохромды А3 – артық емес 7 228 бір жақты парақтардың;

2.3.3. Толық түсті А4 – артық емес 10 935 бір жақты парақтардың;

2.3.4. Толық түсті А3 – артық емес 17 921 бір жақты парақтардың.

3. ЖОБАНЫҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.

3.1. Сервисті ұйымдастырудың мақсаттары.

Баспа қызметін енгізу барысында Мердігер Тапсырыс берушінің келесі мақсаттарын ескеруі керек:

- Баспаның жиынтық өзіндік құнын қысқарту;



- Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;
- Баспа инфрақұрылымын басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;
- Баспа инфрақұрылымының ақауларға төзімділігін арттыру.

4. ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

4.1 өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 жұмыс күні ішінде:

4.1.1. Техникалық қолдау қызметінің телефон нөмірлері тәулігіне 24 сағат қолжетімді;

4.1.2. Техникалық қолдау қызметінің электрондық мекенжайы 24/7 форматында қолжетімді;

4.1.3. Техникалық қолдау қызметінің телефондары мен электрондық мекенжайлары туралы ақпараты бар сайттағы веб-беттің мекенжайы;

4.1.4. Шарттың 4-қосымшаға сәйкес тарифтер, олар кейіннен нақты көрсетілген қызметтерге ақы төлеу кезінде есептелетін болады;

4.1.5. Жеткізілетін жабдықтың моделі мен маркасы, сондай-ақ бағдарламалық жасақтаманың атауы мен нұсқасын көрсету.

4.1.6. Өндірушіден немесе Қазақстан Республикасының аумағындағы ресми өкілдіктен баспа сервисін енгізу шеңберінде пайдаланылатын жабдықты өндіруші рұқсат берген серіктестің мәртебесі туралы хат;

4.1.7. Қазақстан Республикасында сервистік орталықтардың болуы туралы өндірушінің Қазақстан Республикасындағы хаты.

4.1.8. Контрафактілік (лицензияланбаған) БҚ жеткізуді болдырмау мақсатында өндірушіден немесе ол уәкілеттік берген тұлғадан БҚ атауын, осы тендердың нөмірін және Тапсырыс берушінің атауын көрсете отырып, ҚР аумағында БҚ жеткізу құқығына хат ұсыну.

4.2. Шартты орындау кезінде Жеткізушіге қойылатын талаптар.

4.2.1. Мердігерде тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн жұмыс істейтін Service-Desk автоматтандырылған өтінімдерді есепке алу жүйесі болуы керек.

4.2.3. Service-Desk өтінімдерді есепке алудың жеке автоматтандырылған жүйесі болмаған жағдайда Жеткізуші келесі қызметтерді жүзеге асыра алады: тапсырыс берушінің жүйесі арқылы өтінімдермен жұмыс, ал Мердігер Тапсырыс берушінің жүйесіне келесі жолдармен қол жеткізуі керек БҚ өндірушісінен пайдаланушы лицензияларын сатып алу. Өтінімдерді есепке алудың пайдаланылатын жүйесі туралы ақпаратты Жеткізуші шартқа қол қойылған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен аспайтын мерзімде жазбаша түрде жіберуі тиіс.

5. БАСПА СЕРВИСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.



5.1. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлеріне қойылатын талаптар.

5.1.1. Мердігер Көлік құралының 5.1.2 тармағында көрсетілген техникалық параметрлері бар баспа құрылғыларын ұсынуға міндеттенеді.

5.1.2. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлері:

5.1.2.1. 1 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес А4 форматындағы 0 бет / мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес 7.2 сек. монохромды режимде А4 форматындағы; Бірінші көшірменің шығуы – артық емес 9.2 сек

Баспа форматы – А4;

Рұқсат – кемінде 1 200× 1 200 dpi.; Тонер ресурсы кем емес 12000 бет.

Кескінді қалыптастыру блогының ресурсы кем емес 50000

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Жоқ;
Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы (МБ/түс) – артық емес 24/20 өнертабыс./мин бір жақты режимде;
Сканерлеу файлының форматы – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Көшіру жылдамдығы А4 кем емес 40 бет/мин;

Көшіру/басып шығару жылдамдығы автоматты түрдеақ дуплекса А4 кем емес 20 бет/мин
Басқару панелі – Панельдің өлшемі 3,7";

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;
Active Directory – Иә;

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 9 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.2. 2 типті баспа құрылғысы:



Басып шығару жылдамдығы кем емес 45 бет/мин (б/б) және 45 бет/мин (түрлі-түсті)
Жылыту уақыты – 17 секундтан артық емес.

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес б.вет: 5 сек.; Б/Б: 3,8-ден артық емес сек.

Форматтар мөрлер: A6-SRA3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару Рұқсат – Кемінде 600 x 1 800 dpi;

Жүйенің жады - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә; Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә; Мобильді құрылғыдан басып шығару:- Да;
Сканерлеу рұқсаты кем емес 600 x 600 dpi;

Автоматты қоректендіргіштің сыйымдылығы - кем емес 300 парақтарды;

Сканерлеу жылдамдығы (бір жақты / екі жақты) – кем емес 140 бет/мин түсі, 140 бет/мин бб /280 бет/мин түсі, 280 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Әзірлеуші ресурсы – кем емес 1 000 000 бет.;

Фотобарабанның ресурсы кем емес 240 000 б. (кара); 155 000 (түрлі-түсті) Тонердің ресурсы – кемінде 28 000 б.

Басқару панелі – диагоналі бар түрлі-түсті сенсорлы СКД дисплей кем емес 25,6 см (10,1");
Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Қауіпсіздік функциялары - IP сүзгісі және портты құлыптау, SSL3 және TLS1.0 / 1.1 / 1.2;
ISO 15408 HCD-PP жалпы критерийлері; IPSec қолдауы, IEEE 802.1x қолдауы,
пайдаланушының аутентификациясы, аутентификация журналы, қауіпсіз басып шығару,
Kerberos, қатты дискіні қайта жазу, қатты дискідегі деректерді шифрлау (AES 256), құпия
факс қабылдау, пайдаланушының деректерін шифрлау;

Шығарылған жылы – Баспа құрылғысының 2024 жылдан ерте емес;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).



5.1.2.3. 3 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес 25 б./мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – 8-ден аспайды.4 сек.түсі, 6.8 сек бб. ;

Баспа форматы - А6 - А3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару; Ажыратымдылығы – кемінде 600х600 т./д.;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы, минутына беттер – Кем емес кемінде 55 бет/мин түсі, 55 бет/мин бб /20 бет/мин түсі, 20 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Жүйенің жады – кем емес 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Көшіру жылдамдығы – Кем емес 25 көшірмелер/мин.; Басқару панелі – Сенсорлық дисплей кемінде 7 дюйм; Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 2 (Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзгертілуі мүмкін).

5.1.3. Осы техникалық сипаттамада көрсетілген талаптар, баспа құрылғыларының барлық ұсынылған параметрлері осы техникалық сипаттамада көрсетілген ең төменгі техникалық параметрлерге сәйкес келу немесе асып кету.

5.1.4. Көлік құралының 5.1.2-тармағында көрсетілген бір немесе бірнеше параметрлер төмендеген жағдайда Мердігер мыналарды тіркеуі керек инцидент және параметрді деңгей шегінде жұмыс мәндерінің ауқымына қайтару үшін барлық қажетті шараларды қабылдау КҚ 5.1.2 тармағының сервисін ұсыну;

5.2. Баспа сервисін ұйымдастыруға қойылатын талаптар.

5.2.1. Мердігер 5-тармақтың талаптарына сәйкес полиграфиялық қызметті ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі керек.2.2 КҚ және ағымдағы техникалық ерекшеліктің;

5.2.2. Мердігердің баспа қызметін ұйымдастыру бойынша қызметтерінің мазмұны.



5.2.2.1. Қызметтердің атауы - Баспа құрылғыларын және шығын материалдарының қажетті мөлшерін ұйым орналасқан жерге жеткізу Баспа сервисінің;

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші баспа құрылғылары мен шығын материалдарын орынға жеткізуді және жылжытуды қамтамасыз етеді баспа сервисін ұйымдастыру. Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Тапсырыс берушінің қоймасында немесе басқасында орналастырылады келісілген қойма үй-жайы және Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді. Нәтижесі - Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Баспа қызметін ұйымдастыру орнына жеткізілді. Нәтижелі құжат (қажет болған жағдайда) - Жауапты сақтау актісі

5.2.2.2. Қызметтердің атауы - Баспа қызметін ұйымдастыру.

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші орналастыру жоспарына сәйкес баспа қызметін (монтаждау және қосу) ұйымдастырады Баспа құрылғылары, сондай-ақ осы көлік құралының талаптарына сәйкес баптау.

Нәтижесі - Баспа құрылғылары Тапсырыс берушімен келісілген орналастыру схемасына сәйкес орналастырылады, қосылады және конфигурацияланады Баспа құрылғыларының.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - баспа құрылғыларының орналасу схемасы.

5.2.2.3. Қызметтердің атауы - Бағдарламалық-аппараттық кешенді және мониторинг жүйесін 5 жыл ішінде орнату және конфигурациялау. баспа құрылғылары жеткізілген күннен кейінгі жұмыс күндері.

Қызметтердің мазмұны - Мердігер Бағдарламалық жасақтама мен жүйені Тапсырыс беруші ұсынған серверлік ресурстарға орнатады және конфигурациялайды осы көлік құралының талаптарын ескере отырып, баспа құрылғыларын бақылау.

Нәтижесі - Жүйелер орнатылды. Пайдаланушылар мен баспа құрылғылары орнатылғанға қосылған бастаптарихи. Ұжымдық басып шығару пайдаланушылар үшін қолжетімді.

5.2.2.4. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Қызметтердің мазмұны - Бағдарламалық-аппараттық кешенді ескере отырып, сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Нәтиже - Тапсырыс берушімен келісілген сынақ жоспары. Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ жоспары.

5.2.2.5. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің жұмысын осы техникалық сипаттамаға сәйкестігін тексеру.

Қызметтердің мазмұны - мердігердің Тапсырыс берушінің өкілімен баспа қызметін сынау кешенін жүргізуі.



Нәтижесі - Сынақтар кешені өткізілді, сервистердің жұмысқа қабілеттілігі тексерілді. Басып шығару құрылғылары пайдалануға дайын және ағымдағы Техникалық ерекшелікте көрсетілген талаптарға сәйкес келеді.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ хаттамасы.

5.2.2.6. Қызметтердің атауы - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын оқытуды жүзеге асыру.

Қызметтердің мазмұны - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын Бағдарламалық-аппараттық кешенді пайдалану ерекшеліктеріне үйрету.

Пайдаланушыға баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша негізгі операцияларды орындау бойынша нұсқаулық жазу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша орыс тілінде оқытылды немесе материалдар алды.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Тапсырыс берушімен келісілген Баспа қызметі бойынша пайдаланушының нұсқаулығы.

5.2.2.7. Қызметтердің атауы – қызметті іске қосу.

Қызметтердің мазмұны – баспа сервисі қызметін іске қосу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар қызметті пайдаланады, басып шығарады, көшіреді және сканерлейді. Алынған құжат – бұл баспа қызметі қызметін пайдалануға беру актісі.

5.2.3. Жабдықты орналастыру сызбасы Тапсырыс берушінің талаптарын ескере отырып, Мердігермен жасалады және келісіледі;

5.2.4. Мердігер құрылғыларды қосу үшін қуат көздері мен ақпараттық розеткаларды төсеу мен орнатуды жүзеге асырады мөрлер;

5.2.5. Жеткізуші баспа құрылғыларын орнатуы тиіс 2 типті баспа құрылғысының жоғарғы шекарасы кем дегенде биіктікте болатындай етіп теріңіз 77 сантиметрден артық емес және 1-ден артық емес 00 сантиметр немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша. Болуы тиіс қосымша науалар немесе тұғыр қарастырылған.

5.2.6. Жеткізуші қорғалған басып шығару мен есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық қамтамасыз етуді ұсынуы және орналастыруы тиіс тапсырыс берушінің бүкіл баспа ортасын оңтайландыруға және бақылауға мүмкіндік беретін басып шығарылатын құжаттар;

5.2.7. Жұмыстар мен көрсетілетін қызметтер заңнаманың талаптарына және Республиканың мемлекеттік нормативтік актілеріне сәйкес келуге тиіс. Қауіпсіздік саласындағы Қазақстан, оның ішінде: өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, еңбекті қорғау, экологиялық және санитарлық-эпидемиологиялық қауіпсіздік;



5.2.8. Бұрын пайдаланылған немесе қалпына келтірілген жабдықты жеткізуге жол берілмейді. Жеткізілетін жабдықта 200-ден аспайтын тестілік басып шығарылған беттерге рұқсат етіледі;

5.2.9. Басып шығару құрылғыларының саны Келісім-шарт мерзімі ішінде азайтылуы немесе көбейтілуі мүмкін, бірақ өзгертілмеуі мүмкін ұлғайған жағдайда немесе тараптардың келісімі бойынша жабдық бірліктерінің жалпы санының жылына 20%-дан (жиырмадан) астамы;

5.2.10. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Баспа құрылғыларының саны артқан жағдайда жеткізу жабдықтар болуы тиіс құрылғылар санының өзгерістері келісілген сәттен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

5.3. Бағдарламалық жасақтамаға қойылатын талаптар қолданылады 2 типті және 3 типті баспа құрылғысы

5.3.1. Бағдарламалық-аппараттық кешен келесі талаптардың орындалуын қамтамасыз етуі керек:

Сипаттамалардың сипаттамасы	Талап
КФҚ-да орнатылған терминалды қолдау	Иә
БҚ авторизациялау мүмкіндігі ID-картада (байланыссыз әдіс), PIN-кодқа, пайдаланушыға және парольге,	Иә
КФҚ режимдерін бұғаттау	Иә
Веб-әкімші консолінен пайдаланушылар /пайдаланушылар топтары үшін басып шығару/көшіру рұқсаттарын салыстырудың оңай жолы	Иә



4737908079

Басып шығарылатын жұмыстарды тандау, жұмыстарды қайта басып шығару немесе жою	Иә
Орындалған жұмыстарды есепке алу (егер КФҚ желілік есепке алуды қолдаса)	Иә
Серверді орнату үшін Тапсырыс берушінің ОЖ	Windows Server 2019
Сервердегі толығымен орыс тілді интерфейс	Иә
Кіріктірілген МФУ терминалына арналған орыс тілді интерфейс	Иә
Есептерді құрудың озық функционалының болуы	Иә
Деректерді жалпы форматтағы файлдарға экспорттау, жүктеудің бірнеше нұсқалары, тек қана емес.CSV форматы	Иә



4737908079

Пайдаланушыға бірнеше карталарды/PIN кодын тағайындау	Иә
Квоталарды қолдау	Иә

Пайдаланушыларды LDAP каталогтары нан, мәтіндік файлдардан импорттау	Иә
Дербес компьютерде басып шығарар алдында авторизациялау мүмкіндігі (мысалы, жалпыға қол жетімді дербес компьютерден басып шығару кезінде)	Иә
Сервердегі жұмыстың бірінші бетін қарау	Иә
Өндірушіден қолдауды сатып алу мүмкіндігі және кепілдендірілген SLA	Иә
Пайдаланушыға картаны өз бетінше тағайындау	Иә



4737908079

Принтерлерді топтастыру, олардың көптігімен іздеудің қарапайымдылығы	Иә
Пайдаланушыға ыңғайлы конструктор арқылы жасалған алдын ала орнатылған немесе еркін есептер	Иә
Пайдаланушылар, бөлімдер, топтар және басқа мүмкіндіктер бойынша басып шығару ақпаратын біріктіруге мүмкіндік беретін есептердің әртүрлі түрлері	Иә
КФҚ панелінде әрлеу параметрлерін баптау - көшірмелердің санын, түсін/БС, бір жақты /екі жақты басып шығаруды таңдау мүмкіндігі	Иә
Баспа сервері (CBPR) қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін баспа серверіне жіберіледі	Иә
Қонақтарды басып шығаруды ұйымдастырудың қосымша мүмкіндігі	Иә



Жалпы басып шығару кезектері үшін веб-интерфейсті құрудың қосымша мүмкіндігі	Иә
Сканерлеу қосулы Email (хаттарды жіберу хаттамасы SMTP немесе Microsoft Exchange), үй каталогы немесе ортақ желілік каталог	Иә
Тапсырыс берушінің мамандарына орыс тіліндегі бағдарламалық өнім туралы білім қорына қол жеткізе отырып, клиенттік порталға кіруге рұқсат беру.	Иә
Баспа сервері қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін басып шығару серверіне жіберіледі.	Иә
Егер кластер серверлерінің бір бөлігі істен шықса, оны топтың сау бөлігі ауыстыруы керек. ҚББ серверлері толығымен қолжетімсіз болған жағдайда, басып шығару тапсырмалары жұмыс станцияларынан ҚФБ-ға тікелей кезек бойынша (авторизациядан өтпей, ҚББ серверін айналып өтіп) жіберілуі керек.	Иә



Ақауларға барынша төзімділікке және жүктемені теңестіруге қол жеткізу үшін кластерді (кемінде екі) пайдалана отырып, СУОПТАРДЫ орналастыру мүмкіндігі қажет. сыртқы ДБ-ға қосылған басқару серверлері мен кластерлер WNLB (кемінде екі) баспа тапсырмаларын өңдеу серверлері. Баспа тапсырмаларын өңдеу серверлерінің басқару серверімен және мәліметтер базасымен қысқа мерзімді байланыс болмаған кезде жұмыс істеуін қамтамасыз ету қажет.	Иә
Дереккорлар мен конфигурация файлдарын және әрбір жеке серверді қоса алғанда, ҚББҚ сақтық көшірмелерін қолдау қажет.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке қол жеткізу үшін қажетті ҚББЖ құрамындағы серверлердің саны бағдарламалық қамтамасыз етуді лицензиялау жүйесімен шектелмеуі керек.	Иә
Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.	Иә

5.4. Баспа сапасына қойылатын талаптар.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



5.4.1. Басып шығару сапасы сынақ парағының басып шығарылған көшірмесін визуалды бағалау және басып шығару жабдығының жұмысы арқылы анықталады. бақыланатын көрсеткіштер қатарының сәйкестігі:

- фондық "елестің" болмауы;
- көрінетін сұр фонның болмауы;
- біркелкі басып шығару;
- мәтіннің және қара графикалық элементтердің қараюының жоғары дәрежесі;
- анық, контрастты басып шығару;
- көзге көрінетін баспа ақауларының болмауы - дақтар, нүктелер, жолақтар, бұлыңғыр таңбалар және т.б.
- баспада тонер бөлшектерінің немесе сияның болмауы;
- суретте көлденең/тік жолақтардың болмауы;
- кескін мен қаріптердің бұрмалануының болмауы;
- кескінде бос орындардың болмауы;
- қағазда әжімдердің болмауы және оның деформациясы.

5.5. Ақауларға төзімділікке қойылатын талаптар.

5.5.1. Жеткізуші автоматты немесе қолмен режимде бағдарламалық жасақтама арқылы баспа серверінің деректерінің сақтық көшірмесін жасайды. тапсырыс берушімен келісілген кесте бойынша. Резервтік көшірмелерді сақтауға арналған ресурстарды Тапсырыс беруші ұсынады;

5.5.2. Сақтық көшірме жасау кестесі Тапсырыс Берушімен келісіледі;

5.6. Өтінімдерді бақылау мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар.

5.6.1. Жеткізуші өтінімдерді есепке алудың автоматтандырылған жүйесімен біріктірілген мониторинг жүйесі арқылы баспасөз сервисінің ұсынылуын бақылауды жүзеге асырады. Мониторинг жүйесі сервисі ұсынуудағы іркілістерді немесе шығыс материалдарының аяқталуын анықтаған кезде өтінімдерді есепке алу жүйесінде өтінім автоматты түрде жасалады, ал регламенттік уақыт өткеннен кейін инцидентке/қызмет көрсетуге сұрау салуға реакция болмаған және бөлінген уақытта SLA (қызмет көрсетуге сұрау салу/инцидент) жабылмаған жағдайда мониторинг жүйесі автоматты түрде жаңа өтінімді жасайды және жеткізуші өтінімдерді шешуге кіріседі.

5.6.2. Қашықтан бақылау технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі керек:



- желілік баспа құрылғыларының қолжетімділігі мен күйі туралы деректерді жіберетін Тұтынушы желісінде орнатылған қолданба жеткізушісінің серверіне;
- жеткізушісінің сервистік порталы, ол арқылы Тапсырыс беруші Жеткізушісінің жүйесіндегі ақпаратқа қол жеткізе алады қауіпсіз веб-торап арқылы;

Сервистік порталды пайдаланған кезде Тұтынушы келесі ақпаратты көре алуы керек:

- құрылғыларды пайдаланудың жүйелілігі;
- баспа көлемін бақылау;
- сондай-ақ өнімділік бойынша сервистік есептер.

5.6.3. Есептер Баспа құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпарат беруі керек. Сервистік портал сондай-ақ шығын материалдарын немесе қызметтерді жеткізуге тапсырыс беру үшін пайдалануға болады.

5.6.4. Барлық Өтінімдер Тапсырыс берушінің Өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркелуі тиіс.

5.6.5. Мониторинг жүйесінде Баспа сервисін ұсынуда тіркелмеген іркілістер болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкері инцидентті ITSM-тің жеке өтінімдерді есепке алу жүйесінде тіркейді және Мердігерге электрондық пошта арқылы хабарлайды.

6. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

6.1. Ережелер өтінімдерді Service-Desk-ке беру:

6.1.1. Жеткізуші Тапсырыс берушіге тәулік бойы жұмыс істейтін бірыңғай тікелей веб-сілтемені және бірыңғай электрондық пошта мекен-жайын ұсына отырып, бірыңғай байланыс нүктесін ұйымдастырады.

6.1.2. Мердігердің маманы келісілген SLA шеңберінде алынған Өтінімді Service-Desk жүйесінде тиісті сериялық нөмір бойынша тіркейді.

6.2. Техникалық қолдауды ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

6.2.1. Жеткізуші Өтінімдерді тәулік бойы қабылдауды қамтамасыз етуі тиіс. Өтінімдерді тіркеу, орындау және шешу Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында және SLA сәйкес жүзеге асырылады;

6.2.2. Мердігер интерактивті жүйені қолдануы керек, бұл Тапсырыс берушіге қызметтің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау, сондай-ақ өзгерістерді, тәуекелдерді, эскалацияны және басқа аспектілерді басқару үшін қызмет оқиғалары туралы есептер шығаруға мүмкіндік береді. техникалық тапсырма талаптарының орындалуы. Мердігер Келісімшарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге қызмет көрсету келісімшарттары бойынша менеджердің телефон нөмірін береді, ол бойынша ол Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында қол жетімді болуы керек.



6.2.3. Жеткізуші олардың жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін Баспа сервисін ұйымдастыруға қатысатын барлық жүйелерді әкімшілендіруді және сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс;

6.3. Тауарлы-материалдық қорларды және қосалқы қорларды басқаруға қойылатын талаптар:

6.3.1. Тапсырыс беруші КФҚ-ның үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік беру үшін шығын материалдарының ең аз қажетті мөлшерін сақтауға арналған жеке қойма бөлмесін ұсынады;

6.3.2. Мердігер өз күшімен КФҚ-ны шығын материалдарымен және қосалқы бөлшектермен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы керек және келісілген SLA шеңберінде КФҚ-ның жұмысында тоқтап қалуға жол бермеуі керек;

6.3.3. Қоймалау және жеткізу Жеткізушісінің күшімен жүзеге асырылады;

6.4. Техникалық қызмет көрсетуге (бұдан әрі – ТҚК) қойылатын талаптар:

6.4.1. Бұл Мердігердің полиграфиялық қызметтің қолданылу мерзімі ішінде бүкіл полиграфиялық қызметтің тиімділігін қамтамасыз ету үшін жауапкершілігін білдіреді.

6.4.2. The ҚФФ келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- интерактивті мониторинг және ақауларды проактивті анықтау,
- профилактикалық және диагностикалық жұмыстарды ай сайын жүргізу,
- авариялық шығулар және тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша диагностикалық жұмыстарды жүргізу,
- жөндеу жұмыстарын жүргізу, бөлшектерді, тораптарды, ресурстық бөлшектерді және механизмдерді тозуына немесе істен шығуына қарай ауыстыру;

6.4.3. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер техникалық қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа, өндірушінің техникалық құжаттамасына және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес MFP қызметтерін басшылыққа алады және олардың сапасын қамтамасыз етеді;

6.4.4. Мердігер қызмет көрсететін КФҚ-ның Өндіруші мәлімдеген техникалық сипаттамаларға Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне сәйкестігін қамтамасыз етеді;

6.4.5. Техникалық қызмет көрсету құнына Мердігердің SLA-ға сәйкес МФҚ-ның толық жұмыс істеуі үшін қажетті барлық қажетті шығын материалдарын және МФҚ үшін барлық қажетті ресурстық бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді.

6.5 Қорларды басқаруға қойылатын талаптар.



6.5.1. Жеткізуші өз күшімен баспа құрылғыларын картридждермен, сиялармен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы тиіс, жөндеу жинақтарымен, қосалқы бөлшектермен, қызмет көрсету деңгейі туралы келісімнің (SLA) бөлігі ретінде көлік құралының 7.3.2 тармағы;

6.5.2. Шығын материалдарын сақтау, жеткізу және кәдеге жарату Мердігердің күшімен жүзеге асырылады тапсырыс берушінің көмегімен;

6.5.3. Барлық жеткізілетін картридждер, керек-жарақтар, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және болуы керек орнатылған Баспа құрылғылары үшін тиісті;

6.5.4. Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығын материалдарын, картридждерді және қосалқы бөлшектерді жеткізуге рұқсат етілмейді;

6.5.5. Жеткізуші белгіленген талаптарға сай келетін кем дегенде екі баспа құрылғысын қамтамасыз етуі керек "1 типті баспа құрылғысы" және "2 типті баспа құрылғысы" көлік құралының 5.1.2 тармағына сәйкес, ұзақ мерзімді жөндеу кезінде ауыстыру үшін баспа жабдықтарының, баспа сервисіне қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Баспа Сервисіне тартылған;

6.5.6. Принтерлердің шығын материалдарын жеткізуді Мердігер Қызмет көрсетуді тоқтатпай, алдын ала жоспарлауы керек мөрлер;

6.5.7. Жеткізуші Баспа құрылғысының әрбір үлгісі үшін кемінде 1 резервтік картриджді қамтамасыз етуі тиіс. Жағдайда түрлі-түсті баспа құрылғысы, әрбір түс үшін резервтік картридж қамтамасыз етілуі керек;

6.5.8. Қызметтерді көрсету барысында Мердігер кеңсе жабдықтарын барлық қажетті шығын материалдарымен уақтылы қамтамасыз етеді, өндіруші ұсынған кеңсе жабдықтарын тиеу нормаларына сүйене отырып, оларды орнату қызметтерін қоса алғанда, және тоқтап қалуға жол бермейді. оргтехниканы пайдалану;

6.6. Техникалық қызмет көрсетуге қойылатын талаптар.

6.6.1. Техникалық қызмет көрсету (бұдан әрі - ТК) Мердігердің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету жауапкершілігін білдіреді Шарттың қолданылу кезеңінде барлық Баспа сервисі, сондай-ақ жаңадан орнатылатын баспа құрылғылары.

6.6.2. ТНЕ Баспа құрылғылары, келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- Мониторинг және ақауларды проактивті анықтау;
- Диагностикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;
- Бөлшектерді, тораптарды, қосалқы бөлшектерді және механизмдерді тозған немесе істен шыққан кезде жеткізу және ауыстыру;
- Түпнұсқалық шығын материалдарын жеткізу және ауыстыру.



6.6.3. Мердігер баспа қызметін ұйымдастыру үшін тек түпнұсқа шығын материалдарын жеткізуге міндеттенеді;

6.6.4. Барлық профилактикалық және регламенттік жұмыстар күштермен алдын ала келісілген мерзімде және мерзімде жүргізілуі тиіс Жеткізушісінің.

6.6.5. Техникалық қызмет көрсету Көлік құралының 7.1-тармағына сәйкес жұмыс уақытынан тыс уақытта немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша орналасқан жері бойынша жүзеге асырылуы керек Тапсырыс беруші қызметкерлерінің өтінімдері негізінде немесе жоспарлы немесе жоспарлы жұмыстарды орындау үшін баспа құрылғылары;

6.6.6. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер басшылыққа алады және техникалық және профилактикалық жұмыстардың сапасын қамтамасыз етеді. өндіруші фирманың техникалық құжаттамасына, қызмет көрсету нұсқаулығына сәйкес кеңсе жабдықтарына техникалық қызмет көрсету ұйымдастыру техникасының осы түрінің және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттаманың;

6.6.7. Жеткізуші жеткізілетін баспа құрылғыларының мәлімделген техникалық сипаттамаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді өндіруші фирма Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне;

6.6.8. Баспа құрылғыларына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтерді көрсету барысында Мердігер уақтылы және өз есебінен өз қызметкерлерін жұмыс құралдарымен, техникалық жабдықтармен, қажетті шығын материалдарымен қамтамасыз етеді баспа сервисін сапалы ұсыну, сондай-ақ мыналарға сүйене отырып, барлық қажетті шығын материалдарын ауыстыруды жүзеге асырады ұйымдастыру техникасын өндіруші ұсынған нормалар;

6.6.9. Бұған Мердігердің Құрылғыларға арналған барлық шығын материалдары мен қор бөлшектерін жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді мөрлер.

6.6.10. Шығын материалдарының сапасы мәліметтер үшін қабылданған тиісті ГОСТ талаптарына сәйкес келуі керек қосалқы шығын материалдарының түрлері, сондай-ақ өндірушінің сапа сертификаттары, сәйкестік сертификаттары, гигиеналық және санитарлық-эпидемиологиялық сертификаттарға, заңнамаға сәйкес өзге де құжаттарға Қазақстан Республикасы және шығын материалдарының әрбір атауы үшін тиісті құжаттармен расталады.

6.6.11. Барлық жұмыстарды Жеткізуші Қазақстан Республикасының қолданыстағы санитарлық нормалары мен ережелерін ескере отырып орындауы керек жүзеге асырылатын жұмыс түрлеріне;

7. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SLA).

7.1. Қызмет көрсету кестесі.

7.1.1. Қызмет көрсету кестесі Мердігерді техникалық қолдаудың жұмыс уақытын реттейді. Қызметтерді көрсету сағаттары



техникалық қолдауды:

Дс. – 08:00-19:00;

Сс. – 08:00-19:00;

Сәрсенбі – 08:00-19:00;

Бс. – 08:00-19:00;

Жм. – 08:00-19:00.

(сондай-ақ Жеткізушісінің келісімі бойынша демалыс және мереке күндеріндегі талап бойынша).

7.2. Қолжетімділік талаптары.

7.2.1. Егер қызмет әрқайсысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі болса, қызмет көрсетілген болып саналады баспа сервисінің баспа құрылғысында орнатылған:

- Басқару жүйесі үшін 99,7% қолжетімділікпен;
- Әрбір басып шығару құрылғысы үшін жұмыс уақытының 98% (тоқсанына) қолжетімділігімен;
- Дайын Таңбалар мен сканерленген құжаттардың сапасы тармақта айқындалған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді 5.1.2 және ағымдағы техникалық ерекшеліктің 5.4 тармағында көрсетілген;

7.2.2. Қызметтің қолжетімділігі:

7.2.2.1. Басқару жүйесі – 99,7%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 1,89 сағат;

7.2.2.2. Бір баспа құрылғысы – 98%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 12,6 сағат.

7.2.3. Жеткізуші көрсететін Қызметтердің қолжетімсіздігі мыналарға байланысты болуы мүмкін:

- Авариялық жағдайға байланысты;
- Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;
- Шұғыл жұмыстармен;
- Басқа инциденттермен;

Барлық жүргізіліп жатқан жұмыстар Мердігерден Тапсырыс берушіге хабарлауды талап етеді.



Сервис сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпарат мөрлер, жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

Жұмыс уақытынан тыс уақытта жүргізілетін шұғыл жоспарлы жұмыстар (техникалық қызмет көрсету) туралы ақпарат 12 сағат бұрын беріледі жұмыстардың басталуы.

7.2.4. Сервистің қолжетімділігі мына формула бойынша анықталады:

Сервистің қолжетімділік деңгейі = $(T - T_{ав}) / T * 100\%$,

(немесе сервистің қолжетімді болу уақытының бағаланатын кезең үшін оны ұсынудың келісілген уақытына қатынасы),

қайда:

T - бағаланатын кезең үшін сервисті ұсынудың келісілген уақыты;

T_{ав} - сервис оны ұсынудың келісілген уақыты ішінде қолжетімсіз болған нақты уақыт;

Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіздігі жағдайлары болып саналмайды.

7.2.5. Сервистің қолжетімсіздігі фактілері жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру бойынша жұмыстарды орындағаннан кейін тіркеледі.

7.2.6. Сервистің қолжетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:

- желі немесе қызметтер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрініс тапқан серверлердің журналдары;
- пайдаланушылардан бірыңғай проблемасы бар бірнеше жеке өтінімдер келіп түседі, әрі қарай журналдарда немесе жаңалықтарда расталады жаппай Өтінім;

7.2.7. Қолжетімсіздіктің аяқталу уақыты келесілер негізінде есептеледі:

- қызметті қалпына келтіру журналдары;
- қызметтің жұмыс станцияларынан қолжетімділігі фактісі.

7.3. Қызметтердің жеделдігіне қойылатын талаптар.

7.3.1. Жеткізуші баспа сервисін ұсынуы, баспа құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және т.б. тиіс. көлік құралының 7.3.2-тармағында көрсетілген белгіленген уақыт көрсеткіштері шегінде Баспа серверін басқару.

7.3.2. Сервисті ұсынудың SLA:

7.3.2.1. 1, 2, 3 типті баспа құрылғысы:

Реакция уақыты - 20 минут;



Қызмет көрсетуге сұраныс – 4 сағат; Инцидент – 2 сағат

7.3.3. Өтінімді шешу уақыты шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты ұзағырақ болуы мүмкін және келесідей болуы керек тапсырыс берушімен келісілді;

7.3.4. Инциденттерді және Қызмет көрсетуге сұраныстарды тіркеу, жабу уақыты Тапсырыс берушінің өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркеледі.

8. ӨТЕМАҚЫНЫ ЕСЕПТЕУ.

8.1. Өтемақы есебі Басқару жүйесінің 99,7%-дан азы қолжетімділікті бұзған жағдайда, қолжетімділік бұзылған жағдайда қолданылады көлік құралының 7.2.2 тармағында белгіленген әрбір баспа құрылғысының қолжетімділігінің 98%-дан азы, сондай-ақ рұқсат беру мерзімдері бұзылған жағдайда Көлік құралының 7.3.2- тармағында белгіленген инциденттер және қызмет көрсетуге сұраныстардың орындалуы. КО Бағаланатын кезең – күнтізбелік тоқсан.

8.2. Өтемақының қорытынды есебі.

$$SUM = SUM (A) + SUM (B) + SUM (C).$$

SUM – Күнтізбелік тоқсан үшін өтемақы сомасы (теңге ҚҚС есебімен);

SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы; SUM (B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

SUM (C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

8.2.1. Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу

$SUM (A) = (O - M) * Q_u * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (ҚҚС-пен теңге)]$. SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

O – Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің нақты уақыты (тоқсанына сағат);

M – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты (тоқсанына сағат);

Q_u – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы тең 0,005.

Егер Басқару жүйесінің қолжетімсіз уақыты тоқсанына 1,89 сағаттан аз болса, онда қолжетімділікті бұзғаны үшін өтемақы мөлшері

Басқару жүйелері есептелмейді және нөлге тең.

8.2.2. Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу



$SUM(B) = ((P1 - N1) + (P2 - N2) + (Pi - Ni)) * Qp * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)].$

SUM(B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

P1, P2, Pi – Әрбір баспа құрылғысының қолжетімсіз болуының нақты уақыты (тоқсанына сағат);

N1, N2, Ni – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген әрбір баспа құрылғысының тоқсанына қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты.

(тоқсанына сағат);

Qp – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

Егер белгілі бір баспа құрылғысының қолжетімсіз уақыты тоқсанына 12,6 сағаттан аз болса, онда бұзушылық үшін өтемақы мөлшері осы баспа құрылғысының қолжетімділігі есептелмейді және нөлге тең.

8.2.3. Инциденттерді шешу мерзімдерін бұзғаны және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындағаны үшін өтемақыны есептеу.

$SUM(C) = (Ki + Hi) * Qs * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)]$

SUM(C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

Ki – мерзімі өткен инциденттер саны;

Hi – қызмет көрсетуге мерзімі өткен сұраныстардың саны;

Qs – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

8.3. Егер Басқару жүйесі мен баспа құрылғылары бір уақыт аралығында қол жетімді болмаса, өтемақыны есептеу басқару жүйесінің қолжетімсіздігі үшін ғана қолданылады.

8.4. Айыппұл санкциялары ҚҚС-ты ескере отырып, теңгемен тоқсандағы сервис құнына сүйене отырып есептеледі.

8.5. Есептілікке қойылатын талаптар

8.5.1. Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтер бойынша орындалған жұмыстардың көлемі мен сапасы туралы ақпаратты жинауды жүзеге асырады осы Шартпен реттеледі. Бұл мәселені шешу үшін Мердігер Тапсырыс берушіге келесі ақпаратты ұсынуды қамтамасыз етеді жұмыстарды орындау барысында.



8.5.2. Есептер тізімі:

8.5.2.1. Кезеңдегі ашық және жабық өтінімдер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды форматта), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды және қағаз түрінде).

8.5.2.2. Кезеңдегі SLA талаптарын орындаудан ауытқулар туралы жиынтық есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).

8.5.2.3. Басып шығарылған беттер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).



ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1046839 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 7 (57-2 У, 3812958)

Тапсырыс беруші: "Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC" акционерлік қоғамы

Орындаушы: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	57-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері
Қосымша сипаттама	«KEGOC» АҚ «Сарыбай ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Қостанай облысы, г.Рудный, ул. Топоркова, 31
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

2.1. Анықтамалар мен қысқартулар.

Баспа сервисі, Қызмет – бұл Тапсырыс берушінің аумағында әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну бойынша қызметтер кешені көлік құралының 5.1.2 тармағының талаптарына сәйкес басып шығару мақсатында көшіру және көбейту жабдықтары және барлығы ағымдағы техникалық ерекшеліктің барлық талаптарын орындау үшін тартылған автоматтандырылған жүйелер.

Пайдаланушылар - өз жұмысында көшіру және көбейту жабдығын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Қызмет көрсетуге сұраныс (Өтінім) – Тапсырыс берушінің сервистік қызмет көрсету бойынша қызметтерді ұсынуға сұранысы өтінімді телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы Service-Desk жүйесінде рәсімдеу.

Service-Desk – мерзімдерді бақылау мүмкіндігімен Қызметтерді ұсынуға өтінімдерді тіркеуге арналған бағдарламалық жасақтама жауап беру және орындау, тікелей веб-сілтеме арқылы қол жетімді.

Сервистік келісімшарттар бойынша менеджер – мердігердің қызмет көрсету сапасын бақылайтын, жауапты қызметкер келісімшартқа қол қойылғаннан кейінгі жоба.



Инцидент – бұл стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын, нәтижесінде немесе туындаған кез келген оқиға бұл қызметтің бұзылуына немесе сапасының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Мәселе – туындау себебі белгісіз бір немесе бірнеше байланысты оқиғалар;

Эскалация – сұрау салу немесе оқиға сәтсіз болған жағдайда оны қолдаудың жоғары деңгейіне ауыстыру процедурасы ағымдағы деңгейде рұқсат етіңіз.

Жұмыс күні – ағымдағы жылы Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасында ресми түрде жұмысшы болып саналатын күнді білдіреді.

Реакция уақыты – өтінім Қызмет көрсету үстелінде тіркелген сәттен бастап жауапты тұлға жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі баспа сервисі қызметінің жеткізушісімен.

БОЙЫНША - бағдарламалық қамтамасыз ету мөрді басқару үшін. SLA – service level agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім). АТД - Ақпараттық технологиялар департаменті.

Баспа - А4 форматты қағаз тасымалдағышта бір жақты баспа.

Баспа құрылғысы – Жеткізушісінің перифериялық техникасы (принтер, көпфункционалды құрылғы, көшірме) көбейту жабдығы) ұйымдастыру үшін Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін Көлік құралының 5.1.2- тармағының талаптарына сәйкес келетін Баспа сервисінің.

СУОП - Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.

ДБ - Мәліметтер базасы.

2.3. Бүкіл филиалға жылына шығарылатын баспа көлемі.

2.3.1. Монохромды А4 – артық емес 204 671 бір жақты парақтардың;

2.3.2. Монохромды А3 – артық емес 7 264 бір жақты парақтардың;

2.3.3. Толық түсті А4 – артық емес 81 022 бір жақты парақтардың;

2.3.4. Толық түсті А3 – артық емес 8 694 бір жақты парақтардың.

3. ЖОБАНЫҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.

3.1. Сервисті ұйымдастырудың мақсаттары.

Баспа қызметін енгізу барысында Мердігер Тапсырыс берушінің келесі мақсаттарын ескеруі керек:

- Баспаның жиынтық өзіндік құнын қысқарту;



- Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;
- Баспа инфрақұрылымын басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;
- Баспа инфрақұрылымының ақауларға төзімділігін арттыру.

4. ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

4.1 өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 жұмыс күні ішінде:

4.1.1. Техникалық қолдау қызметінің телефон нөмірлері тәулігіне 24 сағат қолжетімді;

4.1.2. Техникалық қолдау қызметінің электрондық мекенжайы 24/7 форматында қолжетімді;

4.1.3. Техникалық қолдау қызметінің телефондары мен электрондық мекенжайлары туралы ақпараты бар сайттағы веб-беттің мекенжайы;

4.1.4. Шарттың 4-қосымшаға сәйкес тарифтер, олар кейіннен нақты көрсетілген қызметтерге ақы төлеу кезінде есептелетін болады;

4.1.5. Жеткізілетін жабдықтың моделі мен маркасы, сондай-ақ бағдарламалық жасақтаманың атауы мен нұсқасын көрсету.

4.1.6. Өндірушіден немесе Қазақстан Республикасының аумағындағы ресми өкілдіктен баспа сервисін енгізу шеңберінде пайдаланылатын жабдықты өндіруші рұқсат берген серіктестің мәртебесі туралы хат;

4.1.7. Қазақстан Республикасында сервистік орталықтардың болуы туралы өндірушінің Қазақстан Республикасындағы хаты.

4.1.8. Контрафактілік (лицензияланбаған) БҚ жеткізуді болдырмау мақсатында өндірушіден немесе ол уәкілеттік берген тұлғадан БҚ атауын, осы тендердың нөмірін және Тапсырыс берушінің атауын көрсете отырып, ҚР аумағында БҚ жеткізу құқығына хат ұсыну.

4.2. Шартты орындау кезінде Жеткізушіге қойылатын талаптар.

4.2.1. Мердігерде тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн жұмыс істейтін Service-Desk автоматтандырылған өтінімдерді есепке алу жүйесі болуы керек.

4.2.3. Service-Desk өтінімдерді есепке алудың жеке автоматтандырылған жүйесі болмаған жағдайда Жеткізуші келесі қызметтерді жүзеге асыра алады: тапсырыс берушінің жүйесі арқылы өтінімдермен жұмыс, ал Мердігер Тапсырыс берушінің жүйесіне келесі жолдармен қол жеткізуі керек БҚ өндірушісінен пайдаланушы лицензияларын сатып алу. Өтінімдерді есепке алудың пайдаланылатын жүйесі туралы ақпаратты Жеткізуші шартқа қол қойылған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен аспайтын мерзімде жазбаша түрде жіберуі тиіс.

5. БАСПА СЕРВИСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.



5.1. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлеріне қойылатын талаптар.

5.1.1. Мердігер Көлік құралының 5.1.2 тармағында көрсетілген техникалық параметрлері бар баспа құрылғыларын ұсынуға міндеттенеді.

5.1.2. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлері:

5.1.2.1. 1 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес А4 форматындағы 0 бет / мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес 7.2 сек. монохромды режимде А4 форматындағы; Бірінші көшірменің шығуы – артық емес 9.2 сек

Баспа форматы – А4;

Рұқсат – кемінде 1 200× 1 200 dpi.; Тонер ресурсы кем емес 12000 бет.

Кескінді қалыптастыру блогының ресурсы кем емес 50000

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Жоқ;
Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы (МБ/түс) – артық емес 24/20 өнертабыс./мин бір жақты режимде;
Сканерлеу файлының форматы – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Көшіру жылдамдығы А4 кем емес 40 бет/мин;

Көшіру/басып шығару жылдамдығы автоматты түрдеақ дуплекса А4 кем емес 20 бет/мин
Басқару панелі – Панельдің өлшемі 3,7";

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;
Active Directory – Иә;

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 8 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.2. 2 типті баспа құрылғысы:



Басып шығару жылдамдығы кем емес 45 бет/мин (б/б) және 45 бет/мин (түрлі-түсті)
Жылыту уақыты – 17 секундтан артық емес.

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес б.вет: 5 сек.; Б/Б: 3,8-ден артық емес сек.

Форматтар мөрлер: А6-SRA3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару Рұқсат – Кемінде 600 x 1 800 dpi;

Жүйенің жады - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә; Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә; Мобильді құрылғыдан басып шығару:- Да;
Сканерлеу рұқсаты кем емес 600 x 600 dpi;

Автоматты қоректендіргіштің сыйымдылығы - кем емес 300 парақтарды;

Сканерлеу жылдамдығы (бір жақты / екі жақты) – кем емес 140 бет/мин түсі, 140 бет/мин бб /280 бет/мин түсі, 280 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Әзірлеуші ресурсы – кем емес 1 000 000 бет.;

Фотобарабанның ресурсы кем емес 240 000 б. (кара); 155 000 (түрлі-түсті) Тонердің ресурсы – кемінде 28 000 б.

Басқару панелі – диагоналі бар түрлі-түсті сенсорлы СКД дисплей кем емес 25,6 см (10,1");
Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Қауіпсіздік функциялары - IP сүзгісі және портты құлыптау, SSL3 және TLS1.0 / 1.1 / 1.2;
ISO 15408 HCD-PP жалпы критерийлері; IPSec қолдауы, IEEE 802.1x қолдауы,
пайдаланушының аутентификациясы, аутентификация журналы, қауіпсіз басып шығару,
Kerberos, қатты дискіні қайта жазу, қатты дискідегі деректерді шифрлау (AES 256), құпия
факс қабылдау, пайдаланушының деректерін шифрлау;

Шығарылған жылы – Баспа құрылғысының 2024 жылдан ерте емес;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).



5.1.2.3. 3 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес 25 б./мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – 8-ден аспайды.4 сек.түсі, 6.8 сек бб. ;

Баспа форматы - А6 - А3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару; Ажыратымдылығы – кемінде 600х600 т./д.;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы, минутына беттер – Кем емес кемінде 55 бет/мин түсі, 55 бет/мин бб /20 бет/мин түсі, 20 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Жүйенің жады – кем емес 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Көшіру жылдамдығы – Кем емес 25 көшірмелер/мин.; Басқару панелі – Сенсорлық дисплей кемінде 7 дюйм; Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 2 (Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзгертілуі мүмкін).

5.1.3. Осы техникалық сипаттамада көрсетілген талаптар, баспа құрылғыларының барлық ұсынылған параметрлері осы техникалық сипаттамада көрсетілген ең төменгі техникалық параметрлерге сәйкес келу немесе асып кету.

5.1.4. Көлік құралының 5.1.2-тармағында көрсетілген бір немесе бірнеше параметрлер төмендеген жағдайда Мердігер мыналарды тіркеуі керек инцидент және параметрді деңгей шегінде жұмыс мәндерінің ауқымына қайтару үшін барлық қажетті шараларды қабылдау КҚ 5.1.2 тармағының сервисін ұсыну;

5.2. Баспа сервисін ұйымдастыруға қойылатын талаптар.

5.2.1. Мердігер 5-тармақтың талаптарына сәйкес полиграфиялық қызметті ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі керек.2.2 КҚ және ағымдағы техникалық ерекшеліктің;

5.2.2. Мердігердің баспа қызметін ұйымдастыру бойынша қызметтерінің мазмұны.



5.2.2.1. Қызметтердің атауы - Баспа құрылғыларын және шығын материалдарының қажетті мөлшерін ұйым орналасқан жерге жеткізу Баспа сервисінің;

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші баспа құрылғылары мен шығын материалдарын орынға жеткізуді және жылжытуды қамтамасыз етеді баспа сервисін ұйымдастыру. Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Тапсырыс берушінің қоймасында немесе басқасында орналастырылады келісілген қойма үй-жайы және Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді. Нәтижесі - Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Баспа қызметін ұйымдастыру орнына жеткізілді. Нәтижелі құжат (қажет болған жағдайда) - Жауапты сақтау актісі

5.2.2.2. Қызметтердің атауы - Баспа қызметін ұйымдастыру.

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші орналастыру жоспарына сәйкес баспа қызметін (монтаждау және қосу) ұйымдастырады Баспа құрылғылары, сондай-ақ осы көлік құралының талаптарына сәйкес баптау.

Нәтижесі - Баспа құрылғылары Тапсырыс берушімен келісілген орналастыру схемасына сәйкес орналастырылады, қосылады және конфигурацияланады Баспа құрылғыларының.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - баспа құрылғыларының орналасу схемасы.

5.2.2.3. Қызметтердің атауы - Бағдарламалық-аппараттық кешенді және мониторинг жүйесін 5 жыл ішінде орнату және конфигурациялау. баспа құрылғылары жеткізілген күннен кейінгі жұмыс күндері.

Қызметтердің мазмұны - Мердігер Бағдарламалық жасақтама мен жүйені Тапсырыс беруші ұсынған серверлік ресурстарға орнатады және конфигурациялайды осы көлік құралының талаптарын ескере отырып, баспа құрылғыларын бақылау.

Нәтижесі - Жүйелер орнатылды. Пайдаланушылар мен баспа құрылғылары орнатылғанға қосылған бастаптарихи. Ұжымдық басып шығару пайдаланушылар үшін қолжетімді.

5.2.2.4. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Қызметтердің мазмұны - Бағдарламалық-аппараттық кешенді ескере отырып, сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Нәтиже - Тапсырыс берушімен келісілген сынақ жоспары. Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ жоспары.

5.2.2.5. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің жұмысын осы техникалық сипаттамаға сәйкестігін тексеру.

Қызметтердің мазмұны - мердігердің Тапсырыс берушінің өкілімен баспа қызметін сынау кешенін жүргізуі.



Нәтижесі - Сынақтар кешені өткізілді, сервистердің жұмысқа қабілеттілігі тексерілді. Басып шығару құрылғылары пайдалануға дайын және ағымдағы Техникалық ерекшелікте көрсетілген талаптарға сәйкес келеді.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ хаттамасы.

5.2.2.6. Қызметтердің атауы - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын оқытуды жүзеге асыру.

Қызметтердің мазмұны - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын Бағдарламалық-аппараттық кешенді пайдалану ерекшеліктеріне үйрету.

Пайдаланушыға баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша негізгі операцияларды орындау бойынша нұсқаулық жазу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша орыс тілінде оқытылды немесе материалдар алды.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Тапсырыс берушімен келісілген Баспа қызметі бойынша пайдаланушының нұсқаулығы.

5.2.2.7. Қызметтердің атауы – қызметті іске қосу.

Қызметтердің мазмұны – баспа сервисі қызметін іске қосу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар қызметті пайдаланады, басып шығарады, көшіреді және сканерлейді. Алынған құжат – бұл баспа қызметі қызметін пайдалануға беру актісі.

5.2.3. Жабдықты орналастыру сызбасы Тапсырыс берушінің талаптарын ескере отырып, Мердігермен жасалады және келісіледі;

5.2.4. Мердігер құрылғыларды қосу үшін қуат көздері мен ақпараттық розеткаларды төсеу мен орнатуды жүзеге асырады мөрлер;

5.2.5. Жеткізуші баспа құрылғыларын орнатуы тиіс 2 типті баспа құрылғысының жоғарғы шекарасы кем дегенде биіктікте болатындай етіп теріңіз 77 сантиметрден артық емес және 1-ден артық емес 00 сантиметр немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша. Болуы тиіс қосымша науалар немесе тұғыр қарастырылған.

5.2.6. Жеткізуші қорғалған басып шығару мен есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық қамтамасыз етуді ұсынуы және орналастыруы тиіс тапсырыс берушінің бүкіл баспа ортасын оңтайландыруға және бақылауға мүмкіндік беретін басып шығарылатын құжаттар;

5.2.7. Жұмыстар мен көрсетілетін қызметтер заңнаманың талаптарына және Республиканың мемлекеттік нормативтік актілеріне сәйкес келуге тиіс. Қауіпсіздік саласындағы Қазақстан, оның ішінде: өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, еңбекті қорғау, экологиялық және санитарлық-эпидемиологиялық қауіпсіздік;



5.2.8. Бұрын пайдаланылған немесе қалпына келтірілген жабдықты жеткізуге жол берілмейді. Жеткізілетін жабдықта 200-ден аспайтын тестілік басып шығарылған беттерге рұқсат етіледі;

5.2.9. Басып шығару құрылғыларының саны Келісім-шарт мерзімі ішінде азайтылуы немесе көбейтілуі мүмкін, бірақ өзгертілмеуі мүмкін ұлғайған жағдайда немесе тараптардың келісімі бойынша жабдық бірліктерінің жалпы санының жылына 20%-дан (жиырмадан) астамы;

5.2.10. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Баспа құрылғыларының саны артқан жағдайда жеткізу жабдықтар болуы тиіс құрылғылар санының өзгерістері келісілген сәттен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

5.3. Бағдарламалық жасақтамаға қойылатын талаптар қолданылады 2 типті және 3 типті баспа құрылғысы

5.3.1. Бағдарламалық-аппараттық кешен келесі талаптардың орындалуын қамтамасыз етуі керек:

Сипаттамалардың сипаттамасы	Талап
КФҚ-да орнатылған терминалды қолдау	Иә
БҚ авторизациялау мүмкіндігі ID-картада (байланыссыз әдіс), PIN-кодқа, пайдаланушыға және парольге,	Иә
КФҚ режимдерін бұғаттау	Иә
Веб-әкімші консолінен пайдаланушылар /пайдаланушылар топтары үшін басып шығару/көшіру рұқсаттарын салыстырудың оңай жолы	Иә



4737908079

Басып шығарылатын жұмыстарды тандау, жұмыстарды қайта басып шығару немесе жою	Иә
Орындалған жұмыстарды есепке алу (егер КФҚ желілік есепке алуды қолдаса)	Иә
Серверді орнату үшін Тапсырыс берушінің ОЖ	Windows Server 2019
Сервердегі толығымен орыс тілді интерфейс	Иә
Кіріктірілген МФУ терминалына арналған орыс тілді интерфейс	Иә
Есептерді құрудың озық функционалының болуы	Иә
Деректерді жалпы форматтағы файлдарға экспорттау, жүктеудің бірнеше нұсқалары, тек қана емес.CSV форматы	Иә



4737908079

Пайдаланушыға бірнеше карталарды/PIN кодын тағайындау	Иә
Квоталарды қолдау	Иә

Пайдаланушыларды LDAP каталогтары нан, мәтіндік файлдардан импорттау	Иә
Дербес компьютерде басып шығарар алдында авторизациялау мүмкіндігі (мысалы, жалпыға қол жетімді дербес компьютерден басып шығару кезінде)	Иә
Сервердегі жұмыстың бірінші бетін қарау	Иә
Өндірушіден қолдауды сатып алу мүмкіндігі және кепілдендірілген SLA	Иә
Пайдаланушыға картаны өз бетінше тағайындау	Иә



4737908079

Принтерлерді топтастыру, олардың көптігімен іздеудің қарапайымдылығы	Иә
Пайдаланушыға ыңғайлы конструктор арқылы жасалған алдын ала орнатылған немесе еркін есептер	Иә
Пайдаланушылар, бөлімдер, топтар және басқа мүмкіндіктер бойынша басып шығару ақпаратын біріктіруге мүмкіндік беретін есептердің әртүрлі түрлері	Иә
КФҚ панелінде әрлеу параметрлерін баптау - көшірмелердің санын, түсін/БС, бір жақты /екі жақты басып шығаруды таңдау мүмкіндігі	Иә
Баспа сервері (CBPR) қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін баспа серверіне жіберіледі	Иә
Қонақтарды басып шығаруды ұйымдастырудың қосымша мүмкіндігі	Иә



Жалпы басып шығару кезектері үшін веб-интерфейсті құрудың қосымша мүмкіндігі	Иә
Сканерлеу қосулы Email (хаттарды жіберу хаттамасы SMTP немесе Microsoft Exchange), үй каталогы немесе ортақ желілік каталог	Иә
Тапсырыс берушінің мамандарына орыс тіліндегі бағдарламалық өнім туралы білім қорына қол жеткізе отырып, клиенттік порталға кіруге рұқсат беру.	Иә
Баспа сервері қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін басып шығару серверіне жіберіледі.	Иә
Егер кластер серверлерінің бір бөлігі істен шықса, оны топтың сау бөлігі ауыстыруы керек. ҚББ серверлері толығымен қолжетімсіз болған жағдайда, басып шығару тапсырмалары жұмыс станцияларынан ҚФБ-ға тікелей кезек бойынша (авторизациядан өтпей, ҚББ серверін айналып өтіп) жіберілуі керек.	Иә



Ақауларға барынша төзімділікке және жүктемені теңестіруге қол жеткізу үшін кластерді (кемінде екі) пайдалана отырып, СУОПТАРДЫ орналастыру мүмкіндігі қажет. сыртқы ДБ-ға қосылған басқару серверлері мен кластерлер WNLB (кемінде екі) баспа тапсырмаларын өңдеу серверлері. Баспа тапсырмаларын өңдеу серверлерінің басқару серверімен және мәліметтер базасымен қысқа мерзімді байланыс болмаған кезде жұмыс істеуін қамтамасыз ету қажет.	Иә
Дереккорлар мен конфигурация файлдарын және әрбір жеке серверді қоса алғанда, ҚББҚ сақтық көшірмелерін қолдау қажет.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке қол жеткізу үшін қажетті ҚББЖ құрамындағы серверлердің саны бағдарламалық қамтамасыз етуді лицензиялау жүйесімен шектелмеуі керек.	Иә
Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.	Иә

5.4. Баспа сапасына қойылатын талаптар.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



5.4.1. Басып шығару сапасы сынақ парағының басып шығарылған көшірмесін визуалды бағалау және басып шығару жабдығының жұмысы арқылы анықталады. бақыланатын көрсеткіштер қатарының сәйкестігі:

- фондық "елестің" болмауы;
- көрінетін сұр фонның болмауы;
- біркелкі басып шығару;
- мәтіннің және қара графикалық элементтердің қараюының жоғары дәрежесі;
- анық, контрастты басып шығару;
- көзге көрінетін баспа ақауларының болмауы - дақтар, нүктелер, жолақтар, бұлыңғыр таңбалар және т.б.
- баспада тонер бөлшектерінің немесе сияның болмауы;
- суретте көлденең/тік жолақтардың болмауы;
- кескін мен қаріптердің бұрмалануының болмауы;
- кескінде бос орындардың болмауы;
- қағазда әжімдердің болмауы және оның деформациясы.

5.5. Ақауларға төзімділікке қойылатын талаптар.

5.5.1. Жеткізуші автоматты немесе қолмен режимде бағдарламалық жасақтама арқылы баспа серверінің деректерінің сақтық көшірмесін жасайды. тапсырыс берушімен келісілген кесте бойынша. Резервтік көшірмелерді сақтауға арналған ресурстарды Тапсырыс беруші ұсынады;

5.5.2. Сақтық көшірме жасау кестесі Тапсырыс Берушімен келісіледі;

5.6. Өтінімдерді бақылау мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар.

5.6.1. Жеткізуші өтінімдерді есепке алудың автоматтандырылған жүйесімен біріктірілген мониторинг жүйесі арқылы баспасөз сервисінің ұсынылуын бақылауды жүзеге асырады. Мониторинг жүйесі сервисі ұсынуудағы іркілістерді немесе шығыс материалдарының аяқталуын анықтаған кезде өтінімдерді есепке алу жүйесінде өтінім автоматты түрде жасалады, ал регламенттік уақыт өткеннен кейін инцидентке/қызмет көрсетуге сұрау салуға реакция болмаған және бөлінген уақытта SLA (қызмет көрсетуге сұрау салу/инцидент) жабылмаған жағдайда мониторинг жүйесі автоматты түрде жаңа өтінімді жасайды және жеткізуші өтінімдерді шешуге кіріседі.

5.6.2. Қашықтан бақылау технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі керек:



- желілік баспа құрылғыларының қолжетімділігі мен күйі туралы деректерді жіберетін Тұтынушы желісінде орнатылған қолданба жеткізушісінің серверіне;
- жеткізушісінің сервистік порталы, ол арқылы Тапсырыс беруші Жеткізушісінің жүйесіндегі ақпаратқа қол жеткізе алады қауіпсіз веб-торап арқылы;

Сервистік порталды пайдаланған кезде Тұтынушы келесі ақпаратты көре алуы керек:

- құрылғыларды пайдаланудың жүйелілігі;
- баспа көлемін бақылау;
- сондай-ақ өнімділік бойынша сервистік есептер.

5.6.3. Есептер Баспа құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпарат беруі керек. Сервистік портал сондай-ақ шығын материалдарын немесе қызметтерді жеткізуге тапсырыс беру үшін пайдалануға болады.

5.6.4. Барлық Өтінімдер Тапсырыс берушінің Өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркелуі тиіс.

5.6.5. Мониторинг жүйесінде Баспа сервисін ұсынуда тіркелмеген іркілістер болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкері инцидентті ITSM-тің жеке өтінімдерді есепке алу жүйесінде тіркейді және Мердігерге электрондық пошта арқылы хабарлайды.

6. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

6.1. Ережелер өтінімдерді Service-Desk-ке беру:

6.1.1. Жеткізуші Тапсырыс берушіге тәулік бойы жұмыс істейтін бірыңғай тікелей веб-сілтемені және бірыңғай электрондық пошта мекен-жайын ұсына отырып, бірыңғай байланыс нүктесін ұйымдастырады.

6.1.2. Мердігердің маманы келісілген SLA шеңберінде алынған Өтінімді Service-Desk жүйесінде тиісті сериялық нөмір бойынша тіркейді.

6.2. Техникалық қолдауды ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

6.2.1. Жеткізуші Өтінімдерді тәулік бойы қабылдауды қамтамасыз етуі тиіс. Өтінімдерді тіркеу, орындау және шешу Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында және SLA сәйкес жүзеге асырылады;

6.2.2. Мердігер интерактивті жүйені қолдануы керек, бұл Тапсырыс берушіге қызметтің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау, сондай-ақ өзгерістерді, тәуекелдерді, эскалацияны және басқа аспектілерді басқару үшін қызмет оқиғалары туралы есептер шығаруға мүмкіндік береді. техникалық тапсырма талаптарының орындалуы. Мердігер Келісімшарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге қызмет көрсету келісімшарттары бойынша менеджердің телефон нөмірін береді, ол бойынша ол Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында қол жетімді болуы керек.



6.2.3. Жеткізуші олардың жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін Баспа сервисін ұйымдастыруға қатысатын барлық жүйелерді әкімшілендіруді және сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс;

6.3. Тауарлы-материалдық қорларды және қосалқы қорларды басқаруға қойылатын талаптар:

6.3.1. Тапсырыс беруші КФҚ-ның үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік беру үшін шығын материалдарының ең аз қажетті мөлшерін сақтауға арналған жеке қойма бөлмесін ұсынады;

6.3.2. Мердігер өз күшімен КФҚ-ны шығын материалдарымен және қосалқы бөлшектермен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы керек және келісілген SLA шеңберінде КФҚ-ның жұмысында тоқтап қалуға жол бермеуі керек;

6.3.3. Қоймалау және жеткізу Жеткізушісінің күшімен жүзеге асырылады;

6.4. Техникалық қызмет көрсетуге (бұдан әрі – ТҚК) қойылатын талаптар:

6.4.1. Бұл Мердігердің полиграфиялық қызметтің қолданылу мерзімі ішінде бүкіл полиграфиялық қызметтің тиімділігін қамтамасыз ету үшін жауапкершілігін білдіреді.

6.4.2. The ҚФФ келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- интерактивті мониторинг және ақауларды проактивті анықтау,
- профилактикалық және диагностикалық жұмыстарды ай сайын жүргізу,
- авариялық шығулар және тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша диагностикалық жұмыстарды жүргізу,
- жөндеу жұмыстарын жүргізу, бөлшектерді, тораптарды, ресурстық бөлшектерді және механизмдерді тозуына немесе істен шығуына қарай ауыстыру;

6.4.3. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер техникалық қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа, өндірушінің техникалық құжаттамасына және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес MFP қызметтерін басшылыққа алады және олардың сапасын қамтамасыз етеді;

6.4.4. Мердігер қызмет көрсететін КФҚ-ның Өндіруші мәлімдеген техникалық сипаттамаларға Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне сәйкестігін қамтамасыз етеді;

6.4.5. Техникалық қызмет көрсету құнына Мердігердің SLA-ға сәйкес МФҚ-ның толық жұмыс істеуі үшін қажетті барлық қажетті шығын материалдарын және МФҚ үшін барлық қажетті ресурстық бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді.

6.5 Қорларды басқаруға қойылатын талаптар.



6.5.1. Жеткізуші өз күшімен баспа құрылғыларын картридждермен, сиялармен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы тиіс, жөндеу жинақтарымен, қосалқы бөлшектермен, қызмет көрсету деңгейі туралы келісімнің (SLA) бөлігі ретінде көлік құралының 7.3.2 тармағы;

6.5.2. Шығын материалдарын сақтау, жеткізу және кәдеге жарату Мердігердің күшімен жүзеге асырылады тапсырыс берушінің көмегімен;

6.5.3. Барлық жеткізілетін картридждер, керек-жарақтар, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және болуы керек орнатылған Баспа құрылғылары үшін тиісті;

6.5.4. Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығын материалдарын, картридждерді және қосалқы бөлшектерді жеткізуге рұқсат етілмейді;

6.5.5. Жеткізуші белгіленген талаптарға сай келетін кем дегенде екі баспа құрылғысын қамтамасыз етуі керек "1 типті баспа құрылғысы" және "2 типті баспа құрылғысы" көлік құралының 5.1.2 тармағына сәйкес, ұзақ мерзімді жөндеу кезінде ауыстыру үшін баспа жабдықтарының, баспа сервисіне қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Баспа Сервисіне тартылған;

6.5.6. Принтерлердің шығын материалдарын жеткізуді Мердігер Қызмет көрсетуді тоқтатпай, алдын ала жоспарлауы керек мөрлер;

6.5.7. Жеткізуші Баспа құрылғысының әрбір үлгісі үшін кемінде 1 резервтік картриджді қамтамасыз етуі тиіс. Жағдайда түрлі-түсті баспа құрылғысы, әрбір түс үшін резервтік картридж қамтамасыз етілуі керек;

6.5.8. Қызметтерді көрсету барысында Мердігер кеңсе жабдықтарын барлық қажетті шығын материалдарымен уақтылы қамтамасыз етеді, өндіруші ұсынған кеңсе жабдықтарын тиеу нормаларына сүйене отырып, оларды орнату қызметтерін қоса алғанда, және тоқтап қалуға жол бермейді. оргтехниканы пайдалану;

6.6. Техникалық қызмет көрсетуге қойылатын талаптар.

6.6.1. Техникалық қызмет көрсету (бұдан әрі - ТК) Мердігердің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету жауапкершілігін білдіреді Шарттың қолданылу кезеңінде барлық Баспа сервисі, сондай-ақ жаңадан орнатылатын баспа құрылғылары.

6.6.2. ТНЕ Баспа құрылғылары, келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- Мониторинг және ақауларды проактивті анықтау;
- Диагностикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;
- Бөлшектерді, тораптарды, қосалқы бөлшектерді және механизмдерді тозған немесе істен шыққан кезде жеткізу және ауыстыру;
- Түпнұсқалық шығын материалдарын жеткізу және ауыстыру.



6.6.3. Мердігер баспа қызметін ұйымдастыру үшін тек түпнұсқа шығын материалдарын жеткізуге міндеттенеді;

6.6.4. Барлық профилактикалық және регламенттік жұмыстар күштермен алдын ала келісілген мерзімде және мерзімде жүргізілуі тиіс Жеткізушісінің.

6.6.5. Техникалық қызмет көрсету Көлік құралының 7.1-тармағына сәйкес жұмыс уақытынан тыс уақытта немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша орналасқан жері бойынша жүзеге асырылуы керек Тапсырыс беруші қызметкерлерінің өтінімдері негізінде немесе жоспарлы немесе жоспарлы жұмыстарды орындау үшін баспа құрылғылары;

6.6.6. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер басшылыққа алады және техникалық және профилактикалық жұмыстардың сапасын қамтамасыз етеді. өндіруші фирманың техникалық құжаттамасына, қызмет көрсету нұсқаулығына сәйкес кеңсе жабдықтарына техникалық қызмет көрсету ұйымдастыру техникасының осы түрінің және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттаманың;

6.6.7. Жеткізуші жеткізілетін баспа құрылғыларының мәлімделген техникалық сипаттамаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді өндіруші фирма Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне;

6.6.8. Баспа құрылғыларына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтерді көрсету барысында Мердігер уақтылы және өз есебінен өз қызметкерлерін жұмыс құралдарымен, техникалық жабдықтармен, қажетті шығын материалдарымен қамтамасыз етеді баспа сервисін сапалы ұсыну, сондай-ақ мыналарға сүйене отырып, барлық қажетті шығын материалдарын ауыстыруды жүзеге асырады ұйымдастыру техникасын өндіруші ұсынған нормалар;

6.6.9. Бұған Мердігердің Құрылғыларға арналған барлық шығын материалдары мен қор бөлшектерін жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді мөрлер.

6.6.10. Шығын материалдарының сапасы мәліметтер үшін қабылданған тиісті ГОСТ талаптарына сәйкес келуі керек қосалқы шығын материалдарының түрлері, сондай-ақ өндірушінің сапа сертификаттары, сәйкестік сертификаттары, гигиеналық және санитарлық-эпидемиологиялық сертификаттарға, заңнамаға сәйкес өзге де құжаттарға Қазақстан Республикасы және шығын материалдарының әрбір атауы үшін тиісті құжаттармен расталады.

6.6.11. Барлық жұмыстарды Жеткізуші Қазақстан Республикасының қолданыстағы санитарлық нормалары мен ережелерін ескере отырып орындауы керек жүзеге асырылатын жұмыс түрлеріне;

7. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SLA).

7.1. Қызмет көрсету кестесі.

7.1.1. Қызмет көрсету кестесі Мердігерді техникалық қолдаудың жұмыс уақытын реттейді. Қызметтерді көрсету сағаттары



техникалық қолдауды:

Дс. – 08:00-19:00;

Сс. – 08:00-19:00;

Сәрсенбі – 08:00-19:00;

Бс. – 08:00-19:00;

Жм. – 08:00-19:00.

(сондай-ақ Жеткізушісінің келісімі бойынша демалыс және мереке күндеріндегі талап бойынша).

7.2. Қолжетімділік талаптары.

7.2.1. Егер қызмет әрқайсысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі болса, қызмет көрсетілген болып саналады баспа сервисінің баспа құрылғысында орнатылған:

- Басқару жүйесі үшін 99,7% қолжетімділікпен;
- Әрбір басып шығару құрылғысы үшін жұмыс уақытының 98% (тоқсанына) қолжетімділігімен;
- Дайын Таңбалар мен сканерленген құжаттардың сапасы тармақта айқындалған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді 5.1.2 және ағымдағы техникалық ерекшеліктің 5.4 тармағында көрсетілген;

7.2.2. Қызметтің қолжетімділігі:

7.2.2.1. Басқару жүйесі – 99,7%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 1,89 сағат;

7.2.2.2. Бір баспа құрылғысы – 98%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 12,6 сағат.

7.2.3. Жеткізуші көрсететін Қызметтердің қолжетімсіздігі мыналарға байланысты болуы мүмкін:

- Авариялық жағдайға байланысты;
- Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;
- Шұғыл жұмыстармен;
- Басқа инциденттермен;

Барлық жүргізіліп жатқан жұмыстар Мердігерден Тапсырыс берушіге хабарлауды талап етеді.



Сервис сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпарат мөрлер, жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

Жұмыс уақытынан тыс уақытта жүргізілетін шұғыл жоспарлы жұмыстар (техникалық қызмет көрсету) туралы ақпарат 12 сағат бұрын беріледі жұмыстардың басталуы.

7.2.4. Сервистің қолжетімділігі мына формула бойынша анықталады:

Сервистің қолжетімділік деңгейі = $(T - T_{ав}) / T * 100\%$,

(немесе сервистің қолжетімді болу уақытының бағаланатын кезең үшін оны ұсынудың келісілген уақытына қатынасы),

қайда:

T - бағаланатын кезең үшін сервисті ұсынудың келісілген уақыты;

T_{ав} - сервис оны ұсынудың келісілген уақыты ішінде қолжетімсіз болған нақты уақыт;

Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіздігі жағдайлары болып саналмайды.

7.2.5. Сервистің қолжетімсіздігі фактілері жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру бойынша жұмыстарды орындағаннан кейін тіркеледі.

7.2.6. Сервистің қолжетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:

- желі немесе қызметтер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрініс тапқан серверлердің журналдары;
- пайдаланушылардан бірыңғай проблемасы бар бірнеше жеке өтінімдер келіп түседі, әрі қарай журналдарда немесе жаңалықтарда расталады жаппай Өтінім;

7.2.7. Қолжетімсіздіктің аяқталу уақыты келесілер негізінде есептеледі:

- қызметті қалпына келтіру журналдары;
- қызметтің жұмыс станцияларынан қолжетімділігі фактісі.

7.3. Қызметтердің жеделдігіне қойылатын талаптар.

7.3.1. Жеткізуші баспа сервисін ұсынуы, баспа құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және т.б. тиіс. көлік құралының 7.3.2-тармағында көрсетілген белгіленген уақыт көрсеткіштері шегінде Баспа серверін басқару.

7.3.2. Сервисті ұсынудың SLA:

7.3.2.1. 1, 2, 3 типті баспа құрылғысы:

Реакция уақыты - 20 минут;



Қызмет көрсетуге сұраныс – 4 сағат; Инцидент – 2 сағат

7.3.3. Өтінімді шешу уақыты шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты ұзағырақ болуы мүмкін және келесідей болуы керек тапсырыс берушімен келісілді;

7.3.4. Инциденттерді және Қызмет көрсетуге сұраныстарды тіркеу, жабу уақыты Тапсырыс берушінің өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркеледі.

8. ӨТЕМАҚЫНЫ ЕСЕПТЕУ.

8.1. Өтемақы есебі Басқару жүйесінің 99,7%-дан азы қолжетімділікті бұзған жағдайда, қолжетімділік бұзылған жағдайда қолданылады көлік құралының 7.2.2 тармағында белгіленген әрбір баспа құрылғысының қолжетімділігінің 98%-дан азы, сондай-ақ рұқсат беру мерзімдері бұзылған жағдайда Көлік құралының 7.3.2- тармағында белгіленген инциденттер және қызмет көрсетуге сұраныстардың орындалуы. КО Бағаланатын кезең – күнтізбелік тоқсан.

8.2. Өтемақының қорытынды есебі.

$$SUM = SUM (A) + SUM (B) + SUM (C).$$

SUM – Күнтізбелік тоқсан үшін өтемақы сомасы (теңге ҚҚС есебімен);

SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы; SUM (B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

SUM (C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

8.2.1. Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу

$SUM (A) = (O - M) * Q_u * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (ҚҚС-пен теңге)].$ SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

O – Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің нақты уақыты (тоқсанына сағат);

M – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты (тоқсанына сағат);

Q_u – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы тең 0,005.

Егер Басқару жүйесінің қолжетімсіз уақыты тоқсанына 1,89 сағаттан аз болса, онда қолжетімділікті бұзғаны үшін өтемақы мөлшері

Басқару жүйелері есептелмейді және нөлге тең.

8.2.2. Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу



$SUM(B) = ((P1 - N1) + (P2 - N2) + (Pi - Ni)) * Qp * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)].$

SUM(B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

P1, P2, Pi – Әрбір баспа құрылғысының қолжетімсіз болуының нақты уақыты (тоқсанына сағат);

N1, N2, Ni – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген әрбір баспа құрылғысының тоқсанына қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты.

(тоқсанына сағат);

Qp – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

Егер белгілі бір баспа құрылғысының қолжетімсіз уақыты тоқсанына 12,6 сағаттан аз болса, онда бұзушылық үшін өтемақы мөлшері осы баспа құрылғысының қолжетімділігі есептелмейді және нөлге тең.

8.2.3. Инциденттерді шешу мерзімдерін бұзғаны және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындағаны үшін өтемақыны есептеу.

$SUM(C) = (Ki + Hi) * Qs * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)]$

SUM(C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

Ki – мерзімі өткен инциденттер саны;

Hi – қызмет көрсетуге мерзімі өткен сұраныстардың саны;

Qs – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

8.3. Егер Басқару жүйесі мен баспа құрылғылары бір уақыт аралығында қол жетімді болмаса, өтемақыны есептеу басқару жүйесінің қолжетімсіздігі үшін ғана қолданылады.

8.4. Айыппұл санкциялары ҚҚС-ты ескере отырып, теңгемен тоқсандағы сервис құнына сүйене отырып есептеледі.

8.5. Есептілікке қойылатын талаптар

8.5.1. Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтер бойынша орындалған жұмыстардың көлемі мен сапасы туралы ақпаратты жинауды жүзеге асырады осы Шартпен реттеледі. Бұл мәселені шешу үшін Мердігер Тапсырыс берушіге келесі ақпаратты ұсынуды қамтамасыз етеді жұмыстарды орындау барысында.



8.5.2. Есептер тізімі:

8.5.2.1. Кезеңдегі ашық және жабық өтінімдер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды форматта), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды және қағаз түрінде).

8.5.2.2. Кезеңдегі SLA талаптарын орындаудан ауытқулар туралы жиынтық есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).

8.5.2.3. Басып шығарылған беттер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).



ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1046839 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 4 (54-2 У, 3812961)

Тапсырыс беруші: "Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC" акционерлік қоғамы

Орындаушы: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	54-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері
Қосымша сипаттама	«KEGOC» АҚ «Батыс ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Атырау облысы, г.Атырау, ул. М.Өтемісұлы, 110А
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

2.1. Анықтамалар мен қысқартулар.

Баспа сервисі, Қызмет – бұл Тапсырыс берушінің аумағында әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну бойынша қызметтер кешені көлік құралының 5.1.2 тармағының талаптарына сәйкес басып шығару мақсатында көшіру және көбейту жабдықтары және барлығы ағымдағы техникалық ерекшеліктің барлық талаптарын орындау үшін тартылған автоматтандырылған жүйелер.

Пайдаланушылар - өз жұмысында көшіру және көбейту жабдығын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Қызмет көрсетуге сұраныс (Өтінім) – Тапсырыс берушінің сервистік қызмет көрсету бойынша қызметтерді ұсынуға сұранысы өтінімді телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы Service-Desk жүйесінде рәсімдеу.

Service-Desk – мерзімдерді бақылау мүмкіндігімен Қызметтерді ұсынуға өтінімдерді тіркеуге арналған бағдарламалық жасақтама жауап беру және орындау, тікелей веб-сілтеме арқылы қол жетімді.

Сервистік келісімшарттар бойынша менеджер – мердігердің қызмет көрсету сапасын бақылайтын, жауапты қызметкер келісімшартқа қол қойылғаннан кейінгі жоба.



Инцидент – бұл стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын, нәтижесінде немесе туындаған кез келген оқиға бұл қызметтің бұзылуына немесе сапасының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Мәселе – туындау себебі белгісіз бір немесе бірнеше байланысты оқиғалар;

Эскалация – сұрау салу немесе оқиға сәтсіз болған жағдайда оны қолдаудың жоғары деңгейіне ауыстыру процедурасы ағымдағы деңгейде рұқсат етіңіз.

Жұмыс күні – ағымдағы жылы Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасында ресми түрде жұмысшы болып саналатын күнді білдіреді.

Реакция уақыты – өтінім Қызмет көрсету үстелінде тіркелген сәттен бастап жауапты тұлға жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі баспа сервисі қызметінің жеткізушісімен.

БОЙЫНША - бағдарламалық қамтамасыз ету мөрді басқару үшін. SLA – service level agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім). АТД - Ақпараттық технологиялар департаменті.

Баспа - А4 форматты қағаз тасымалдағышта бір жақты баспа.

Баспа құрылғысы – Жеткізушісінің перифериялық техникасы (принтер, көпфункционалды құрылғы, көшірме) көбейту жабдығы) ұйымдастыру үшін Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін Көлік құралының 5.1.2- тармағының талаптарына сәйкес келетін Баспа сервисінің.

СУОП - Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.

ДБ - Мәліметтер базасы.

2.3. Бүкіл филиалға жылына шығарылатын баспа көлемі.

2.3.1. Монохромды А4 – артық емес 120 561 бір жақты парақтардың;

2.3.2. Монохромды А3 – артық емес 1 817 бір жақты парақтардың;

2.3.3. Толық түсті А4 – артық емес 65 308 бір жақты парақтардың;

2.3.4. Толық түсті А3 – артық емес 4 783 бір жақты парақтардың.

3. ЖОБАНЫҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.

3.1. Сервисті ұйымдастырудың мақсаттары.

Баспа қызметін енгізу барысында Мердігер Тапсырыс берушінің келесі мақсаттарын ескеруі керек:

- Баспаның жиынтық өзіндік құнын қысқарту;



- Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;
- Баспа инфрақұрылымын басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;
- Баспа инфрақұрылымының ақауларға төзімділігін арттыру.

4. ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

4.1 өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 жұмыс күні ішінде:

4.1.1. Техникалық қолдау қызметінің телефон нөмірлері тәулігіне 24 сағат қолжетімді;

4.1.2. Техникалық қолдау қызметінің электрондық мекенжайы 24/7 форматында қолжетімді;

4.1.3. Техникалық қолдау қызметінің телефондары мен электрондық мекенжайлары туралы ақпараты бар сайттағы веб-беттің мекенжайы;

4.1.4. Шарттың 4-қосымшаға сәйкес тарифтер, олар кейіннен нақты көрсетілген қызметтерге ақы төлеу кезінде есептелетін болады;

4.1.5. Жеткізілетін жабдықтың моделі мен маркасы, сондай-ақ бағдарламалық жасақтаманың атауы мен нұсқасын көрсету.

4.1.6. Өндірушіден немесе Қазақстан Республикасының аумағындағы ресми өкілдіктен баспа сервисін енгізу шеңберінде пайдаланылатын жабдықты өндіруші рұқсат берген серіктестің мәртебесі туралы хат;

4.1.7. Қазақстан Республикасында сервистік орталықтардың болуы туралы өндірушінің Қазақстан Республикасындағы хаты.

4.1.8. Контрафактілік (лицензияланбаған) БҚ жеткізуді болдырмау мақсатында өндірушіден немесе ол уәкілеттік берген тұлғадан БҚ атауын, осы тендердың нөмірін және Тапсырыс берушінің атауын көрсете отырып, ҚР аумағында БҚ жеткізу құқығына хат ұсыну.

4.2. Шартты орындау кезінде Жеткізушіге қойылатын талаптар.

4.2.1. Мердігерде тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн жұмыс істейтін Service-Desk автоматтандырылған өтінімдерді есепке алу жүйесі болуы керек.

4.2.3. Service-Desk өтінімдерді есепке алудың жеке автоматтандырылған жүйесі болмаған жағдайда Жеткізуші келесі қызметтерді жүзеге асыра алады: тапсырыс берушінің жүйесі арқылы өтінімдермен жұмыс, ал Мердігер Тапсырыс берушінің жүйесіне келесі жолдармен қол жеткізуі керек БҚ өндірушісінен пайдаланушы лицензияларын сатып алу. Өтінімдерді есепке алудың пайдаланылатын жүйесі туралы ақпаратты Жеткізуші шартқа қол қойылған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен аспайтын мерзімде жазбаша түрде жіберуі тиіс.

5. БАСПА СЕРВИСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.



5.1. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлеріне қойылатын талаптар.

5.1.1. Мердігер Көлік құралының 5.1.2 тармағында көрсетілген техникалық параметрлері бар баспа құрылғыларын ұсынуға міндеттенеді.

5.1.2. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлері:

5.1.2.1. 1 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес А4 форматындағы 0 бет / мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес 7.2 сек. монохромды режимде А4 форматындағы; Бірінші көшірменің шығуы – артық емес 9.2 сек

Баспа форматы – А4;

Рұқсат – кемінде 1 200× 1 200 dpi.; Тонер ресурсы кем емес 12000 бет.

Кескінді қалыптастыру блогының ресурсы кем емес 50000

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Жоқ;
Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы (МБ/түс) – артық емес 24/20 өнертабыс./мин бір жақты режимде;
Сканерлеу файлының форматы – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Көшіру жылдамдығы А4 кем емес 40 бет/мин;

Көшіру/басып шығару жылдамдығы автоматты түрдеақ дуплекса А4 кем емес 20 бет/мин
Басқару панелі – Панельдің өлшемі 3,7";

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;
Active Directory – Иә;

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.2. 2 типті баспа құрылғысы:



Басып шығару жылдамдығы кем емес 45 бет/мин (б/б) және 45 бет/мин (түрлі-түсті)
Жылыту уақыты – 17 секундтан артық емес.

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес б.вет: 5 сек.; Б/Б: 3,8-ден артық емес сек.

Форматтар мөрлер: A6-SRA3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып
шығару Рұқсат – Кемінде 600 x 1 800 dpi;

Жүйенің жады - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем
емес; Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә; Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә; Мобильді құрылғыдан басып шығару:- Да;
Сканерлеу рұқсаты кем емес 600 x 600 dpi;

Автоматты қоректендіргіштің сыйымдылығы - кем емес 300 парақтарды;

Сканерлеу жылдамдығы (бір жақты / екі жақты) – кем емес 140 бет/мин түсі, 140 бет/мин бб
/280 бет/мин түсі, 280 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Әзірлеуші
ресурсы – кем емес 1 000 000 бет.;

Фотобарабанның ресурсы кем емес 240 000 б. (қара); 155 000 (түрлі-түсті) Тонердің
ресурсы – кемінде 28 000 б.

Басқару панелі – диагоналі бар түрлі-түсті сенсорлы СКД дисплей кем емес 25,6 см (10,1");
Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Қауіпсіздік функциялары - IP сүзгісі және портты құлыптау, SSL3 және TLS1.0 / 1.1 / 1.2;
ISO 15408 HCD-PP жалпы критерийлері; IPSec қолдауы, IEEE 802.1x қолдауы,
пайдаланушының аутентификациясы, аутентификация журналы, қауіпсіз басып шығару,
Kerberos, қатты дискіні қайта жазу, қатты дискідегі деректерді шифрлау (AES 256), құпия
факс қабылдау, пайдаланушының деректерін шифрлау;

Шығарылған жылы – Баспа құрылғысының 2024 жылдан ерте емес;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында
авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі
мүмкін).



5.1.2.3. 3 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес 25 б./мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – 8-ден аспайды.4 сек.түсі, 6.8 сек бб. ;

Баспа форматы - А6 - А3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару; Ажыратымдылығы – кемінде 600х600 т./д.;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы, минутына беттер – Кем емес кемінде 55 бет/мин түсі, 55 бет/мин бб /20 бет/мин түсі, 20 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Жүйенің жады – кем емес 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Көшіру жылдамдығы – Кем емес 25 көшірмелер/мин.; Басқару панелі – Сенсорлық дисплей кемінде 7 дюйм; Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзгертілуі мүмкін).

5.1.3. Осы техникалық сипаттамада көрсетілген талаптар, баспа құрылғыларының барлық ұсынылған параметрлері осы техникалық сипаттамада көрсетілген ең төменгі техникалық параметрлерге сәйкес келу немесе асып кету.

5.1.4. Көлік құралының 5.1.2-тармағында көрсетілген бір немесе бірнеше параметрлер төмендеген жағдайда Мердігер мыналарды тіркеуі керек инцидент және параметрді деңгей шегінде жұмыс мәндерінің ауқымына қайтару үшін барлық қажетті шараларды қабылдау КҚ 5.1.2 тармағының сервисін ұсыну;

5.2. Баспа сервисін ұйымдастыруға қойылатын талаптар.

5.2.1. Мердігер 5-тармақтың талаптарына сәйкес полиграфиялық қызметті ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі керек.2.2 КҚ және ағымдағы техникалық ерекшеліктің;

5.2.2. Мердігердің баспа қызметін ұйымдастыру бойынша қызметтерінің мазмұны.



5.2.2.1. Қызметтердің атауы - Баспа құрылғыларын және шығын материалдарының қажетті мөлшерін ұйым орналасқан жерге жеткізу Баспа сервисінің;

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші баспа құрылғылары мен шығын материалдарын орынға жеткізуді және жылжытуды қамтамасыз етеді баспа сервисін ұйымдастыру. Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Тапсырыс берушінің қоймасында немесе басқасында орналастырылады келісілген қойма үй-жайы және Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді. Нәтижесі - Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Баспа қызметін ұйымдастыру орнына жеткізілді. Нәтижелі құжат (қажет болған жағдайда) - Жауапты сақтау актісі

5.2.2.2. Қызметтердің атауы - Баспа қызметін ұйымдастыру.

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші орналастыру жоспарына сәйкес баспа қызметін (монтаждау және қосу) ұйымдастырады Баспа құрылғылары, сондай-ақ осы көлік құралының талаптарына сәйкес баптау.

Нәтижесі - Баспа құрылғылары Тапсырыс берушімен келісілген орналастыру схемасына сәйкес орналастырылады, қосылады және конфигурацияланады Баспа құрылғыларының.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - баспа құрылғыларының орналасу схемасы.

5.2.2.3. Қызметтердің атауы - Бағдарламалық-аппараттық кешенді және мониторинг жүйесін 5 жыл ішінде орнату және конфигурациялау. баспа құрылғылары жеткізілген күннен кейінгі жұмыс күндері.

Қызметтердің мазмұны - Мердігер Бағдарламалық жасақтама мен жүйені Тапсырыс беруші ұсынған серверлік ресурстарға орнатады және конфигурациялайды осы көлік құралының талаптарын ескере отырып, баспа құрылғыларын бақылау.

Нәтижесі - Жүйелер орнатылды. Пайдаланушылар мен баспа құрылғылары орнатылғанға қосылған бастаптарихи. Ұжымдық басып шығару пайдаланушылар үшін қолжетімді.

5.2.2.4. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Қызметтердің мазмұны - Бағдарламалық-аппараттық кешенді ескере отырып, сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Нәтиже - Тапсырыс берушімен келісілген сынақ жоспары. Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ жоспары.

5.2.2.5. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің жұмысын осы техникалық сипаттамаға сәйкестігін тексеру.

Қызметтердің мазмұны - мердігердің Тапсырыс берушінің өкілімен баспа қызметін сынау кешенін жүргізуі.



Нәтижесі - Сынақтар кешені өткізілді, сервистердің жұмысқа қабілеттілігі тексерілді. Басып шығару құрылғылары пайдалануға дайын және ағымдағы Техникалық ерекшелікте көрсетілген талаптарға сәйкес келеді.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ хаттамасы.

5.2.2.6. Қызметтердің атауы - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын оқытуды жүзеге асыру.

Қызметтердің мазмұны - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын Бағдарламалық-аппараттық кешенді пайдалану ерекшеліктеріне үйрету.

Пайдаланушыға баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша негізгі операцияларды орындау бойынша нұсқаулық жазу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша орыс тілінде оқытылды немесе материалдар алды.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Тапсырыс берушімен келісілген Баспа қызметі бойынша пайдаланушының нұсқаулығы.

5.2.2.7. Қызметтердің атауы – қызметті іске қосу.

Қызметтердің мазмұны – баспа сервисі қызметін іске қосу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар қызметті пайдаланады, басып шығарады, көшіреді және сканерлейді. Алынған құжат – бұл баспа қызметі қызметін пайдалануға беру актісі.

5.2.3. Жабдықты орналастыру сызбасы Тапсырыс берушінің талаптарын ескере отырып, Мердігермен жасалады және келісіледі;

5.2.4. Мердігер құрылғыларды қосу үшін қуат көздері мен ақпараттық розеткаларды төсеу мен орнатуды жүзеге асырады мөрлер;

5.2.5. Жеткізуші баспа құрылғыларын орнатуы тиіс 2 типті баспа құрылғысының жоғарғы шекарасы кем дегенде биіктікте болатындай етіп теріңіз 77 сантиметрден артық емес және 1-ден артық емес 00 сантиметр немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша. Болуы тиіс қосымша науалар немесе тұғыр қарастырылған.

5.2.6. Жеткізуші қорғалған басып шығару мен есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық қамтамасыз етуді ұсынуы және орналастыруы тиіс тапсырыс берушінің бүкіл баспа ортасын оңтайландыруға және бақылауға мүмкіндік беретін басып шығарылатын құжаттар;

5.2.7. Жұмыстар мен көрсетілетін қызметтер заңнаманың талаптарына және Республиканың мемлекеттік нормативтік актілеріне сәйкес келуге тиіс. Қауіпсіздік саласындағы Қазақстан, оның ішінде: өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, еңбекті қорғау, экологиялық және санитарлық-эпидемиологиялық қауіпсіздік;



5.2.8. Бұрын пайдаланылған немесе қалпына келтірілген жабдықты жеткізуге жол берілмейді. Жеткізілетін жабдықта 200-ден аспайтын тестілік басып шығарылған беттерге рұқсат етіледі;

5.2.9. Басып шығару құрылғыларының саны Келісім-шарт мерзімі ішінде азайтылуы немесе көбейтілуі мүмкін, бірақ өзгертілмеуі мүмкін ұлғайған жағдайда немесе тараптардың келісімі бойынша жабдық бірліктерінің жалпы санының жылына 20%-дан (жиырмадан) астамы;

5.2.10. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Баспа құрылғыларының саны артқан жағдайда жеткізу жабдықтар болуы тиіс құрылғылар санының өзгерістері келісілген сәттен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

5.3. Бағдарламалық жасақтамаға қойылатын талаптар қолданылады 2 типті және 3 типті баспа құрылғысы

5.3.1. Бағдарламалық-аппараттық кешен келесі талаптардың орындалуын қамтамасыз етуі керек:

Сипаттамалардың сипаттамасы	Талап
КФҚ-да орнатылған терминалды қолдау	Иә
БҚ авторизациялау мүмкіндігі ID-картада (байланыссыз әдіс), PIN-кодқа, пайдаланушыға және парольге,	Иә
КФҚ режимдерін бұғаттау	Иә
Веб-әкімші консолінен пайдаланушылар /пайдаланушылар топтары үшін басып шығару/көшіру рұқсаттарын салыстырудың оңай жолы	Иә



4737908079

Басып шығарылатын жұмыстарды тандау, жұмыстарды қайта басып шығару немесе жою	Иә
Орындалған жұмыстарды есепке алу (егер КФҚ желілік есепке алуды қолдаса)	Иә
Серверді орнату үшін Тапсырыс берушінің ОЖ	Windows Server 2019
Сервердегі толығымен орыс тілді интерфейс	Иә
Кіріктірілген МФУ терминалына арналған орыс тілді интерфейс	Иә
Есептерді құрудың озық функционалының болуы	Иә
Деректерді жалпы форматтағы файлдарға экспорттау, жүктеудің бірнеше нұсқалары, тек қана емес.CSV форматы	Иә



4737908079

Пайдаланушыға бірнеше карталарды/PIN кодын тағайындау	Иә
Квоталарды қолдау	Иә

Пайдаланушыларды LDAP каталогтары нан, мәтіндік файлдардан импорттау	Иә
Дербес компьютерде басып шығарар алдында авторизациялау мүмкіндігі (мысалы, жалпыға қол жетімді дербес компьютерден басып шығару кезінде)	Иә
Сервердегі жұмыстың бірінші бетін қарау	Иә
Өндірушіден қолдауды сатып алу мүмкіндігі және кепілдендірілген SLA	Иә
Пайдаланушыға картаны өз бетінше тағайындау	Иә



4737908079

Принтерлерді топтастыру, олардың көптігімен іздеудің қарапайымдылығы	Иә
Пайдаланушыға ыңғайлы конструктор арқылы жасалған алдын ала орнатылған немесе еркін есептер	Иә
Пайдаланушылар, бөлімдер, топтар және басқа мүмкіндіктер бойынша басып шығару ақпаратын біріктіруге мүмкіндік беретін есептердің әртүрлі түрлері	Иә
КФҚ панелінде әрлеу параметрлерін баптау - көшірмелердің санын, түсін/БС, бір жақты /екі жақты басып шығаруды таңдау мүмкіндігі	Иә
Баспа сервері (CBPR) қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін баспа серверіне жіберіледі	Иә
Қонақтарды басып шығаруды ұйымдастырудың қосымша мүмкіндігі	Иә



Жалпы басып шығару кезектері үшін веб-интерфейсті құрудың қосымша мүмкіндігі	Иә
Сканерлеу қосулы Email (хаттарды жіберу хаттамасы SMTP немесе Microsoft Exchange), үй каталогы немесе ортақ желілік каталог	Иә
Тапсырыс берушінің мамандарына орыс тіліндегі бағдарламалық өнім туралы білім қорына қол жеткізе отырып, клиенттік порталға кіруге рұқсат беру.	Иә
Баспа сервері қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін басып шығару серверіне жіберіледі.	Иә
Егер кластер серверлерінің бір бөлігі істен шықса, оны топтың сау бөлігі ауыстыруы керек. ҚББ серверлері толығымен қолжетімсіз болған жағдайда, басып шығару тапсырмалары жұмыс станцияларынан ҚФБ-ға тікелей кезек бойынша (авторизациядан өтпей, ҚББ серверін айналып өтіп) жіберілуі керек.	Иә



Ақауларға барынша төзімділікке және жүктемені теңестіруге қол жеткізу үшін кластерді (кемінде екі) пайдалана отырып, СУОПТАРДЫ орналастыру мүмкіндігі қажет. сыртқы ДБ-ға қосылған басқару серверлері мен кластерлер WNLB (кемінде екі) баспа тапсырмаларын өңдеу серверлері. Баспа тапсырмаларын өңдеу серверлерінің басқару серверімен және мәліметтер базасымен қысқа мерзімді байланыс болмаған кезде жұмыс істеуін қамтамасыз ету қажет.	Иә
Дереккорлар мен конфигурация файлдарын және әрбір жеке серверді қоса алғанда, ҚББҚ сақтық көшірмелерін қолдау қажет.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке қол жеткізу үшін қажетті ҚББЖ құрамындағы серверлердің саны бағдарламалық қамтамасыз етуді лицензиялау жүйесімен шектелмеуі керек.	Иә
Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.	Иә

5.4. Баспа сапасына қойылатын талаптар.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



5.4.1. Басып шығару сапасы сынақ парағының басып шығарылған көшірмесін визуалды бағалау және басып шығару жабдығының жұмысы арқылы анықталады. бақыланатын көрсеткіштер қатарының сәйкестігі:

- фондық "елестің" болмауы;
- көрінетін сұр фонның болмауы;
- біркелкі басып шығару;
- мәтіннің және қара графикалық элементтердің қараюының жоғары дәрежесі;
- анық, контрастты басып шығару;
- көзге көрінетін баспа ақауларының болмауы - дақтар, нүктелер, жолақтар, бұлыңғыр таңбалар және т.б.
- баспада тонер бөлшектерінің немесе сияның болмауы;
- суретте көлденең/тік жолақтардың болмауы;
- кескін мен қаріптердің бұрмалануының болмауы;
- кескінде бос орындардың болмауы;
- қағазда әжімдердің болмауы және оның деформациясы.

5.5. Ақауларға төзімділікке қойылатын талаптар.

5.5.1. Жеткізуші автоматты немесе қолмен режимде бағдарламалық жасақтама арқылы баспа серверінің деректерінің сақтық көшірмесін жасайды. тапсырыс берушімен келісілген кесте бойынша. Резервтік көшірмелерді сақтауға арналған ресурстарды Тапсырыс беруші ұсынады;

5.5.2. Сақтық көшірме жасау кестесі Тапсырыс Берушімен келісіледі;

5.6. Өтінімдерді бақылау мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар.

5.6.1. Жеткізуші өтінімдерді есепке алудың автоматтандырылған жүйесімен біріктірілген мониторинг жүйесі арқылы баспасөз сервисінің ұсынылуын бақылауды жүзеге асырады. Мониторинг жүйесі сервисі ұсынуудағы іркілістерді немесе шығыс материалдарының аяқталуын анықтаған кезде өтінімдерді есепке алу жүйесінде өтінім автоматты түрде жасалады, ал регламенттік уақыт өткеннен кейін инцидентке/қызмет көрсетуге сұрау салуға реакция болмаған және бөлінген уақытта SLA (қызмет көрсетуге сұрау салу/инцидент) жабылмаған жағдайда мониторинг жүйесі автоматты түрде жаңа өтінімді жасайды және жеткізуші өтінімдерді шешуге кіріседі.

5.6.2. Қашықтан бақылау технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі керек:



- желілік баспа құрылғыларының қолжетімділігі мен күйі туралы деректерді жіберетін Тұтынушы желісінде орнатылған қолданба жеткізушісінің серверіне;
- жеткізушісінің сервистік порталы, ол арқылы Тапсырыс беруші Жеткізушісінің жүйесіндегі ақпаратқа қол жеткізе алады қауіпсіз веб-торап арқылы;

Сервистік порталды пайдаланған кезде Тұтынушы келесі ақпаратты көре алуы керек:

- құрылғыларды пайдаланудың жүйелілігі;
- баспа көлемін бақылау;
- сондай-ақ өнімділік бойынша сервистік есептер.

5.6.3. Есептер Баспа құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпарат беруі керек. Сервистік портал сондай-ақ шығын материалдарын немесе қызметтерді жеткізуге тапсырыс беру үшін пайдалануға болады.

5.6.4. Барлық Өтінімдер Тапсырыс берушінің Өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркелуі тиіс.

5.6.5. Мониторинг жүйесінде Баспа сервисін ұсынуда тіркелмеген іркілістер болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкері инцидентті ITSM-тің жеке өтінімдерді есепке алу жүйесінде тіркейді және Мердігерге электрондық пошта арқылы хабарлайды.

6. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

6.1. Ережелер өтінімдерді Service-Desk-ке беру:

6.1.1. Жеткізуші Тапсырыс берушіге тәулік бойы жұмыс істейтін бірыңғай тікелей веб-сілтемені және бірыңғай электрондық пошта мекен-жайын ұсына отырып, бірыңғай байланыс нүктесін ұйымдастырады.

6.1.2. Мердігердің маманы келісілген SLA шеңберінде алынған Өтінімді Service-Desk жүйесінде тиісті сериялық нөмір бойынша тіркейді.

6.2. Техникалық қолдауды ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

6.2.1. Жеткізуші Өтінімдерді тәулік бойы қабылдауды қамтамасыз етуі тиіс. Өтінімдерді тіркеу, орындау және шешу Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында және SLA сәйкес жүзеге асырылады;

6.2.2. Мердігер интерактивті жүйені қолдануы керек, бұл Тапсырыс берушіге қызметтің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау, сондай-ақ өзгерістерді, тәуекелдерді, эскалацияны және басқа аспектілерді басқару үшін қызмет оқиғалары туралы есептер шығаруға мүмкіндік береді. техникалық тапсырма талаптарының орындалуы. Мердігер Келісімшарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге қызмет көрсету келісімшарттары бойынша менеджердің телефон нөмірін береді, ол бойынша ол Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында қол жетімді болуы керек.



6.2.3. Жеткізуші олардың жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін Баспа сервисін ұйымдастыруға қатысатын барлық жүйелерді әкімшілендіруді және сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс;

6.3. Тауарлы-материалдық қорларды және қосалқы қорларды басқаруға қойылатын талаптар:

6.3.1. Тапсырыс беруші КФҚ-ның үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік беру үшін шығын материалдарының ең аз қажетті мөлшерін сақтауға арналған жеке қойма бөлмесін ұсынады;

6.3.2. Мердігер өз күшімен КФҚ-ны шығын материалдарымен және қосалқы бөлшектермен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы керек және келісілген SLA шеңберінде КФҚ-ның жұмысында тоқтап қалуға жол бермеуі керек;

6.3.3. Қоймалау және жеткізу Жеткізушісінің күшімен жүзеге асырылады;

6.4. Техникалық қызмет көрсетуге (бұдан әрі – ТҚК) қойылатын талаптар:

6.4.1. Бұл Мердігердің полиграфиялық қызметтің қолданылу мерзімі ішінде бүкіл полиграфиялық қызметтің тиімділігін қамтамасыз ету үшін жауапкершілігін білдіреді.

6.4.2. The ҚФФ келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- интерактивті мониторинг және ақауларды проактивті анықтау,
- профилактикалық және диагностикалық жұмыстарды ай сайын жүргізу,
- авариялық шығулар және тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша диагностикалық жұмыстарды жүргізу,
- жөндеу жұмыстарын жүргізу, бөлшектерді, тораптарды, ресурстық бөлшектерді және механизмдерді тозуына немесе істен шығуына қарай ауыстыру;

6.4.3. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер техникалық қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа, өндірушінің техникалық құжаттамасына және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес MFP қызметтерін басшылыққа алады және олардың сапасын қамтамасыз етеді;

6.4.4. Мердігер қызмет көрсететін КФҚ-ның Өндіруші мәлімдеген техникалық сипаттамаларға Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне сәйкестігін қамтамасыз етеді;

6.4.5. Техникалық қызмет көрсету құнына Мердігердің SLA-ға сәйкес МФҚ-ның толық жұмыс істеуі үшін қажетті барлық қажетті шығын материалдарын және МФҚ үшін барлық қажетті ресурстық бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді.

6.5 Қорларды басқаруға қойылатын талаптар.



6.5.1. Жеткізуші өз күшімен баспа құрылғыларын картридждермен, сиялармен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы тиіс, жөндеу жинақтарымен, қосалқы бөлшектермен, қызмет көрсету деңгейі туралы келісімнің (SLA) бөлігі ретінде көлік құралының 7.3.2 тармағы;

6.5.2. Шығын материалдарын сақтау, жеткізу және кәдеге жарату Мердігердің күшімен жүзеге асырылады тапсырыс берушінің көмегімен;

6.5.3. Барлық жеткізілетін картридждер, керек-жарақтар, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және болуы керек орнатылған Баспа құрылғылары үшін тиісті;

6.5.4. Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығын материалдарын, картридждерді және қосалқы бөлшектерді жеткізуге рұқсат етілмейді;

6.5.5. Жеткізуші белгіленген талаптарға сай келетін кем дегенде екі баспа құрылғысын қамтамасыз етуі керек "1 типті баспа құрылғысы" және "2 типті баспа құрылғысы" көлік құралының 5.1.2 тармағына сәйкес, ұзақ мерзімді жөндеу кезінде ауыстыру үшін баспа жабдықтарының, баспа сервисіне қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Баспа Сервисіне тартылған;

6.5.6. Принтерлердің шығын материалдарын жеткізуді Мердігер Қызмет көрсетуді тоқтатпай, алдын ала жоспарлауы керек мөрлер;

6.5.7. Жеткізуші Баспа құрылғысының әрбір үлгісі үшін кемінде 1 резервтік картриджді қамтамасыз етуі тиіс. Жағдайда түрлі-түсті баспа құрылғысы, әрбір түс үшін резервтік картридж қамтамасыз етілуі керек;

6.5.8. Қызметтерді көрсету барысында Мердігер кеңсе жабдықтарын барлық қажетті шығын материалдарымен уақтылы қамтамасыз етеді, өндіруші ұсынған кеңсе жабдықтарын тиеу нормаларына сүйене отырып, оларды орнату қызметтерін қоса алғанда, және тоқтап қалуға жол бермейді. оргтехниканы пайдалану;

6.6. Техникалық қызмет көрсетуге қойылатын талаптар.

6.6.1. Техникалық қызмет көрсету (бұдан әрі - ТК) Мердігердің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету жауапкершілігін білдіреді Шарттың қолданылу кезеңінде барлық Баспа сервисі, сондай-ақ жаңадан орнатылатын баспа құрылғылары.

6.6.2. ТНЕ Баспа құрылғылары, келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- Мониторинг және ақауларды проактивті анықтау;
- Диагностикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;
- Бөлшектерді, тораптарды, қосалқы бөлшектерді және механизмдерді тозған немесе істен шыққан кезде жеткізу және ауыстыру;
- Түпнұсқалық шығын материалдарын жеткізу және ауыстыру.



6.6.3. Мердігер баспа қызметін ұйымдастыру үшін тек түпнұсқа шығын материалдарын жеткізуге міндеттенеді;

6.6.4. Барлық профилактикалық және регламенттік жұмыстар күштермен алдын ала келісілген мерзімде және мерзімде жүргізілуі тиіс Жеткізушісінің.

6.6.5. Техникалық қызмет көрсету Көлік құралының 7.1-тармағына сәйкес жұмыс уақытынан тыс уақытта немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша орналасқан жері бойынша жүзеге асырылуы керек Тапсырыс беруші қызметкерлерінің өтінімдері негізінде немесе жоспарлы немесе жоспарлы жұмыстарды орындау үшін баспа құрылғылары;

6.6.6. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер басшылыққа алады және техникалық және профилактикалық жұмыстардың сапасын қамтамасыз етеді. өндіруші фирманың техникалық құжаттамасына, қызмет көрсету нұсқаулығына сәйкес кеңсе жабдықтарына техникалық қызмет көрсету ұйымдастыру техникасының осы түрінің және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттаманың;

6.6.7. Жеткізуші жеткізілетін баспа құрылғыларының мәлімделген техникалық сипаттамаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді өндіруші фирма Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне;

6.6.8. Баспа құрылғыларына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтерді көрсету барысында Мердігер уақтылы және өз есебінен өз қызметкерлерін жұмыс құралдарымен, техникалық жабдықтармен, қажетті шығын материалдарымен қамтамасыз етеді баспа сервисін сапалы ұсыну, сондай-ақ мыналарға сүйене отырып, барлық қажетті шығын материалдарын ауыстыруды жүзеге асырады ұйымдастыру техникасын өндіруші ұсынған нормалар;

6.6.9. Бұған Мердігердің Құрылғыларға арналған барлық шығын материалдары мен қор бөлшектерін жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді мөрлер.

6.6.10. Шығын материалдарының сапасы мәліметтер үшін қабылданған тиісті ГОСТ талаптарына сәйкес келуі керек қосалқы шығын материалдарының түрлері, сондай-ақ өндірушінің сапа сертификаттары, сәйкестік сертификаттары, гигиеналық және санитарлық-эпидемиологиялық сертификаттарға, заңнамаға сәйкес өзге де құжаттарға Қазақстан Республикасы және шығын материалдарының әрбір атауы үшін тиісті құжаттармен расталады.

6.6.11. Барлық жұмыстарды Жеткізуші Қазақстан Республикасының қолданыстағы санитарлық нормалары мен ережелерін ескере отырып орындауы керек жүзеге асырылатын жұмыс түрлеріне;

7. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SLA).

7.1. Қызмет көрсету кестесі.

7.1.1. Қызмет көрсету кестесі Мердігерді техникалық қолдаудың жұмыс уақытын реттейді. Қызметтерді көрсету сағаттары



техникалық қолдауды:

Дс. – 08:00-19:00;

Сс. – 08:00-19:00;

Сәрсенбі – 08:00-19:00;

Бс. – 08:00-19:00;

Жм. – 08:00-19:00.

(сондай-ақ Жеткізушісінің келісімі бойынша демалыс және мереке күндеріндегі талап бойынша).

7.2. Қолжетімділік талаптары.

7.2.1. Егер қызмет әрқайсысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі болса, қызмет көрсетілген болып саналады баспа сервисінің баспа құрылғысында орнатылған:

- Басқару жүйесі үшін 99,7% қолжетімділікпен;
- Әрбір басып шығару құрылғысы үшін жұмыс уақытының 98% (тоқсанына) қолжетімділігімен;
- Дайын Таңбалар мен сканерленген құжаттардың сапасы тармақта айқындалған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді 5.1.2 және ағымдағы техникалық ерекшеліктің 5.4 тармағында көрсетілген;

7.2.2. Қызметтің қолжетімділігі:

7.2.2.1. Басқару жүйесі – 99,7%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 1,89 сағат;

7.2.2.2. Бір баспа құрылғысы – 98%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 12,6 сағат.

7.2.3. Жеткізуші көрсететін Қызметтердің қолжетімсіздігі мыналарға байланысты болуы мүмкін:

- Авариялық жағдайға байланысты;
- Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;
- Шұғыл жұмыстармен;
- Басқа инциденттермен;

Барлық жүргізіліп жатқан жұмыстар Мердігерден Тапсырыс берушіге хабарлауды талап етеді.



Сервис сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпарат мөрлер, жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

Жұмыс уақытынан тыс уақытта жүргізілетін шұғыл жоспарлы жұмыстар (техникалық қызмет көрсету) туралы ақпарат 12 сағат бұрын беріледі жұмыстардың басталуы.

7.2.4. Сервистің қолжетімділігі мына формула бойынша анықталады:

Сервистің қолжетімділік деңгейі = $(T - T_{ав}) / T * 100\%$,

(немесе сервистің қолжетімді болу уақытының бағаланатын кезең үшін оны ұсынудың келісілген уақытына қатынасы),

қайда:

T - бағаланатын кезең үшін сервисті ұсынудың келісілген уақыты;

T_{ав} - сервис оны ұсынудың келісілген уақыты ішінде қолжетімсіз болған нақты уақыт;

Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіздігі жағдайлары болып саналмайды.

7.2.5. Сервистің қолжетімсіздігі фактілері жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру бойынша жұмыстарды орындағаннан кейін тіркеледі.

7.2.6. Сервистің қолжетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:

- желі немесе қызметтер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрініс тапқан серверлердің журналдары;
- пайдаланушылардан бірыңғай проблемасы бар бірнеше жеке өтінімдер келіп түседі, әрі қарай журналдарда немесе жаңалықтарда расталады жаппай Өтінім;

7.2.7. Қолжетімсіздіктің аяқталу уақыты келесілер негізінде есептеледі:

- қызметті қалпына келтіру журналдары;
- қызметтің жұмыс станцияларынан қолжетімділігі фактісі.

7.3. Қызметтердің жеделдігіне қойылатын талаптар.

7.3.1. Жеткізуші баспа сервисін ұсынуы, баспа құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және т.б. тиіс. көлік құралының 7.3.2-тармағында көрсетілген белгіленген уақыт көрсеткіштері шегінде Баспа серверін басқару.

7.3.2. Сервисті ұсынудың SLA:

7.3.2.1. 1, 2, 3 типті баспа құрылғысы:

Реакция уақыты - 20 минут;



Қызмет көрсетуге сұраныс – 4 сағат; Инцидент – 2 сағат

7.3.3. Өтінімді шешу уақыты шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты ұзағырақ болуы мүмкін және келесідей болуы керек тапсырыс берушімен келісілді;

7.3.4. Инциденттерді және Қызмет көрсетуге сұраныстарды тіркеу, жабу уақыты Тапсырыс берушінің өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркеледі.

8. ӨТЕМАҚЫНЫ ЕСЕПТЕУ.

8.1. Өтемақы есебі Басқару жүйесінің 99,7%-дан азы қолжетімділікті бұзған жағдайда, қолжетімділік бұзылған жағдайда қолданылады көлік құралының 7.2.2 тармағында белгіленген әрбір баспа құрылғысының қолжетімділігінің 98%-дан азы, сондай-ақ рұқсат беру мерзімдері бұзылған жағдайда Көлік құралының 7.3.2- тармағында белгіленген инциденттер және қызмет көрсетуге сұраныстардың орындалуы. КО Бағаланатын кезең – күнтізбелік тоқсан.

8.2. Өтемақының қорытынды есебі.

$$SUM = SUM (A) + SUM (B) + SUM (C).$$

SUM – Күнтізбелік тоқсан үшін өтемақы сомасы (теңге ҚҚС есебімен);

SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы; SUM (B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

SUM (C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

8.2.1. Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу

$SUM (A) = (O - M) * Q_u * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (ҚҚС-пен теңге)].$ SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

O – Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің нақты уақыты (тоқсанына сағат);

M – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты (тоқсанына сағат);

Q_u – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы тең 0,005.

Егер Басқару жүйесінің қолжетімсіз уақыты тоқсанына 1,89 сағаттан аз болса, онда қолжетімділікті бұзғаны үшін өтемақы мөлшері

Басқару жүйелері есептелмейді және нөлге тең.

8.2.2. Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу



$SUM(B) = ((P1 - N1) + (P2 - N2) + (Pi - Ni)) * Qp * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)].$

SUM(B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

P1, P2, Pi – Әрбір баспа құрылғысының қолжетімсіз болуының нақты уақыты (тоқсанына сағат);

N1, N2, Ni – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген әрбір баспа құрылғысының тоқсанына қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты.

(тоқсанына сағат);

Qp – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

Егер белгілі бір баспа құрылғысының қолжетімсіз уақыты тоқсанына 12,6 сағаттан аз болса, онда бұзушылық үшін өтемақы мөлшері осы баспа құрылғысының қолжетімділігі есептелмейді және нөлге тең.

8.2.3. Инциденттерді шешу мерзімдерін бұзғаны және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындағаны үшін өтемақыны есептеу.

$SUM(C) = (Ki + Hi) * Qs * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)]$

SUM(C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

Ki – мерзімі өткен инциденттер саны;

Hi – қызмет көрсетуге мерзімі өткен сұраныстардың саны;

Qs – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

8.3. Егер Басқару жүйесі мен баспа құрылғылары бір уақыт аралығында қол жетімді болмаса, өтемақыны есептеу басқару жүйесінің қолжетімсіздігі үшін ғана қолданылады.

8.4. Айыппұл санкциялары ҚҚС-ты ескере отырып, теңгемен тоқсандағы сервис құнына сүйене отырып есептеледі.

8.5. Есептілікке қойылатын талаптар

8.5.1. Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтер бойынша орындалған жұмыстардың көлемі мен сапасы туралы ақпаратты жинауды жүзеге асырады осы Шартпен реттеледі. Бұл мәселені шешу үшін Мердігер Тапсырыс берушіге келесі ақпаратты ұсынуды қамтамасыз етеді жұмыстарды орындау барысында.



8.5.2. Есептер тізімі:

8.5.2.1. Кезеңдегі ашық және жабық өтінімдер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды форматта), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды және қағаз түрінде).

8.5.2.2. Кезеңдегі SLA талаптарын орындаудан ауытқулар туралы жиынтық есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).

8.5.2.3. Басып шығарылған беттер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).



ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1046839 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 3 (51-2 У, 3812962)

Тапсырыс беруші: "Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC" акционерлік қоғамы

Орындаушы: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	51-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері
Қосымша сипаттама	«KEGOC» АҚ «Орталық ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Қарағанды облысы, г.Караганда, ул. Камская, 4
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

2.1. Анықтамалар мен қысқартулар.

Баспа сервисі, Қызмет – бұл Тапсырыс берушінің аумағында әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну бойынша қызметтер кешені көлік құралының 5.1.2 тармағының талаптарына сәйкес басып шығару мақсатында көшіру және көбейту жабдықтары және барлығы ағымдағы техникалық ерекшеліктің барлық талаптарын орындау үшін тартылған автоматтандырылған жүйелер.

Пайдаланушылар - өз жұмысында көшіру және көбейту жабдығын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Қызмет көрсетуге сұраныс (Өтінім) – Тапсырыс берушінің сервистік қызмет көрсету бойынша қызметтерді ұсынуға сұранысы өтінімді телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы Service-Desk жүйесінде рәсімдеу.

Service-Desk – мерзімдерді бақылау мүмкіндігімен Қызметтерді ұсынуға өтінімдерді тіркеуге арналған бағдарламалық жасақтама жауап беру және орындау, тікелей веб-сілтеме арқылы қол жетімді.

Сервистік келісімшарттар бойынша менеджер – мердігердің қызмет көрсету сапасын бақылайтын, жауапты қызметкер келісімшартқа қол қойылғаннан кейінгі жоба.



Инцидент – бұл стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын, нәтижесінде немесе туындаған кез келген оқиға бұл қызметтің бұзылуына немесе сапасының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Мәселе – туындау себебі белгісіз бір немесе бірнеше байланысты оқиғалар;

Эскалация – сұрау салу немесе оқиға сәтсіз болған жағдайда оны қолдаудың жоғары деңгейіне ауыстыру процедурасы ағымдағы деңгейде рұқсат етіңіз.

Жұмыс күні – ағымдағы жылы Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасында ресми түрде жұмысшы болып саналатын күнді білдіреді.

Реакция уақыты – өтінім Қызмет көрсету үстелінде тіркелген сәттен бастап жауапты тұлға жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі баспа сервисі қызметінің жеткізушісімен.

БОЙЫНША - бағдарламалық қамтамасыз ету мөрді басқару үшін. SLA – service level agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім). АТД - Ақпараттық технологиялар департаменті.

Баспа - А4 форматты қағаз тасымалдағышта бір жақты баспа.

Баспа құрылғысы – Жеткізушісінің перифериялық техникасы (принтер, көпфункционалды құрылғы, көшірме) көбейту жабдығы) ұйымдастыру үшін Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін Көлік құралының 5.1.2- тармағының талаптарына сәйкес келетін Баспа сервисінің.

СУОП - Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.

ДБ - Мәліметтер базасы.

2.3. Бүкіл филиалға жылына шығарылатын баспа көлемі.

2.3.1. Монохромды А4 – артық емес 181 446 бір жақты парақтардың;

2.3.2. Монохромды А3 – артық емес 2 127 бір жақты парақтардың;

2.3.3. Толық түсті А4 – артық емес 54 173 бір жақты парақтардың;

2.3.4. Толық түсті А3 – артық емес 3 375 бір жақты парақтардың.

3. ЖОБАНЫҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.

3.1. Сервисті ұйымдастырудың мақсаттары.

Баспа қызметін енгізу барысында Мердігер Тапсырыс берушінің келесі мақсаттарын ескеруі керек:

- Баспаның жиынтық өзіндік құнын қысқарту;



- Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;
- Баспа инфрақұрылымын басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;
- Баспа инфрақұрылымының ақауларға төзімділігін арттыру.

4. ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

4.1 өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 жұмыс күні ішінде:

4.1.1. Техникалық қолдау қызметінің телефон нөмірлері тәулігіне 24 сағат қолжетімді;

4.1.2. Техникалық қолдау қызметінің электрондық мекенжайы 24/7 форматында қолжетімді;

4.1.3. Техникалық қолдау қызметінің телефондары мен электрондық мекенжайлары туралы ақпараты бар сайттағы веб-беттің мекенжайы;

4.1.4. Шарттың 4-қосымшаға сәйкес тарифтер, олар кейіннен нақты көрсетілген қызметтерге ақы төлеу кезінде есептелетін болады;

4.1.5. Жеткізілетін жабдықтың моделі мен маркасы, сондай-ақ бағдарламалық жасақтаманың атауы мен нұсқасын көрсету.

4.1.6. Өндірушіден немесе Қазақстан Республикасының аумағындағы ресми өкілдіктен баспа сервисін енгізу шеңберінде пайдаланылатын жабдықты өндіруші рұқсат берген серіктестің мәртебесі туралы хат;

4.1.7. Қазақстан Республикасында сервистік орталықтардың болуы туралы өндірушінің Қазақстан Республикасындағы хаты.

4.1.8. Контрафактілік (лицензияланбаған) БҚ жеткізуді болдырмау мақсатында өндірушіден немесе ол уәкілеттік берген тұлғадан БҚ атауын, осы тендердың нөмірін және Тапсырыс берушінің атауын көрсете отырып, ҚР аумағында БҚ жеткізу құқығына хат ұсыну.

4.2. Шартты орындау кезінде Жеткізушіге қойылатын талаптар.

4.2.1. Мердігерде тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн жұмыс істейтін Service-Desk автоматтандырылған өтінімдерді есепке алу жүйесі болуы керек.

4.2.3. Service-Desk өтінімдерді есепке алудың жеке автоматтандырылған жүйесі болмаған жағдайда Жеткізуші келесі қызметтерді жүзеге асыра алады: тапсырыс берушінің жүйесі арқылы өтінімдермен жұмыс, ал Мердігер Тапсырыс берушінің жүйесіне келесі жолдармен қол жеткізуі керек БҚ өндірушісінен пайдаланушы лицензияларын сатып алу. Өтінімдерді есепке алудың пайдаланылатын жүйесі туралы ақпаратты Жеткізуші шартқа қол қойылған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен аспайтын мерзімде жазбаша түрде жіберуі тиіс.

5. БАСПА СЕРВИСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.



5.1. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлеріне қойылатын талаптар.

5.1.1. Мердігер Көлік құралының 5.1.2 тармағында көрсетілген техникалық параметрлері бар баспа құрылғыларын ұсынуға міндеттенеді.

5.1.2. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлері:

5.1.2.1. 1 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес А4 форматындағы 0 бет / мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес 7.2 сек. монохромды режимде А4 форматындағы; Бірінші көшірменің шығуы – артық емес 9.2 сек

Баспа форматы – А4;

Рұқсат – кемінде 1 200× 1 200 dpi.; Тонер ресурсы кем емес 12000 бет.

Кескінді қалыптастыру блогының ресурсы кем емес 50000

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Жоқ;
Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы (МБ/түс) – артық емес 24/20 өнертабыс./мин бір жақты режимде;
Сканерлеу файлының форматы – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Көшіру жылдамдығы А4 кем емес 40 бет/мин;

Көшіру/басып шығару жылдамдығы автоматты түрдеақ дуплекса А4 кем емес 20 бет/мин
Басқару панелі – Панельдің өлшемі 3,7";

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;
Active Directory – Иә;

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 12 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.2. 2 типті баспа құрылғысы:



Басып шығару жылдамдығы кем емес 45 бет/мин (б/б) және 45 бет/мин (түрлі-түсті)
Жылыту уақыты – 17 секундтан артық емес.

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес б.вет: 5 сек.; Б/Б: 3,8-ден артық емес сек.

Форматтар мөрлер: А6-SRA3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару Рұқсат – Кемінде 600 x 1 800 dpi;

Жүйенің жады - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә; Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә; Мобильді құрылғыдан басып шығару:- Да;
Сканерлеу рұқсаты кем емес 600 x 600 dpi;

Автоматты қоректендіргіштің сыйымдылығы - кем емес 300 парақтарды;

Сканерлеу жылдамдығы (бір жақты / екі жақты) – кем емес 140 бет/мин түсі, 140 бет/мин бб /280 бет/мин түсі, 280 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Әзірлеуші ресурсы – кем емес 1 000 000 бет.;

Фотобарабанның ресурсы кем емес 240 000 б. (қара); 155 000 (түрлі-түсті) Тонердің ресурсы – кемінде 28 000 б.

Басқару панелі – диагоналі бар түрлі-түсті сенсорлы СКД дисплей кем емес 25,6 см (10,1");
Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Қауіпсіздік функциялары - IP сүзгісі және портты құлыптау, SSL3 және TLS1.0 / 1.1 / 1.2;
ISO 15408 HCD-PP жалпы критерийлері; IPSec қолдауы, IEEE 802.1x қолдауы,
пайдаланушының аутентификациясы, аутентификация журналы, қауіпсіз басып шығару,
Kerberos, қатты дискіні қайта жазу, қатты дискідегі деректерді шифрлау (AES 256), құпия
факс қабылдау, пайдаланушының деректерін шифрлау;

Шығарылған жылы – Баспа құрылғысының 2024 жылдан ерте емес;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында
авторизациялау Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу
мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.3. 3 типті баспа құрылғысы:



Басып шығару жылдамдығы – Кем емес 25 б./мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – 8-ден аспайды.4 сек.түсі, 6.8 сек бб. ;

Баспа форматы - А6 - А3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару; Ажыратымдылығы – кемінде 600х600 т./д.;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы, минутына беттер – Кем емес кемінде 55 бет/мин түсі, 55 бет/мин бб /20 бет/мин түсі, 20 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Жүйенің жады – кем емес 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Көшіру жылдамдығы – Кем емес 25 көшірмелер/мин.; Басқару панелі – Сенсорлық дисплей кемінде 7 дюйм; Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 4 (Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзгертілуі мүмкін).

5.1.3. Осы техникалық сипаттамада көрсетілген талаптар, баспа құрылғыларының барлық ұсынылған параметрлері осы техникалық сипаттамада көрсетілген ең төменгі техникалық параметрлерге сәйкес келу немесе асып кету.

5.1.4. Көлік құралының 5.1.2-тармағында көрсетілген бір немесе бірнеше параметрлер төмендеген жағдайда Мердігер мыналарды тіркеуі керек инцидент және параметрді деңгей шегінде жұмыс мәндерінің ауқымына қайтару үшін барлық қажетті шараларды қабылдау КҚ 5.1.2 тармағының сервисін ұсыну;

5.2. Баспа сервисін ұйымдастыруға қойылатын талаптар.

5.2.1. Мердігер 5-тармақтың талаптарына сәйкес полиграфиялық қызметті ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі керек.2.2 КҚ және ағымдағы техникалық ерекшеліктің;

5.2.2. Мердігердің баспа қызметін ұйымдастыру бойынша қызметтерінің мазмұны.

5.2.2.1. Қызметтердің атауы - Баспа құрылғыларын және шығын материалдарының қажетті мөлшерін ұйым орналасқан жерге жеткізу Баспа сервисінің;



Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші баспа құрылғылары мен шығын материалдарын орынға жеткізуді және жылжытуды қамтамасыз етеді баспа сервисін ұйымдастыру. Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Тапсырыс берушінің қоймасында немесе басқасында орналастырылады келісілген қойма үй-жайы және Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді. Нәтижесі - Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Баспа қызметін ұйымдастыру орнына жеткізілді. Нәтижелі құжат (қажет болған жағдайда) - Жауапты сақтау актісі

5.2.2.2. Қызметтердің атауы - Баспа қызметін ұйымдастыру.

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші орналастыру жоспарына сәйкес баспа қызметін (монтаждау және қосу) ұйымдастырады Баспа құрылғылары, сондай-ақ осы көлік құралының талаптарына сәйкес баптау.

Нәтижесі - Баспа құрылғылары Тапсырыс берушімен келісілген орналастыру схемасына сәйкес орналастырылады, қосылады және конфигурацияланады Баспа құрылғыларының.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - баспа құрылғыларының орналасу схемасы.

5.2.2.3. Қызметтердің атауы - Бағдарламалық-аппараттық кешенді және мониторинг жүйесін 5 жыл ішінде орнату және конфигурациялау. баспа құрылғылары жеткізілген күннен кейінгі жұмыс күндері.

Қызметтердің мазмұны - Мердігер Бағдарламалық жасақтама мен жүйені Тапсырыс беруші ұсынған серверлік ресурстарға орнатады және конфигурациялайды осы көлік құралының талаптарын ескере отырып, баспа құрылғыларын бақылау.

Нәтижесі - Жүйелер орнатылды. Пайдаланушылар мен баспа құрылғылары орнатылғанға қосылған бастаптары. Ұжымдық басып шығару пайдаланушылар үшін қолжетімді.

5.2.2.4. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Қызметтердің мазмұны - Бағдарламалық-аппараттық кешенді ескере отырып, сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Нәтиже - Тапсырыс берушімен келісілген сынақ жоспары. Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ жоспары.

5.2.2.5. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің жұмысын осы техникалық сипаттамаға сәйкестігін тексеру.

Қызметтердің мазмұны - мердігердің Тапсырыс берушінің өкілімен баспа қызметін сынау кешенін жүргізуі.

Нәтижесі - Сынақтар кешені өткізілді, сервистердің жұмысқа қабілеттілігі тексерілді. Басып шығару құрылғылары пайдалануға дайын және ағымдағы Техникалық ерекшелікте көрсетілген талаптарға сәйкес келеді.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ хаттамасы.



5.2.2.6. Қызметтердің атауы - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын оқытуды жүзеге асыру.

Қызметтердің мазмұны - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын Бағдарламалық-аппараттық кешенді пайдалану ерекшеліктеріне үйрету.

Пайдаланушыға баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша негізгі операцияларды орындау бойынша нұсқаулық жазу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша орыс тілінде оқытылды немесе материалдар алды.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Тапсырыс берушімен келісілген Баспа қызметі бойынша пайдаланушының нұсқаулығы.

5.2.2.7. Қызметтердің атауы – қызметті іске қосу.

Қызметтердің мазмұны – баспа сервисі қызметін іске қосу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар қызметті пайдаланады, басып шығарады, көшіреді және сканерлейді. Алынған құжат – бұл баспа қызметі қызметін пайдалануға беру актісі.

5.2.3. Жабдықты орналастыру сызбасы Тапсырыс берушінің талаптарын ескере отырып, Мердігермен жасалады және келісіледі;

5.2.4. Мердігер құрылғыларды қосу үшін қуат көздері мен ақпараттық розеткаларды төсеу мен орнатуды жүзеге асырады мөрлер;

5.2.5. Жеткізуші баспа құрылғыларын орнатуы тиіс 2 типті баспа құрылғысының жоғарғы шекарасы кем дегенде биіктікте болатындай етіп теріңіз 77 сантиметрден артық емес және 1-ден артық емес 00 сантиметр немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша. Болуы тиіс қосымша науалар немесе тұғыр қарастырылған.

5.2.6. Жеткізуші қорғалған басып шығару мен есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық қамтамасыз етуді ұсынуы және орналастыруы тиіс тапсырыс берушінің бүкіл баспа ортасын оңтайландыруға және бақылауға мүмкіндік беретін басып шығарылатын құжаттар;

5.2.7. Жұмыстар мен көрсетілетін қызметтер заңнаманың талаптарына және Республиканың мемлекеттік нормативтік актілеріне сәйкес келуге тиіс. Қауіпсіздік саласындағы Қазақстан, оның ішінде: өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, еңбекті қорғау, экологиялық және санитарлық-эпидемиологиялық қауіпсіздік;

5.2.8. Бұрын пайдаланылған немесе қалпына келтірілген жабдықты жеткізуге жол берілмейді. Жеткізілетін жабдықта 200-ден аспайтын тестілік басып шығарылған беттерге рұқсат етіледі;

5.2.9. Басып шығару құрылғыларының саны Келісім-шарт мерзімі ішінде азайтылуы немесе көбейтілуі мүмкін, бірақ өзгертілмеуі мүмкін ұлғайған жағдайда немесе



тараптардың келісімі бойынша жабдық бірліктерінің жалпы санының жылына 20%-дан (жиырмадан) астамы;

5.2.10. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Баспа құрылғыларының саны артқан жағдайда жеткізу жабдықтар болуы тиіс құрылғылар санының өзгерістері келісілген сәттен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

5.3. Бағдарламалық жасақтамаға қойылатын талаптар қолданылады 2 типті және 3 типті баспа құрылғысы

5.3.1. Бағдарламалық-аппараттық кешен келесі талаптардың орындалуын қамтамасыз етуі керек:

Сипаттамалардың сипаттамасы	Талап
КФҚ-да орнатылған терминалды қолдау	Иә
БҚ авторизациялау мүмкіндігі ID-картада (байланыссыз әдіс), PIN-кодқа, пайдаланушыға және парольге,	Иә
КФҚ режимдерін бұғаттау	Иә
Веб-әкімші консолінен пайдаланушылар /пайдаланушылар топтары үшін басып шығару/көшіру рұқсаттарын салыстырудың оңай жолы	Иә



4737908079

Басып шығарылатын жұмыстарды таңдау, жұмыстарды қайта басып шығару немесе жою	Иә
Орындалған жұмыстарды есепке алу (егер КФҚ желілік есепке алуды қолдаса)	Иә
Серверді орнату үшін Тапсырыс берушінің ОЖ	Windows Server 2019
Сервердегі толығымен орыс тілді интерфейс	Иә
Кіріктірілген МФУ терминалына арналған орыс тілді интерфейс	Иә
Есептерді құрудың озық функционалының болуы	Иә
Деректерді жалпы форматтағы файлдарға экспорттау, жүктеудің бірнеше нұсқалары, тек қана емес.CSV форматы	Иә
Пайдаланушыға бірнеше карталарды/PIN кодын тағайындау	Иә



4737908079

Квоталарды қолдау	Иә

Пайдаланушыларды LDAP каталогтары нан, мәтіндік файлдардан импорттау	Иә
Дербес компьютерде басып шығарар алдында авторизациялау мүмкіндігі (мысалы, жалпыға қол жетімді дербес компьютерден басып шығару кезінде)	Иә
Сервердегі жұмыстың бірінші бетін қарау	Иә
Өндірушіден қолдауды сатып алу мүмкіндігі және кепілдендірілген SLA	Иә
Пайдаланушыға картаны өз бетінше тағайындау	Иә
Принтерлерді топтастыру, олардың көптігімен іздеудің қарапайымдылығы	Иә



4737908079

Пайдаланушыға ыңғайлы конструктор арқылы жасалған алдын ала орнатылған немесе еркін есептер	Иә
Пайдаланушылар, бөлімдер, топтар және басқа мүмкіндіктер бойынша басып шығару ақпаратын біріктіруге мүмкіндік беретін есептердің әртүрлі түрлері	Иә
КФҚ панелінде әрлеу параметрлерін баптау - көшірмелердің санын, түсін/БС, бір жақты /екі жақты басып шығаруды таңдау мүмкіндігі	Иә
Баспа сервері (CBPR) қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін баспа серверіне жіберіледі	Иә
Қонақтарды басып шығаруды ұйымдастырудың қосымша мүмкіндігі	Иә



4737908079

Жалпы басып шығару кезектері үшін веб-интерфейсті құрудың қосымша мүмкіндігі	Иә
Сканерлеу қосулы Email (хаттарды жіберу хаттамасы SMTP немесе Microsoft Exchange), үй каталогы немесе ортақ желілік каталог	Иә
Тапсырыс берушінің мамандарына орыс тіліндегі бағдарламалық өнім туралы білім қорына қол жеткізе отырып, клиенттік порталға кіруге рұқсат беру.	Иә
Баспа сервері қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін басып шығару серверіне жіберіледі.	Иә
Егер кластер серверлерінің бір бөлігі істен шықса, оны топтың сау бөлігі ауыстыруы керек. ҚББ серверлері толығымен қолжетімсіз болған жағдайда, басып шығару тапсырмалары жұмыс станцияларынан ҚФБ-ға тікелей кезек бойынша (авторизациядан өтпей, ҚББ серверін айналып өтіп) жіберілуі керек.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке және жүктемені теңестіруге қол жеткізу үшін	



4737908079

кластерді (кемінде екі) пайдалана отырып, СУОПТАРДЫ орналастыру мүмкіндігі қажет. сыртқы ДБ-ға қосылған басқару серверлері мен кластерлер WNLB (кемінде екі) баспа тапсырмаларын өңдеу серверлері. Баспа тапсырмаларын өңдеу серверлерінің басқару серверімен және мәліметтер базасымен қысқа мерзімді байланыс болмаған кезде жұмыс істеуін қамтамасыз ету қажет.	Иә
Дереккорлар мен конфигурация файлдарын және әрбір жеке серверді қоса алғанда, ҚББҚ сақтық көшірмелерін қолдау қажет.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке қол жеткізу үшін қажетті ҚББЖ құрамындағы серверлердің саны бағдарламалық қамтамасыз етуді лицензиялау жүйесімен шектелмеуі керек.	Иә
Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.	Иә

5.4. Баспа сапасына қойылатын талаптар.



5.4.1. Басып шығару сапасы сынақ парағының басып шығарылған көшірмесін визуалды бағалау және басып шығару жабдығының жұмысы арқылы анықталады. бақыланатын көрсеткіштер қатарының сәйкестігі:

- фондық "елестің" болмауы;
- көрінетін сұр фонның болмауы;
- біркелкі басып шығару;
- мәтіннің және қара графикалық элементтердің қараюының жоғары дәрежесі;
- анық, контрастты басып шығару;
- көзге көрінетін баспа ақауларының болмауы - дақтар, нүктелер, жолақтар, бұлыңғыр таңбалар және т.б.
- баспада тонер бөлшектерінің немесе сияның болмауы;
- суретте көлденең/тік жолақтардың болмауы;
- кескін мен қаріптердің бұрмалануының болмауы;
- кескінде бос орындардың болмауы;
- қағазда әжімдердің болмауы және оның деформациясы.

5.5. Ақауларға төзімділікке қойылатын талаптар.

5.5.1. Жеткізуші автоматты немесе қолмен режимде бағдарламалық жасақтама арқылы баспа серверінің деректерінің сақтық көшірмесін жасайды. тапсырыс берушімен келісілген кесте бойынша. Резервтік көшірмелерді сақтауға арналған ресурстарды Тапсырыс беруші ұсынады;

5.5.2. Сақтық көшірме жасау кестесі Тапсырыс Берушімен келісіледі;

5.6. Өтінімдерді бақылау мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар.

5.6.1. Жеткізуші өтінімдерді есепке алудың автоматтандырылған жүйесімен біріктірілген мониторинг жүйесі арқылы баспасөз сервисінің ұсынылуын бақылауды жүзеге асырады. Мониторинг жүйесі сервисі ұсынуудағы іркілістерді немесе шығыс материалдарының аяқталуын анықтаған кезде өтінімдерді есепке алу жүйесінде өтінім автоматты түрде жасалады, ал регламенттік уақыт өткеннен кейін инцидентке/қызмет көрсетуге сұрау салуға реакция болмаған және бөлінген уақытта SLA (қызмет көрсетуге сұрау салу/инцидент) жабылмаған жағдайда мониторинг жүйесі автоматты түрде жаңа өтінімді жасайды және жеткізуші өтінімдерді шешуге кіріседі.

5.6.2. Қашықтан бақылау технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі керек:



- желілік баспа құрылғыларының қолжетімділігі мен күйі туралы деректерді жіберетін Тұтынушы желісінде орнатылған қолданба жеткізушісінің серверіне;
- жеткізушісінің сервистік порталы, ол арқылы Тапсырыс беруші Жеткізушісінің жүйесіндегі ақпаратқа қол жеткізе алады қауіпсіз веб-торап арқылы;

Сервистік порталды пайдаланған кезде Тұтынушы келесі ақпаратты көре алуы керек:

- құрылғыларды пайдаланудың жүйелілігі;
- баспа көлемін бақылау;
- сондай-ақ өнімділік бойынша сервистік есептер.

5.6.3. Есептер Баспа құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпарат беруі керек. Сервистік портал сондай-ақ шығын материалдарын немесе қызметтерді жеткізуге тапсырыс беру үшін пайдалануға болады.

5.6.4. Барлық Өтінімдер Тапсырыс берушінің Өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркелуі тиіс.

5.6.5. Мониторинг жүйесінде Баспа сервисін ұсынуда тіркелмеген іркілістер болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкері инцидентті ITSM-тің жеке өтінімдерді есепке алу жүйесінде тіркейді және Мердігерге электрондық пошта арқылы хабарлайды.

6. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

6.1. Ережелер өтінімдерді Service-Desk-ке беру:

6.1.1. Жеткізуші Тапсырыс берушіге тәулік бойы жұмыс істейтін бірыңғай тікелей веб-сілтемені және бірыңғай электрондық пошта мекен-жайын ұсына отырып, бірыңғай байланыс нүктесін ұйымдастырады.

6.1.2. Мердігердің маманы келісілген SLA шеңберінде алынған Өтінімді Service-Desk жүйесінде тиісті сериялық нөмір бойынша тіркейді.

6.2. Техникалық қолдауды ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

6.2.1. Жеткізуші Өтінімдерді тәулік бойы қабылдауды қамтамасыз етуі тиіс. Өтінімдерді тіркеу, орындау және шешу Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында және SLA сәйкес жүзеге асырылады;

6.2.2. Мердігер интерактивті жүйені қолдануы керек, бұл Тапсырыс берушіге қызметтің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау, сондай-ақ өзгерістерді, тәуекелдерді, эскалацияны және басқа аспектілерді басқару үшін қызмет оқиғалары туралы есептер шығаруға мүмкіндік береді. техникалық тапсырма талаптарының орындалуы. Мердігер Келісімшарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге қызмет көрсету келісімшарттары бойынша менеджердің телефон нөмірін береді, ол бойынша ол Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында қол жетімді болуы керек.



6.2.3. Жеткізуші олардың жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін Баспа сервисін ұйымдастыруға қатысатын барлық жүйелерді әкімшілендіруді және сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс;

6.3. Тауарлы-материалдық қорларды және қосалқы қорларды басқаруға қойылатын талаптар:

6.3.1. Тапсырыс беруші КФҚ-ның үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік беру үшін шығын материалдарының ең аз қажетті мөлшерін сақтауға арналған жеке қойма бөлмесін ұсынады;

6.3.2. Мердігер өз күшімен КФҚ-ны шығын материалдарымен және қосалқы бөлшектермен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы керек және келісілген SLA шеңберінде КФҚ-ның жұмысында тоқтап қалуға жол бермеуі керек;

6.3.3. Қоймалау және жеткізу Жеткізушісінің күшімен жүзеге асырылады;

6.4. Техникалық қызмет көрсетуге (бұдан әрі – ТҚК) қойылатын талаптар:

6.4.1. Бұл Мердігердің полиграфиялық қызметтің қолданылу мерзімі ішінде бүкіл полиграфиялық қызметтің тиімділігін қамтамасыз ету үшін жауапкершілігін білдіреді.

6.4.2. The ҚФФ келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- интерактивті мониторинг және ақауларды проактивті анықтау,
- профилактикалық және диагностикалық жұмыстарды ай сайын жүргізу,
- авариялық шығулар және тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша диагностикалық жұмыстарды жүргізу,
- жөндеу жұмыстарын жүргізу, бөлшектерді, тораптарды, ресурстық бөлшектерді және механизмдерді тозуына немесе істен шығуына қарай ауыстыру;

6.4.3. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер техникалық қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа, өндірушінің техникалық құжаттамасына және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес MFP қызметтерін басшылыққа алады және олардың сапасын қамтамасыз етеді;

6.4.4. Мердігер қызмет көрсететін КФҚ-ның Өндіруші мәлімдеген техникалық сипаттамаларға Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне сәйкестігін қамтамасыз етеді;

6.4.5. Техникалық қызмет көрсету құнына Мердігердің SLA-ға сәйкес МФҚ-ның толық жұмыс істеуі үшін қажетті барлық қажетті шығын материалдарын және МФҚ үшін барлық қажетті ресурстық бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді.

6.5 Қорларды басқаруға қойылатын талаптар.



6.5.1. Жеткізуші өз күшімен баспа құрылғыларын картридждермен, сиялармен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы тиіс, жөндеу жинақтарымен, қосалқы бөлшектермен, қызмет көрсету деңгейі туралы келісімнің (SLA) бөлігі ретінде көлік құралының 7.3.2 тармағы;

6.5.2. Шығын материалдарын сақтау, жеткізу және кәдеге жарату Мердігердің күшімен жүзеге асырылады тапсырыс берушінің көмегімен;

6.5.3. Барлық жеткізілетін картридждер, керек-жарақтар, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және болуы керек орнатылған Баспа құрылғылары үшін тиісті;

6.5.4. Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығын материалдарын, картридждерді және қосалқы бөлшектерді жеткізуге рұқсат етілмейді;

6.5.5. Жеткізуші белгіленген талаптарға сай келетін кем дегенде екі баспа құрылғысын қамтамасыз етуі керек "1 типті баспа құрылғысы" және "2 типті баспа құрылғысы" көлік құралының 5.1.2 тармағына сәйкес, ұзақ мерзімді жөндеу кезінде ауыстыру үшін баспа жабдықтарының, баспа сервисіне қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Баспа Сервисіне тартылған;

6.5.6. Принтерлердің шығын материалдарын жеткізуді Мердігер Қызмет көрсетуді тоқтатпай, алдын ала жоспарлауы керек мөрлер;

6.5.7. Жеткізуші Баспа құрылғысының әрбір үлгісі үшін кемінде 1 резервтік картриджді қамтамасыз етуі тиіс. Жағдайда түрлі-түсті баспа құрылғысы, әрбір түс үшін резервтік картридж қамтамасыз етілуі керек;

6.5.8. Қызметтерді көрсету барысында Мердігер кеңсе жабдықтарын барлық қажетті шығын материалдарымен уақтылы қамтамасыз етеді, өндіруші ұсынған кеңсе жабдықтарын тиеу нормаларына сүйене отырып, оларды орнату қызметтерін қоса алғанда, және тоқтап қалуға жол бермейді. оргтехниканы пайдалану;

6.6. Техникалық қызмет көрсетуге қойылатын талаптар.

6.6.1. Техникалық қызмет көрсету (бұдан әрі - ТК) Мердігердің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету жауапкершілігін білдіреді Шарттың қолданылу кезеңінде барлық Баспа сервисі, сондай-ақ жаңадан орнатылатын баспа құрылғылары.

6.6.2. ТНЕ Баспа құрылғылары, келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- Мониторинг және ақауларды проактивті анықтау;
- Диагностикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;
- Бөлшектерді, тораптарды, қосалқы бөлшектерді және механизмдерді тозған немесе істен шыққан кезде жеткізу және ауыстыру;
- Түпнұсқалық шығын материалдарын жеткізу және ауыстыру.



6.6.3. Мердігер баспа қызметін ұйымдастыру үшін тек түпнұсқа шығын материалдарын жеткізуге міндеттенеді;

6.6.4. Барлық профилактикалық және регламенттік жұмыстар күштермен алдын ала келісілген мерзімде және мерзімде жүргізілуі тиіс Жеткізушісінің.

6.6.5. Техникалық қызмет көрсету Көлік құралының 7.1-тармағына сәйкес жұмыс уақытынан тыс уақытта немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша орналасқан жері бойынша жүзеге асырылуы керек Тапсырыс беруші қызметкерлерінің өтінімдері негізінде немесе жоспарлы немесе жоспарлы жұмыстарды орындау үшін баспа құрылғылары;

6.6.6. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер басшылыққа алады және техникалық және профилактикалық жұмыстардың сапасын қамтамасыз етеді. өндіруші фирманың техникалық құжаттамасына, қызмет көрсету нұсқаулығына сәйкес кеңсе жабдықтарына техникалық қызмет көрсету ұйымдастыру техникасының осы түрінің және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттаманың;

6.6.7. Жеткізуші жеткізілетін баспа құрылғыларының мәлімделген техникалық сипаттамаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді өндіруші фирма Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне;

6.6.8. Баспа құрылғыларына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтерді көрсету барысында Мердігер уақтылы және өз есебінен өз қызметкерлерін жұмыс құралдарымен, техникалық жабдықтармен, қажетті шығын материалдарымен қамтамасыз етеді баспа сервисін сапалы ұсыну, сондай-ақ мыналарға сүйене отырып, барлық қажетті шығын материалдарын ауыстыруды жүзеге асырады ұйымдастыру техникасын өндіруші ұсынған нормалар;

6.6.9. Бұған Мердігердің Құрылғыларға арналған барлық шығын материалдары мен қор бөлшектерін жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді мөрлер.

6.6.10. Шығын материалдарының сапасы мәліметтер үшін қабылданған тиісті ГОСТ талаптарына сәйкес келуі керек қосалқы шығын материалдарының түрлері, сондай-ақ өндірушінің сапа сертификаттары, сәйкестік сертификаттары, гигиеналық және санитарлық-эпидемиологиялық сертификаттарға, заңнамаға сәйкес өзге де құжаттарға Қазақстан Республикасы және шығын материалдарының әрбір атауы үшін тиісті құжаттармен расталады.

6.6.11. Барлық жұмыстарды Жеткізуші Қазақстан Республикасының қолданыстағы санитарлық нормалары мен ережелерін ескере отырып орындауы керек жүзеге асырылатын жұмыс түрлеріне;

7. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SLA).

7.1. Қызмет көрсету кестесі.

7.1.1. Қызмет көрсету кестесі Мердігерді техникалық қолдаудың жұмыс уақытын реттейді. Қызметтерді көрсету сағаттары



техникалық қолдауды:

Дс. – 08:00-19:00;

Сс. – 08:00-19:00;

Сәрсенбі – 08:00-19:00;

Бс. – 08:00-19:00;

Жм. – 08:00-19:00.

(сондай-ақ Жеткізушісінің келісімі бойынша демалыс және мереке күндеріндегі талап бойынша).

7.2. Қолжетімділік талаптары.

7.2.1. Егер қызмет әрқайсысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі болса, қызмет көрсетілген болып саналады баспа сервисінің баспа құрылғысында орнатылған:

- Басқару жүйесі үшін 99,7% қолжетімділікпен;
- Әрбір басып шығару құрылғысы үшін жұмыс уақытының 98% (тоқсанына) қолжетімділігімен;
- Дайын Таңбалар мен сканерленген құжаттардың сапасы тармақта айқындалған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді 5.1.2 және ағымдағы техникалық ерекшеліктің 5.4 тармағында көрсетілген;

7.2.2. Қызметтің қолжетімділігі:

7.2.2.1. Басқару жүйесі – 99,7%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 1,89 сағат;

7.2.2.2. Бір баспа құрылғысы – 98%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 12,6 сағат.

7.2.3. Жеткізуші көрсететін Қызметтердің қолжетімсіздігі мыналарға байланысты болуы мүмкін:

- Авариялық жағдайға байланысты;
- Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;
- Шұғыл жұмыстармен;
- Басқа инциденттермен;

Барлық жүргізіліп жатқан жұмыстар Мердігерден Тапсырыс берушіге хабарлауды талап етеді.



Сервис сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпарат мөрлер, жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

Жұмыс уақытынан тыс уақытта жүргізілетін шұғыл жоспарлы жұмыстар (техникалық қызмет көрсету) туралы ақпарат 12 сағат бұрын беріледі жұмыстардың басталуы.

7.2.4. Сервистің қолжетімділігі мына формула бойынша анықталады:

Сервистің қолжетімділік деңгейі = $(T - T_{ав}) / T * 100\%$,

(немесе сервистің қолжетімді болу уақытының бағаланатын кезең үшін оны ұсынудың келісілген уақытына қатынасы),

қайда:

T - бағаланатын кезең үшін сервисті ұсынудың келісілген уақыты;

T_{ав} - сервис оны ұсынудың келісілген уақыты ішінде қолжетімсіз болған нақты уақыт;

Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіздігі жағдайлары болып саналмайды.

7.2.5. Сервистің қолжетімсіздігі фактілері жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру бойынша жұмыстарды орындағаннан кейін тіркеледі.

7.2.6. Сервистің қолжетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:

- желі немесе қызметтер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрініс тапқан серверлердің журналдары;
- пайдаланушылардан бірыңғай проблемасы бар бірнеше жеке өтінімдер келіп түседі, әрі қарай журналдарда немесе жаңалықтарда расталады жаппай Өтінім;

7.2.7. Қолжетімсіздіктің аяқталу уақыты келесілер негізінде есептеледі:

- қызметті қалпына келтіру журналдары;
- қызметтің жұмыс станцияларынан қолжетімділігі фактісі.

7.3. Қызметтердің жеделдігіне қойылатын талаптар.

7.3.1. Жеткізуші баспа сервисін ұсынуы, баспа құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және т.б. тиіс. көлік құралының 7.3.2-тармағында көрсетілген белгіленген уақыт көрсеткіштері шегінде Баспа серверін басқару.

7.3.2. Сервисті ұсынудың SLA:

7.3.2.1. 1, 2, 3 типті баспа құрылғысы:

Реакция уақыты - 20 минут;



Қызмет көрсетуге сұраныс – 4 сағат; Инцидент – 2 сағат

7.3.3. Өтінімді шешу уақыты шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты ұзағырақ болуы мүмкін және келесідей болуы керек тапсырыс берушімен келісілді;

7.3.4. Инциденттерді және Қызмет көрсетуге сұраныстарды тіркеу, жабу уақыты Тапсырыс берушінің өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркеледі.

8. ӨТЕМАҚЫНЫ ЕСЕПТЕУ.

8.1. Өтемақы есебі Басқару жүйесінің 99,7%-дан азы қолжетімділікті бұзған жағдайда, қолжетімділік бұзылған жағдайда қолданылады көлік құралының 7.2.2 тармағында белгіленген әрбір баспа құрылғысының қолжетімділігінің 98%-дан азы, сондай-ақ рұқсат беру мерзімдері бұзылған жағдайда Көлік құралының 7.3.2- тармағында белгіленген инциденттер және қызмет көрсетуге сұраныстардың орындалуы. КО Бағаланатын кезең – күнтізбелік тоқсан.

8.2. Өтемақының қорытынды есебі.

$$SUM = SUM (A) + SUM (B) + SUM (C).$$

SUM – Күнтізбелік тоқсан үшін өтемақы сомасы (теңге ҚҚС есебімен);

SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы; SUM (B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

SUM (C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

8.2.1. Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу

$SUM (A) = (O - M) * Q_u * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (ҚҚС-пен теңге)]$. SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

O – Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің нақты уақыты (тоқсанына сағат);

M – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты (тоқсанына сағат);

Q_u – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы тең 0,005.

Егер Басқару жүйесінің қолжетімсіз уақыты тоқсанына 1,89 сағаттан аз болса, онда қолжетімділікті бұзғаны үшін өтемақы мөлшері

Басқару жүйелері есептелмейді және нөлге тең.

8.2.2. Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу



$SUM(B) = ((P1 - N1) + (P2 - N2) + (Pi - Ni)) * Qp * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)].$

SUM(B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

P1, P2, Pi – Әрбір баспа құрылғысының қолжетімсіз болуының нақты уақыты (тоқсанына сағат);

N1, N2, Ni – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген әрбір баспа құрылғысының тоқсанына қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты.

(тоқсанына сағат);

Qp – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

Егер белгілі бір баспа құрылғысының қолжетімсіз уақыты тоқсанына 12,6 сағаттан аз болса, онда бұзушылық үшін өтемақы мөлшері осы баспа құрылғысының қолжетімділігі есептелмейді және нөлге тең.

8.2.3. Инциденттерді шешу мерзімдерін бұзғаны және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындағаны үшін өтемақыны есептеу.

$SUM(C) = (Ki + Hi) * Qs * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)]$

SUM(C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

Ki – мерзімі өткен инциденттер саны;

Hi – қызмет көрсетуге мерзімі өткен сұраныстардың саны;

Qs – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

8.3. Егер Басқару жүйесі мен баспа құрылғылары бір уақыт аралығында қол жетімді болмаса, өтемақыны есептеу басқару жүйесінің қолжетімсіздігі үшін ғана қолданылады.

8.4. Айыппұл санкциялары ҚҚС-ты ескере отырып, теңгемен тоқсандағы сервис құнына сүйене отырып есептеледі.

8.5. Есептілікке қойылатын талаптар

8.5.1. Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтер бойынша орындалған жұмыстардың көлемі мен сапасы туралы ақпаратты жинауды жүзеге асырады осы Шартпен реттеледі. Бұл мәселені шешу үшін Мердігер Тапсырыс берушіге келесі ақпаратты ұсынуды қамтамасыз етеді жұмыстарды орындау барысында.



8.5.2. Есептер тізімі:

8.5.2.1. Кезеңдегі ашық және жабық өтінімдер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды форматта), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды және қағаз түрінде).

8.5.2.2. Кезеңдегі SLA талаптарын орындаудан ауытқулар туралы жиынтық есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).

8.5.2.3. Басып шығарылған беттер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).



ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1046839 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 2 (53-2 У, 3812963)

Тапсырыс беруші: "Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC" акционерлік қоғамы

Орындаушы: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	53-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері
Қосымша сипаттама	«KEGOC» АҚ «Шығыс ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Шығыс Қазақстан облысы, г. Усть-Каменогорск, ул. Бажова, 67
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

2.1. Анықтамалар мен қысқартулар.

Баспа сервисі, Қызмет – бұл Тапсырыс берушінің аумағында әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну бойынша қызметтер кешені көлік құралының 5.1.2 тармағының талаптарына сәйкес басып шығару мақсатында көшіру және көбейту жабдықтары және барлығы ағымдағы техникалық ерекшеліктің барлық талаптарын орындау үшін тартылған автоматтандырылған жүйелер.

Пайдаланушылар - өз жұмысында көшіру және көбейту жабдығын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Қызмет көрсетуге сұраныс (Өтінім) – Тапсырыс берушінің сервистік қызмет көрсету бойынша қызметтерді ұсынуға сұранысы өтінімді телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы Service-Desk жүйесінде рәсімдеу.

Service-Desk – мерзімдерді бақылау мүмкіндігімен Қызметтерді ұсынуға өтінімдерді тіркеуге арналған бағдарламалық жасақтама жауап беру және орындау, тікелей веб-сілтеме арқылы қол жетімді.

Сервистік келісімшарттар бойынша менеджер – мердігердің қызмет көрсету сапасын бақылайтын, жауапты қызметкер келісімшартқа қол қойылғаннан кейінгі жоба.



Инцидент – бұл стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын, нәтижесінде немесе туындаған кез келген оқиға бұл қызметтің бұзылуына немесе сапасының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Мәселе – туындау себебі белгісіз бір немесе бірнеше байланысты оқиғалар;

Эскалация – сұрау салу немесе оқиға сәтсіз болған жағдайда оны қолдаудың жоғары деңгейіне ауыстыру процедурасы ағымдағы деңгейде рұқсат етіңіз.

Жұмыс күні – ағымдағы жылы Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасында ресми түрде жұмысшы болып саналатын күнді білдіреді.

Реакция уақыты – өтінім Қызмет көрсету үстелінде тіркелген сәттен бастап жауапты тұлға жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі баспа сервисі қызметінің жеткізушісімен.

БОЙЫНША - бағдарламалық қамтамасыз ету мөрді басқару үшін. SLA – service level agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім). АТД - Ақпараттық технологиялар департаменті.

Баспа - А4 форматты қағаз тасымалдағышта бір жақты баспа.

Баспа құрылғысы – Жеткізушісінің перифериялық техникасы (принтер, көпфункционалды құрылғы, көшірме) көбейту жабдығы) ұйымдастыру үшін Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін Көлік құралының 5.1.2- тармағының талаптарына сәйкес келетін Баспа сервисінің.

СУОП - Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.

ДБ - Мәліметтер базасы.

2.3. Бүкіл филиалға жылына шығарылатын баспа көлемі.

2.3.1. Монохромды А4 – артық емес 118 874 бір жақты парақтардың;

2.3.2. Монохромды А3 – артық емес 2 153 бір жақты парақтардың;

2.3.3. Толық түсті А4 – артық емес 7 170 бір жақты парақтардың;

2.3.4. Толық түсті А3 – артық емес 6 676 бір жақты парақтардың.

3. ЖОБАНЫҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.

3.1. Сервисті ұйымдастырудың мақсаттары.

Баспа қызметін енгізу барысында Мердігер Тапсырыс берушінің келесі мақсаттарын ескеруі керек:

- Баспаның жиынтық өзіндік құнын қысқарту;



- Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;
- Баспа инфрақұрылымын басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;
- Баспа инфрақұрылымының ақауларға төзімділігін арттыру.

4. ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

4.1 өнім беруші шарт жасасқаннан кейін 5 жұмыс күні ішінде:

4.1.1. Техникалық қолдау қызметінің телефон нөмірлері тәулігіне 24 сағат қолжетімді;

4.1.2. Техникалық қолдау қызметінің электрондық мекенжайы 24/7 форматында қолжетімді;

4.1.3. Техникалық қолдау қызметінің телефондары мен электрондық мекенжайлары туралы ақпараты бар сайттағы веб-беттің мекенжайы;

4.1.4. Шарттың 4-қосымшаға сәйкес тарифтер, олар кейіннен нақты көрсетілген қызметтерге ақы төлеу кезінде есептелетін болады;

4.1.5. Жеткізілетін жабдықтың моделі мен маркасы, сондай-ақ бағдарламалық жасақтаманың атауы мен нұсқасын көрсету.

4.1.6. Өндірушіден немесе Қазақстан Республикасының аумағындағы ресми өкілдіктен баспа сервисін енгізу шеңберінде пайдаланылатын жабдықты өндіруші рұқсат берген серіктестің мәртебесі туралы хат;

4.1.7. Қазақстан Республикасында сервистік орталықтардың болуы туралы өндірушінің Қазақстан Республикасындағы хаты.

4.1.8. Контрафактілік (лицензияланбаған) БҚ жеткізуді болдырмау мақсатында өндірушіден немесе ол уәкілеттік берген тұлғадан БҚ атауын, осы тендердың нөмірін және Тапсырыс берушінің атауын көрсете отырып, ҚР аумағында БҚ жеткізу құқығына хат ұсыну.

4.2. Шартты орындау кезінде Жеткізушіге қойылатын талаптар.

4.2.1. Мердігерде тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн жұмыс істейтін Service-Desk автоматтандырылған өтінімдерді есепке алу жүйесі болуы керек.

4.2.3. Service-Desk өтінімдерді есепке алудың жеке автоматтандырылған жүйесі болмаған жағдайда Жеткізуші келесі қызметтерді жүзеге асыра алады: тапсырыс берушінің жүйесі арқылы өтінімдермен жұмыс, ал Мердігер Тапсырыс берушінің жүйесіне келесі жолдармен қол жеткізуі керек БҚ өндірушісінен пайдаланушы лицензияларын сатып алу. Өтінімдерді есепке алудың пайдаланылатын жүйесі туралы ақпаратты Жеткізуші шартқа қол қойылған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен аспайтын мерзімде жазбаша түрде жіберуі тиіс.

5. БАСПА СЕРВИСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.



5.1. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлеріне қойылатын талаптар.

5.1.1. Мердігер Көлік құралының 5.1.2 тармағында көрсетілген техникалық параметрлері бар баспа құрылғыларын ұсынуға міндеттенеді.

5.1.2. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлері:

5.1.2.1. 1 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес А4 форматындағы 0 бет / мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес 7.2 сек. монохромды режимде А4 форматындағы; Бірінші көшірменің шығуы – артық емес 9.2 сек

Баспа форматы – А4;

Рұқсат – кемінде 1 200× 1 200 dpi.; Тонер ресурсы кем емес 12000 бет.

Кескінді қалыптастыру блогының ресурсы кем емес 50000

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Жоқ;
Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы (МБ/түс) – артық емес 24/20 өнертабыс./мин бір жақты режимде;
Сканерлеу файлының форматы – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Көшіру жылдамдығы А4 кем емес 40 бет/мин;

Көшіру/басып шығару жылдамдығы автоматты түрдеақ дуплекса А4 кем емес 20 бет/мин
Басқару панелі – Панельдің өлшемі 3,7";

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;
Active Directory – Иә;

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 11 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.2. 2 типті баспа құрылғысы:



Басып шығару жылдамдығы кем емес 45 бет/мин (б/б) және 45 бет/мин (түрлі-түсті)
Жылыту уақыты – 17 секундтан артық емес.

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес б.вет: 5 сек.; Б/Б: 3,8-ден артық емес сек.

Форматтар мөрлер: А6-SRA3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару Рұқсат – Кемінде 600 x 1 800 dpi;

Жүйенің жады - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә; Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә; Мобильді құрылғыдан басып шығару:- Да;
Сканерлеу рұқсаты кем емес 600 x 600 dpi;

Автоматты қоректендіргіштің сыйымдылығы - кем емес 300 парақтарды;

Сканерлеу жылдамдығы (бір жақты / екі жақты) – кем емес 140 бет/мин түсі, 140 бет/мин бб /280 бет/мин түсі, 280 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Әзірлеуші ресурсы – кем емес 1 000 000 бет.;

Фотобарабанның ресурсы кем емес 240 000 б. (кара); 155 000 (түрлі-түсті) Тонердің ресурсы – кемінде 28 000 б.

Басқару панелі – диагоналі бар түрлі-түсті сенсорлы СКД дисплей кем емес 25,6 см (10,1");
Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Қауіпсіздік функциялары - IP сүзгісі және портты құлыптау, SSL3 және TLS1.0 / 1.1 / 1.2;
ISO 15408 HCD-PP жалпы критерийлері; IPSec қолдауы, IEEE 802.1x қолдауы,
пайдаланушының аутентификациясы, аутентификация журналы, қауіпсіз басып шығару,
Kerberos, қатты дискіні қайта жазу, қатты дискідегі деректерді шифрлау (AES 256), құпия
факс қабылдау, пайдаланушының деректерін шифрлау;

Шығарылған жылы – Баспа құрылғысының 2024 жылдан ерте емес;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында
авторизациялау Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу
мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.3. 3 типті баспа құрылғысы:



Басып шығару жылдамдығы – Кем емес 25 б./мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – 8-ден аспайды.4 сек.түсі, 6.8 сек бб. ;

Баспа форматы - А6 - А3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару; Ажыратымдылығы – кемінде 600х600 т./д.;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес; Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә; Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы, минутына беттер – Кем емес кемінде 55 бет/мин түсі, 55 бет/мин бб /20 бет/мин түсі, 20 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә; Жүйенің жады – кем емес 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Көшіру жылдамдығы – Кем емес 25 көшірмелер/мин.; Басқару панелі – Сенсорлық дисплей кемінде 7 дюйм; Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзгертілуі мүмкін).

5.1.3. Осы техникалық сипаттамада көрсетілген талаптар, баспа құрылғыларының барлық ұсынылған параметрлері осы техникалық сипаттамада көрсетілген ең төменгі техникалық параметрлерге сәйкес келу немесе асып кету.

5.1.4. Көлік құралының 5.1.2-тармағында көрсетілген бір немесе бірнеше параметрлер төмендеген жағдайда Мердігер мыналарды тіркеуі керек инцидент және параметрді деңгей шегінде жұмыс мәндерінің ауқымына қайтару үшін барлық қажетті шараларды қабылдау КҚ 5.1.2 тармағының сервисін ұсыну;

5.2. Баспа сервисін ұйымдастыруға қойылатын талаптар.

5.2.1. Мердігер 5-тармақтың талаптарына сәйкес полиграфиялық қызметті ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі керек.2.2 КҚ және ағымдағы техникалық ерекшеліктің;

5.2.2. Мердігердің баспа қызметін ұйымдастыру бойынша қызметтерінің мазмұны.

5.2.2.1. Қызметтердің атауы - Баспа құрылғыларын және шығын материалдарының қажетті мөлшерін ұйым орналасқан жерге жеткізу Баспа сервисінің;



Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші баспа құрылғылары мен шығын материалдарын орынға жеткізуді және жылжытуды қамтамасыз етеді баспа сервисін ұйымдастыру. Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Тапсырыс берушінің қоймасында немесе басқасында орналастырылады келісілген қойма үй-жайы және Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді. Нәтижесі - Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Баспа қызметін ұйымдастыру орнына жеткізілді. Нәтижелі құжат (қажет болған жағдайда) - Жауапты сақтау актісі

5.2.2.2. Қызметтердің атауы - Баспа қызметін ұйымдастыру.

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші орналастыру жоспарына сәйкес баспа қызметін (монтаждау және қосу) ұйымдастырады Баспа құрылғылары, сондай-ақ осы көлік құралының талаптарына сәйкес баптау.

Нәтижесі - Баспа құрылғылары Тапсырыс берушімен келісілген орналастыру схемасына сәйкес орналастырылады, қосылады және конфигурацияланады Баспа құрылғыларының.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - баспа құрылғыларының орналасу схемасы.

5.2.2.3. Қызметтердің атауы - Бағдарламалық-аппараттық кешенді және мониторинг жүйесін 5 жыл ішінде орнату және конфигурациялау. баспа құрылғылары жеткізілген күннен кейінгі жұмыс күндері.

Қызметтердің мазмұны - Мердігер Бағдарламалық жасақтама мен жүйені Тапсырыс беруші ұсынған серверлік ресурстарға орнатады және конфигурациялайды осы көлік құралының талаптарын ескере отырып, баспа құрылғыларын бақылау.

Нәтижесі - Жүйелер орнатылды. Пайдаланушылар мен баспа құрылғылары орнатылғанға қосылған бастаптары. Ұжымдық басып шығару пайдаланушылар үшін қолжетімді.

5.2.2.4. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Қызметтердің мазмұны - Бағдарламалық-аппараттық кешенді ескере отырып, сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Нәтиже - Тапсырыс берушімен келісілген сынақ жоспары. Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ жоспары.

5.2.2.5. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің жұмысын осы техникалық сипаттамаға сәйкестігін тексеру.

Қызметтердің мазмұны - мердігердің Тапсырыс берушінің өкілімен баспа қызметін сынау кешенін жүргізуі.

Нәтижесі - Сынақтар кешені өткізілді, сервистердің жұмысқа қабілеттілігі тексерілді. Басып шығару құрылғылары пайдалануға дайын және ағымдағы Техникалық ерекшелікте көрсетілген талаптарға сәйкес келеді.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ хаттамасы.



5.2.2.6. Қызметтердің атауы - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын оқытуды жүзеге асыру.

Қызметтердің мазмұны - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын Бағдарламалық-аппараттық кешенді пайдалану ерекшеліктеріне үйрету.

Пайдаланушыға баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша негізгі операцияларды орындау бойынша нұсқаулық жазу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша орыс тілінде оқытылды немесе материалдар алды.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Тапсырыс берушімен келісілген Баспа қызметі бойынша пайдаланушының нұсқаулығы.

5.2.2.7. Қызметтердің атауы – қызметті іске қосу.

Қызметтердің мазмұны – баспа сервисі қызметін іске қосу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар қызметті пайдаланады, басып шығарады, көшіреді және сканерлейді. Алынған құжат – бұл баспа қызметі қызметін пайдалануға беру актісі.

5.2.3. Жабдықты орналастыру сызбасы Тапсырыс берушінің талаптарын ескере отырып, Мердігермен жасалады және келісіледі;

5.2.4. Мердігер құрылғыларды қосу үшін қуат көздері мен ақпараттық розеткаларды төсеу мен орнатуды жүзеге асырады мөрлер;

5.2.5. Жеткізуші баспа құрылғыларын орнатуы тиіс 2 типті баспа құрылғысының жоғарғы шекарасы кем дегенде биіктікте болатындай етіп теріңіз 77 сантиметрден артық емес және 1-ден артық емес 00 сантиметр немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша. Болуы тиіс қосымша науалар немесе тұғыр қарастырылған.

5.2.6. Жеткізуші қорғалған басып шығару мен есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық қамтамасыз етуді ұсынуы және орналастыруы тиіс тапсырыс берушінің бүкіл баспа ортасын оңтайландыруға және бақылауға мүмкіндік беретін басып шығарылатын құжаттар;

5.2.7. Жұмыстар мен көрсетілетін қызметтер заңнаманың талаптарына және Республиканың мемлекеттік нормативтік актілеріне сәйкес келуге тиіс. Қауіпсіздік саласындағы Қазақстан, оның ішінде: өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, еңбекті қорғау, экологиялық және санитарлық-эпидемиологиялық қауіпсіздік;

5.2.8. Бұрын пайдаланылған немесе қалпына келтірілген жабдықты жеткізуге жол берілмейді. Жеткізілетін жабдықта 200-ден аспайтын тестілік басып шығарылған беттерге рұқсат етіледі;

5.2.9. Басып шығару құрылғыларының саны Келісім-шарт мерзімі ішінде азайтылуы немесе көбейтілуі мүмкін, бірақ өзгертілмеуі мүмкін ұлғайған жағдайда немесе



тараптардың келісімі бойынша жабдық бірліктерінің жалпы санының жылына 20%-дан (жиырмадан) астамы;

5.2.10. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Баспа құрылғыларының саны артқан жағдайда жеткізу жабдықтар болуы тиіс құрылғылар санының өзгерістері келісілген сәттен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

5.3. Бағдарламалық жасақтамаға қойылатын талаптар қолданылады 2 типті және 3 типті баспа құрылғысы

5.3.1. Бағдарламалық-аппараттық кешен келесі талаптардың орындалуын қамтамасыз етуі керек:

Сипаттамалардың сипаттамасы	Талаптар
КФҚ-да орнатылған терминалды қолдау	Иә
БҚ авторизациялау мүмкіндігі ID-картада (байланыссыз әдіс), PIN-кодқа, пайдаланушыға және парольге,	Иә
КФҚ режимдерін бұғаттау	Иә
Веб-әкімші консолінен пайдаланушылар /пайдаланушылар топтары үшін басып шығару/көшіру рұқсаттарын салыстырудың оңай жолы	Иә



4737908079

Басып шығарылатын жұмыстарды таңдау, жұмыстарды қайта басып шығару немесе жою	Иә
Орындалған жұмыстарды есепке алу (егер КФҚ желілік есепке алуды қолдаса)	Иә
Серверді орнату үшін Тапсырыс берушінің ОЖ	Windows Server 2019
Сервердегі толығымен орыс тілді интерфейс	Иә
Кіріктірілген МФУ терминалына арналған орыс тілді интерфейс	Иә
Есептерді құрудың озық функционалының болуы	Иә
Деректерді жалпы форматтағы файлдарға экспорттау, жүктеудің бірнеше нұсқалары, тек қана емес.CSV форматы	Иә
Пайдаланушыға бірнеше карталарды/PIN кодын тағайындау	Иә



4737908079

Квоталарды қолдау	Иә

Пайдаланушыларды LDAP каталогтары нан, мәтіндік файлдардан импорттау	Иә
Дербес компьютерде басып шығарар алдында авторизациялау мүмкіндігі (мысалы, жалпыға қол жетімді дербес компьютерден басып шығару кезінде)	Иә
Сервердегі жұмыстың бірінші бетін қарау	Иә
Өндірушіден қолдауды сатып алу мүмкіндігі және кепілдендірілген SLA	Иә
Пайдаланушыға картаны өз бетінше тағайындау	Иә
Принтерлерді топтастыру, олардың көптігімен іздеудің қарапайымдылығы	Иә



4737908079

Пайдаланушыға ыңғайлы конструктор арқылы жасалған алдын ала орнатылған немесе еркін есептер	Иә
Пайдаланушылар, бөлімдер, топтар және басқа мүмкіндіктер бойынша басып шығару ақпаратын біріктіруге мүмкіндік беретін есептердің әртүрлі түрлері	Иә
КФҚ панелінде әрлеу параметрлерін баптау - көшірмелердің санын, түсін/БС, бір жақты /екі жақты басып шығаруды таңдау мүмкіндігі	Иә
Баспа сервері (CBPR) қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін баспа серверіне жіберіледі	Иә
Қонақтарды басып шығаруды ұйымдастырудың қосымша мүмкіндігі	Иә



4737908079

Жалпы басып шығару кезектері үшін веб-интерфейсті құрудың қосымша мүмкіндігі	Иә
Сканерлеу қосулы Email (хаттарды жіберу хаттамасы SMTP немесе Microsoft Exchange), үй каталогы немесе ортақ желілік каталог	Иә
Тапсырыс берушінің мамандарына орыс тіліндегі бағдарламалық өнім туралы білім қорына қол жеткізе отырып, клиенттік порталға кіруге рұқсат беру.	Иә
Баспа сервері қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін басып шығару серверіне жіберіледі.	Иә
Егер кластер серверлерінің бір бөлігі істен шықса, оны топтың сау бөлігі ауыстыруы керек. ҚББ серверлері толығымен қолжетімсіз болған жағдайда, басып шығару тапсырмалары жұмыс станцияларынан ҚФБ-ға тікелей кезек бойынша (авторизациядан өтпей, ҚББ серверін айналып өтіп) жіберілуі керек.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке және жүктемені теңестіруге қол жеткізу үшін	



4737908079

кластерді (кемінде екі) пайдалана отырып, СУОПТАРДЫ орналастыру мүмкіндігі қажет. сыртқы ДБ-ға қосылған басқару серверлері мен кластерлер WNLB (кемінде екі) баспа тапсырмаларын өңдеу серверлері. Баспа тапсырмаларын өңдеу серверлерінің басқару серверімен және мәліметтер базасымен қысқа мерзімді байланыс болмаған кезде жұмыс істеуін қамтамасыз ету қажет.	Иә
Дереккорлар мен конфигурация файлдарын және әрбір жеке серверді қоса алғанда, ҚББҚ сақтық көшірмелерін қолдау қажет.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке қол жеткізу үшін қажетті ҚББЖ құрамындағы серверлердің саны бағдарламалық қамтамасыз етуді лицензиялау жүйесімен шектелмеуі керек.	Иә
Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.	Иә

5.4. Баспа сапасына қойылатын талаптар.



5.4.1. Басып шығару сапасы сынақ парағының басып шығарылған көшірмесін визуалды бағалау және басып шығару жабдығының жұмысы арқылы анықталады. бақыланатын көрсеткіштер қатарының сәйкестігі:

- фондық "елестің" болмауы;
- көрінетін сұр фонның болмауы;
- біркелкі басып шығару;
- мәтіннің және қара графикалық элементтердің қараюының жоғары дәрежесі;
- анық, контрастты басып шығару;
- көзге көрінетін баспа ақауларының болмауы - дақтар, нүктелер, жолақтар, бұлыңғыр таңбалар және т.б.
- баспада тонер бөлшектерінің немесе сияның болмауы;
- суретте көлденең/тік жолақтардың болмауы;
- кескін мен қаріптердің бұрмалануының болмауы;
- кескінде бос орындардың болмауы;
- қағазда әжімдердің болмауы және оның деформациясы.

5.5. Ақауларға төзімділікке қойылатын талаптар.

5.5.1. Жеткізуші автоматты немесе қолмен режимде бағдарламалық жасақтама арқылы баспа серверінің деректерінің сақтық көшірмесін жасайды. тапсырыс берушімен келісілген кесте бойынша. Резервтік көшірмелерді сақтауға арналған ресурстарды Тапсырыс беруші ұсынады;

5.5.2. Сақтық көшірме жасау кестесі Тапсырыс Берушімен келісіледі;

5.6. Өтінімдерді бақылау мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар.

5.6.1. Жеткізуші өтінімдерді есепке алудың автоматтандырылған жүйесімен біріктірілген мониторинг жүйесі арқылы баспасөз сервисінің ұсынылуын бақылауды жүзеге асырады. Мониторинг жүйесі сервисі ұсынуудағы іркілістерді немесе шығыс материалдарының аяқталуын анықтаған кезде өтінімдерді есепке алу жүйесінде өтінім автоматты түрде жасалады, ал регламенттік уақыт өткеннен кейін инцидентке/қызмет көрсетуге сұрау салуға реакция болмаған және бөлінген уақытта SLA (қызмет көрсетуге сұрау салу/инцидент) жабылмаған жағдайда мониторинг жүйесі автоматты түрде жаңа өтінімді жасайды және жеткізуші өтінімдерді шешуге кіріседі.

5.6.2. Қашықтан бақылау технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі керек:



- желілік баспа құрылғыларының қолжетімділігі мен күйі туралы деректерді жіберетін Тұтынушы желісінде орнатылған қолданба жеткізушісінің серверіне;
- жеткізушісінің сервистік порталы, ол арқылы Тапсырыс беруші Жеткізушісінің жүйесіндегі ақпаратқа қол жеткізе алады қауіпсіз веб-торап арқылы;

Сервистік порталды пайдаланған кезде Тұтынушы келесі ақпаратты көре алуы керек:

- құрылғыларды пайдаланудың жүйелілігі;
- баспа көлемін бақылау;
- сондай-ақ өнімділік бойынша сервистік есептер.

5.6.3. Есептер Баспа құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпарат беруі керек. Сервистік портал сондай-ақ шығын материалдарын немесе қызметтерді жеткізуге тапсырыс беру үшін пайдалануға болады.

5.6.4. Барлық Өтінімдер Тапсырыс берушінің Өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркелуі тиіс.

5.6.5. Мониторинг жүйесінде Баспа сервисін ұсынуда тіркелмеген іркілістер болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкері инцидентті ITSM-тің жеке өтінімдерді есепке алу жүйесінде тіркейді және Мердігерге электрондық пошта арқылы хабарлайды.

6. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

6.1. Ережелер өтінімдерді Service-Desk-ке беру:

6.1.1. Жеткізуші Тапсырыс берушіге тәулік бойы жұмыс істейтін бірыңғай тікелей веб-сілтемені және бірыңғай электрондық пошта мекен-жайын ұсына отырып, бірыңғай байланыс нүктесін ұйымдастырады.

6.1.2. Мердігердің маманы келісілген SLA шеңберінде алынған Өтінімді Service-Desk жүйесінде тиісті сериялық нөмір бойынша тіркейді.

6.2. Техникалық қолдауды ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

6.2.1. Жеткізуші Өтінімдерді тәулік бойы қабылдауды қамтамасыз етуі тиіс. Өтінімдерді тіркеу, орындау және шешу Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында және SLA сәйкес жүзеге асырылады;

6.2.2. Мердігер интерактивті жүйені қолдануы керек, бұл Тапсырыс берушіге қызметтің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау, сондай-ақ өзгерістерді, тәуекелдерді, эскалацияны және басқа аспектілерді басқару үшін қызмет оқиғалары туралы есептер шығаруға мүмкіндік береді. техникалық тапсырма талаптарының орындалуы. Мердігер Келісімшарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге қызмет көрсету келісімшарттары бойынша менеджердің телефон нөмірін береді, ол бойынша ол Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында қол жетімді болуы керек.



6.2.3. Жеткізуші олардың жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін Баспа сервисін ұйымдастыруға қатысатын барлық жүйелерді әкімшілендіруді және сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс;

6.3. Тауарлы-материалдық қорларды және қосалқы қорларды басқаруға қойылатын талаптар:

6.3.1. Тапсырыс беруші КФҚ-ның үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік беру үшін шығын материалдарының ең аз қажетті мөлшерін сақтауға арналған жеке қойма бөлмесін ұсынады;

6.3.2. Мердігер өз күшімен КФҚ-ны шығын материалдарымен және қосалқы бөлшектермен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы керек және келісілген SLA шеңберінде КФҚ-ның жұмысында тоқтап қалуға жол бермеуі керек;

6.3.3. Қоймалау және жеткізу Жеткізушісінің күшімен жүзеге асырылады;

6.4. Техникалық қызмет көрсетуге (бұдан әрі – ТҚК) қойылатын талаптар:

6.4.1. Бұл Мердігердің полиграфиялық қызметтің қолданылу мерзімі ішінде бүкіл полиграфиялық қызметтің тиімділігін қамтамасыз ету үшін жауапкершілігін білдіреді.

6.4.2. The ҚФФ келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- интерактивті мониторинг және ақауларды проактивті анықтау,
- профилактикалық және диагностикалық жұмыстарды ай сайын жүргізу,
- авариялық шығулар және тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша диагностикалық жұмыстарды жүргізу,
- жөндеу жұмыстарын жүргізу, бөлшектерді, тораптарды, ресурстық бөлшектерді және механизмдерді тозуына немесе істен шығуына қарай ауыстыру;

6.4.3. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер техникалық қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа, өндірушінің техникалық құжаттамасына және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес MFP қызметтерін басшылыққа алады және олардың сапасын қамтамасыз етеді;

6.4.4. Мердігер қызмет көрсететін КФҚ-ның Өндіруші мәлімдеген техникалық сипаттамаларға Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне сәйкестігін қамтамасыз етеді;

6.4.5. Техникалық қызмет көрсету құнына Мердігердің SLA-ға сәйкес МФҚ-ның толық жұмыс істеуі үшін қажетті барлық қажетті шығын материалдарын және МФҚ үшін барлық қажетті ресурстық бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді.

6.5 Қорларды басқаруға қойылатын талаптар.



6.5.1. Жеткізуші өз күшімен баспа құрылғыларын картридждермен, сиялармен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы тиіс, жөндеу жинақтарымен, қосалқы бөлшектермен, қызмет көрсету деңгейі туралы келісімнің (SLA) бөлігі ретінде көлік құралының 7.3.2 тармағы;

6.5.2. Шығын материалдарын сақтау, жеткізу және кәдеге жарату Мердігердің күшімен жүзеге асырылады тапсырыс берушінің көмегімен;

6.5.3. Барлық жеткізілетін картридждер, керек-жарақтар, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және болуы керек орнатылған Баспа құрылғылары үшін тиісті;

6.5.4. Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығын материалдарын, картридждерді және қосалқы бөлшектерді жеткізуге рұқсат етілмейді;

6.5.5. Жеткізуші белгіленген талаптарға сай келетін кем дегенде екі баспа құрылғысын қамтамасыз етуі керек "1 типті баспа құрылғысы" және "2 типті баспа құрылғысы" көлік құралының 5.1.2 тармағына сәйкес, ұзақ мерзімді жөндеу кезінде ауыстыру үшін баспа жабдықтарының, баспа сервисіне қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін Баспа Сервисіне тартылған;

6.5.6. Принтерлердің шығын материалдарын жеткізуді Мердігер Қызмет көрсетуді тоқтатпай, алдын ала жоспарлауы керек мөрлер;

6.5.7. Жеткізуші Баспа құрылғысының әрбір үлгісі үшін кемінде 1 резервтік картриджді қамтамасыз етуі тиіс. Жағдайда түрлі-түсті баспа құрылғысы, әрбір түс үшін резервтік картридж қамтамасыз етілуі керек;

6.5.8. Қызметтерді көрсету барысында Мердігер кеңсе жабдықтарын барлық қажетті шығын материалдарымен уақтылы қамтамасыз етеді, өндіруші ұсынған кеңсе жабдықтарын тиеу нормаларына сүйене отырып, оларды орнату қызметтерін қоса алғанда, және тоқтап қалуға жол бермейді. оргтехниканы пайдалану;

6.6. Техникалық қызмет көрсетуге қойылатын талаптар.

6.6.1. Техникалық қызмет көрсету (бұдан әрі - ТК) Мердігердің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету жауапкершілігін білдіреді Шарттың қолданылу кезеңінде барлық Баспа сервисі, сондай-ақ жаңадан орнатылатын баспа құрылғылары.

6.6.2. ТНЕ Баспа құрылғылары, келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- Мониторинг және ақауларды проактивті анықтау;
- Диагностикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;
- Бөлшектерді, тораптарды, қосалқы бөлшектерді және механизмдерді тозған немесе істен шыққан кезде жеткізу және ауыстыру;
- Түпнұсқалық шығын материалдарын жеткізу және ауыстыру.



6.6.3. Мердігер баспа қызметін ұйымдастыру үшін тек түпнұсқа шығын материалдарын жеткізуге міндеттенеді;

6.6.4. Барлық профилактикалық және регламенттік жұмыстар күштермен алдын ала келісілген мерзімде және мерзімде жүргізілуі тиіс Жеткізушісінің.

6.6.5. Техникалық қызмет көрсету Көлік құралының 7.1-тармағына сәйкес жұмыс уақытынан тыс уақытта немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша орналасқан жері бойынша жүзеге асырылуы керек Тапсырыс беруші қызметкерлерінің өтінімдері негізінде немесе жоспарлы немесе жоспарлы жұмыстарды орындау үшін баспа құрылғылары;

6.6.6. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер басшылыққа алады және техникалық және профилактикалық жұмыстардың сапасын қамтамасыз етеді. өндіруші фирманың техникалық құжаттамасына, қызмет көрсету нұсқаулығына сәйкес кеңсе жабдықтарына техникалық қызмет көрсету ұйымдастыру техникасының осы түрінің және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттаманың;

6.6.7. Жеткізуші жеткізілетін баспа құрылғыларының мәлімделген техникалық сипаттамаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді өндіруші фирма Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне;

6.6.8. Баспа құрылғыларына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтерді көрсету барысында Мердігер уақтылы және өз есебінен өз қызметкерлерін жұмыс құралдарымен, техникалық жабдықтармен, қажетті шығын материалдарымен қамтамасыз етеді баспа сервисін сапалы ұсыну, сондай-ақ мыналарға сүйене отырып, барлық қажетті шығын материалдарын ауыстыруды жүзеге асырады ұйымдастыру техникасын өндіруші ұсынған нормалар;

6.6.9. Бұған Мердігердің Құрылғыларға арналған барлық шығын материалдары мен қор бөлшектерін жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді мөрлер.

6.6.10. Шығын материалдарының сапасы мәліметтер үшін қабылданған тиісті ГОСТ талаптарына сәйкес келуі керек қосалқы шығын материалдарының түрлері, сондай-ақ өндірушінің сапа сертификаттары, сәйкестік сертификаттары, гигиеналық және санитарлық-эпидемиологиялық сертификаттарға, заңнамаға сәйкес өзге де құжаттарға Қазақстан Республикасы және шығын материалдарының әрбір атауы үшін тиісті құжаттармен расталады.

6.6.11. Барлық жұмыстарды Жеткізуші Қазақстан Республикасының қолданыстағы санитарлық нормалары мен ережелерін ескере отырып орындауы керек жүзеге асырылатын жұмыс түрлеріне;

7. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SLA).

7.1. Қызмет көрсету кестесі.

7.1.1. Қызмет көрсету кестесі Мердігерді техникалық қолдаудың жұмыс уақытын реттейді. Қызметтерді көрсету сағаттары



техникалық қолдауды:

Дс. – 08:00-19:00;

Сс. – 08:00-19:00;

Сәрсенбі – 08:00-19:00;

Бс. – 08:00-19:00;

Жм. – 08:00-19:00.

(сондай-ақ Жеткізушісінің келісімі бойынша демалыс және мереке күндеріндегі талап бойынша).

7.2. Қолжетімділік талаптары.

7.2.1. Егер қызмет әрқайсысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі болса, қызмет көрсетілген болып саналады баспа сервисінің баспа құрылғысында орнатылған:

- Басқару жүйесі үшін 99,7% қолжетімділікпен;
- Әрбір басып шығару құрылғысы үшін жұмыс уақытының 98% (тоқсанына) қолжетімділігімен;
- Дайын Таңбалар мен сканерленген құжаттардың сапасы тармақта айқындалған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді 5.1.2 және ағымдағы техникалық ерекшеліктің 5.4 тармағында көрсетілген;

7.2.2. Қызметтің қолжетімділігі:

7.2.2.1. Басқару жүйесі – 99,7%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 1,89 сағат;

7.2.2.2. Бір баспа құрылғысы – 98%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 12,6 сағат.

7.2.3. Жеткізуші көрсететін Қызметтердің қолжетімсіздігі мыналарға байланысты болуы мүмкін:

- Авариялық жағдайға байланысты;
- Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;
- Шұғыл жұмыстармен;
- Басқа инциденттермен;

Барлық жүргізіліп жатқан жұмыстар Мердігерден Тапсырыс берушіге хабарлауды талап етеді.



Сервис сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпарат мөрлер, жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

Жұмыс уақытынан тыс уақытта жүргізілетін шұғыл жоспарлы жұмыстар (техникалық қызмет көрсету) туралы ақпарат 12 сағат бұрын беріледі жұмыстардың басталуы.

7.2.4. Сервистің қолжетімділігі мына формула бойынша анықталады:

Сервистің қолжетімділік деңгейі = $(T - T_{ав}) / T * 100\%$,

(немесе сервистің қолжетімді болу уақытының бағаланатын кезең үшін оны ұсынудың келісілген уақытына қатынасы),

қайда:

T - бағаланатын кезең үшін сервисті ұсынудың келісілген уақыты;

T_{ав} - сервис оны ұсынудың келісілген уақыты ішінде қолжетімсіз болған нақты уақыт;

Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіздігі жағдайлары болып саналмайды.

7.2.5. Сервистің қолжетімсіздігі фактілері жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру бойынша жұмыстарды орындағаннан кейін тіркеледі.

7.2.6. Сервистің қолжетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:

- желі немесе қызметтер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрініс тапқан серверлердің журналдары;
- пайдаланушылардан бірыңғай проблемасы бар бірнеше жеке өтінімдер келіп түседі, әрі қарай журналдарда немесе жаңалықтарда расталады жаппай Өтінім;

7.2.7. Қолжетімсіздіктің аяқталу уақыты келесілер негізінде есептеледі:

- қызметті қалпына келтіру журналдары;
- қызметтің жұмыс станцияларынан қолжетімділігі фактісі.

7.3. Қызметтердің жеделдігіне қойылатын талаптар.

7.3.1. Жеткізуші баспа сервисін ұсынуы, баспа құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және т.б. тиіс. көлік құралының 7.3.2-тармағында көрсетілген белгіленген уақыт көрсеткіштері шегінде Баспа серверін басқару.

7.3.2. Сервисті ұсынудың SLA:

7.3.2.1. 1, 2, 3 типті баспа құрылғысы:

Реакция уақыты - 20 минут;



Қызмет көрсетуге сұраныс – 4 сағат; Инцидент – 2 сағат

7.3.3. Өтінімді шешу уақыты шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты ұзағырақ болуы мүмкін және келесідей болуы керек тапсырыс берушімен келісілді;

7.3.4. Инциденттерді және Қызмет көрсетуге сұраныстарды тіркеу, жабу уақыты Тапсырыс берушінің өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркеледі.

8. ӨТЕМАҚЫНЫ ЕСЕПТЕУ.

8.1. Өтемақы есебі Басқару жүйесінің 99,7%-дан азы қолжетімділікті бұзған жағдайда, қолжетімділік бұзылған жағдайда қолданылады көлік құралының 7.2.2 тармағында белгіленген әрбір баспа құрылғысының қолжетімділігінің 98%-дан азы, сондай-ақ рұқсат беру мерзімдері бұзылған жағдайда Көлік құралының 7.3.2- тармағында белгіленген инциденттер және қызмет көрсетуге сұраныстардың орындалуы. КО Бағаланатын кезең – күнтізбелік тоқсан.

8.2. Өтемақының қорытынды есебі.

$$SUM = SUM (A) + SUM (B) + SUM (C).$$

SUM – Күнтізбелік тоқсан үшін өтемақы сомасы (теңге ҚҚС есебімен);

SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы; SUM (B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

SUM (C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

8.2.1. Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу

$SUM (A) = (O - M) * Q_u * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (ҚҚС-пен теңге)]$. SUM (A) – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

O – Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің нақты уақыты (тоқсанына сағат);

M – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген Басқару жүйесінің қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты (тоқсанына сағат);

Q_u – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы тең 0,005.

Егер Басқару жүйесінің қолжетімсіз уақыты тоқсанына 1,89 сағаттан аз болса, онда қолжетімділікті бұзғаны үшін өтемақы мөлшері

Басқару жүйелері есептелмейді және нөлге тең.

8.2.2. Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақыны есептеу



$SUM(B) = ((P1 - N1) + (P2 - N2) + (Pi - Ni)) * Qp * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)].$

SUM(B) – Баспа құрылғыларының қолжетімділігін бұзғаны үшін өтемақы сомасы;

P1, P2, Pi – Әрбір баспа құрылғысының қолжетімсіз болуының нақты уақыты (тоқсанына сағат);

N1, N2, Ni – Көлік құралының 7.2.2 тармағында көрсетілген әрбір баспа құрылғысының тоқсанына қолжетімсіздігінің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты.

(тоқсанына сағат);

Qp – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

Егер белгілі бір баспа құрылғысының қолжетімсіз уақыты тоқсанына 12,6 сағаттан аз болса, онда бұзушылық үшін өтемақы мөлшері осы баспа құрылғысының қолжетімділігі есептелмейді және нөлге тең.

8.2.3. Инциденттерді шешу мерзімдерін бұзғаны және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындағаны үшін өтемақыны есептеу.

$SUM(C) = (Ki + Hi) * Qs * [Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)]$

SUM(C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

Ki – мерзімі өткен инциденттер саны;

Hi – қызмет көрсетуге мерзімі өткен сұраныстардың саны;

Qs – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

8.3. Егер Басқару жүйесі мен баспа құрылғылары бір уақыт аралығында қол жетімді болмаса, өтемақыны есептеу басқару жүйесінің қолжетімсіздігі үшін ғана қолданылады.

8.4. Айыппұл санкциялары ҚҚС-ты ескере отырып, теңгемен тоқсандағы сервис құнына сүйене отырып есептеледі.

8.5. Есептілікке қойылатын талаптар

8.5.1. Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтер бойынша орындалған жұмыстардың көлемі мен сапасы туралы ақпаратты жинауды жүзеге асырады осы Шартпен реттеледі. Бұл мәселені шешу үшін Мердігер Тапсырыс берушіге келесі ақпаратты ұсынуды қамтамасыз етеді жұмыстарды орындау барысында.



8.5.2. Есептер тізімі:

8.5.2.1. Кезеңдегі ашық және жабық өтінімдер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды форматта), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды және қағаз түрінде).

8.5.2.2. Кезеңдегі SLA талаптарын орындаудан ауытқулар туралы жиынтық есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).

8.5.2.3. Басып шығарылған беттер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).



ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1046839 сатып алу бойынша
Ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (52-2 У, 3812964)

Тапсырыс беруші: "Электр желілерін басқару жөніндегі Қазақстан компаниясы" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC" акционерлік қоғамы

Орындаушы: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	Мәні
Жол нөмірі	52-2 У
Атауы және қысқаша сипаттамасы	Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері
Қосымша сипаттама	«KEGOC» АҚ «Ақтөбе ЖЭТ» филиалы үшін басып шығару сервисі қызметі
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Ақтөбе облысы, г.Ақтөбе, пр. 312-й Стрелковой дивизии, 44
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2025 бастап 12.2028 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0%

2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

2.1. Анықтамалар мен қысқартулар.

Баспа сервисі, Қызмет – бұл Тапсырыс берушінің аумағында әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну бойынша қызметтер кешені көлік құралының 5.1.2 тармағының талаптарына сәйкес басып шығару мақсатында көшіру және көбейту жабдықтары және барлығы ағымдағы техникалық ерекшеліктің барлық талаптарын орындау үшін тартылған автоматтандырылған жүйелер.

Пайдаланушылар - өз жұмысында көшіру және көбейту жабдығын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Қызмет көрсетуге сұраныс (Өтінім) – Тапсырыс берушінің сервистік қызмет көрсету бойынша қызметтерді ұсынуға сұранысы өтінімді телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы Service-Desk жүйесінде рәсімдеу.

Service-Desk – мерзімдерді бақылау мүмкіндігімен Қызметтерді ұсынуға өтінімдерді тіркеуге арналған бағдарламалық жасақтама жауап беру және орындау, тікелей веб-сілтеме арқылы қол жетімді.

Сервистік келісімшарттар бойынша менеджер – мердігердің қызмет көрсету сапасын бақылайтын, жауапты қызметкер келісімшартқа қол қойылғаннан кейінгі жоба.



Инцидент – бұл стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын, нәтижесінде немесе туындаған кез келген оқиға бұл қызметтің бұзылуына немесе сапасының төмендеуіне әкелуі мүмкін.

Мәселе – туындау себебі белгісіз бір немесе бірнеше байланысты оқиғалар;

Эскалация – сұрау салу немесе оқиға сәтсіз болған жағдайда оны қолдаудың жоғары деңгейіне ауыстыру процедурасы ағымдағы деңгейде рұқсат етіңіз.

Жұмыс күні – ағымдағы жылы Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасында ресми түрде жұмысшы болып саналатын күнді білдіреді.

Реакция уақыты – өтінім Қызмет көрсету үстелінде тіркелген сәттен бастап жауапты тұлға жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі баспа сервисі қызметінің Жеткізушісімен.

Бағдарламалық қамтамасыз ету мөрдi басқару үшін.

SLA – service level agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім).

АТД - Ақпараттық технологиялар департаменті.

Баспа - А4 форматты қағаз тасымалдағышта бір жақты баспа.

Баспа құрылғысы – Жеткізушінің перифериялық техникасы (принтер, көпфункционалды құрылғы, көшірме) көбейту жабдығы) ұйымдастыру үшін Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін Көлік құралының 5.1.2-тармағының талаптарына сәйкес келетін

СУОП - Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.

БП - Мәліметтер базасы.

Баспа сервисінің.

2.3. Бүкіл филиалға жылына шығарылатын баспа көлемі.

2.3.1. Монохромды А4 – артық емес 71 818 бір жақты парақтардың;

2.3.2. Монохромды А3 – артық емес 11 908 бір жақты парақтардың;

2.3.3. Толық түсті А4 – артық емес 24 970 бір жақты парақтардың;

2.3.4. Толық түсті А3 – артық емес 11 532 бір жақты парақтардың.



3. ЖОБАНЫҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.

3.1. Сервисті ұйымдастырудың мақсаттары.

Баспа қызметін енгізу барысында Мердігер Тапсырыс берушінің келесі мақсаттарын ескеруі керек:

- Баспаның жиынтық өзіндік құнын қысқарту;
- Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;
- Баспа инфрақұрылымын басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;
- Баспа инфрақұрылымының ақауларға төзімділігін арттыру.

4. ЖЕТКІЗУШІГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

4.1 Өлеуетті өнім беруші тендерге қатысуға өтінім құрамында мыналарды ұсынуы тиіс:

4.1.1. Тәулігіне 24 сағат қолжетімді техникалық қолдау қызметінің телефон нөмірлері;

4.1.2. 24/7 форматында қолжетімді техникалық қолдау қызметінің электрондық мекенжайы;

4.1.3. Сайттағы техникалық қолдау қызметінің телефондары мен электрондық пошта мекенжайлары туралы ақпараты бар веб-парақтың мекен-жайы;

4.1.4. Шарттың 4-қосымшаға сәйкес тарифтер, олар кейіннен нақты көрсетілген қызметтерге ақы төленген кезде есептелетін болады;

4.1.5. Жеткізілетін жабдықтың моделі мен маркасы, сондай-ақ бағдарламалық жасақтаманың атауы мен нұсқасын көрсету.

4.1.6. Өндірушіден немесе Қазақстан Республикасының аумағындағы ресми өкілдіктен баспа сервисін енгізу шеңберінде пайдаланылатын жабдықты өндіруші рұқсат берген серіктестің мәртебесі туралы хат;

4.1.7. Қазақстан Республикасында сервистік орталықтардың болуы туралы өндірушінің Қазақстан Республикасындағы хаты.

4.1.8. Контрафактілік (лицензияланбаған) БҚ жеткізуді болдырмау мақсатында өндірушіден немесе ол уәкілеттік берген тұлғадан БҚ атауын, осы тендердың нөмірін және Тапсырыс берушінің атауын көрсете отырып, ҚР аумағында БҚ жеткізу құқығына хат ұсыну.



4.2. Шартты орындау кезінде Жеткізушіге қойылатын талаптар.

4.2.1. Мердігерде тәулігіне 24 сағат, аптасына 7 күн жұмыс істейтін Service-Desk автоматтандырылған өтінімдерді есепке алу жүйесі болуы керек.

4.2.3. Service-Desk өтінімдерді есепке алудың жеке автоматтандырылған жүйесі болмаған жағдайда Жеткізуші келесі қызметтерді жүзеге асыра алады: тапсырыс берушінің жүйесі арқылы өтінімдермен жұмыс, ал Мердігер Тапсырыс берушінің жүйесіне келесі жолдармен қол жеткізуі керек БҚ өндірушісінен пайдаланушы лицензияларын сатып алу. Өтінімдерді есепке алудың пайдаланылатын жүйесі туралы ақпаратты Жеткізуші шартқа қол қойылған күннен бастап күнтізбелік 15 күннен аспайтын мерзімде жазбаша түрде жіберуі тиіс.

5. БАСПА СЕРВИСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

5.1. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлеріне қойылатын талаптар.

5.1.1. Мердігер Көлік құралының 5.1.2 тармағында көрсетілген техникалық параметрлері бар баспа құрылғыларын ұсынуға міндеттенеді.

5.1.2. Баспа құрылғыларының техникалық параметрлері:

5.1.2.1. 1 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес 4 А4 форматындағы 0 бет / мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес 7.2 сек. монохромды режимде А4 форматындағы;

Бірінші көшірменің шығуы – артық емес 9.2 сек

Баспа форматы – А4;

Рұқсат – кемінде 1 200× 1 200 dpi.;

Тонер ресурсы кем емес 12000 бет.

Кескінді қалыптастыру блогының ресурсы кем емес 50000

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Жоқ;

Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;



Сканерлеу жылдамдығы (МБ/түс) – кем емес 24/20 өнертабыс./мин бір жақты режимде;

Сканерлеу файлының форматы – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Көшіру жылдамдығы А4 кем емес 40 бет/мин;

Көшіру/басып шығару жылдамдығы автоматты түрдеақұ дуплекса А4 кем емес 20 бет/мин

Басқару панелі – Панельдің өлшемі 3,7";

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;

Active Directory – Иә;

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 8 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.2. 2 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы кем емес 45 бет/мин (б/б) және 45 бет/мин (түрлі-түсті)

Жылыту уақыты – 17 секундтан артық емес.

Бірінші беттің шығу уақыты – Артық емес б.вет: 5 сек.; Б/Б: 3,8-ден артық емес сек.

Форматтар мөрлер: А6-SRA3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару

Рұқсат – Кемінде 600 x 1 800 dpi;

Жүйенің жады - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә;

Сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Мобильді құрылғыдан басып шығару:- Да;



Сканерлеу рұқсаты кем емес 600 x 600 dpi;

Автоматты қоректендіргіштің сыйымдылығы - кем емес 300 парақтарды;

Сканерлеу жылдамдығы (бір жақты / екі жақты) – кем емес 140 бет/мин түсі, 140 бет/мин бб /280 бет/мин түсі, 280 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Әзірлеуші ресурсы – кем емес 1 000 000 бет.;

Фотобарабанның ресурсы кем емес 240 000 б. (қара); 155 000 (түрлі-түсті)

Тонердің ресурсы – кемінде 28 000 б.

Басқару панелі – диагоналі бар түрлі-түсті сенсорлы СКД дисплей кем емес 25,6 см (10,1");

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Қауіпсіздік функциялары - IP сүзгісі және портты құлыптау, SSL3 және TLS1.0 / 1.1 / 1.2; ISO 15408 HCD-PP жалпы критерийлері; IPSec қолдауы, IEEE 802.1x қолдауы, пайдаланушының аутентификациясы, аутентификация журналы, қауіпсіз басып шығару, Kerberos, қатты дискіні қайта жазу, қатты дискідегі деректерді шифрлау (AES 256), құпия факс қабылдау, пайдаланушының деректерін шифрлау;

Шығарылған жылы – Баспа құрылғысының 2024 жылдан ерте емес;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 1 (Шарттың қолданылу мерзімінде өзгеруі мүмкін).

5.1.2.3. 3 типті баспа құрылғысы:

Басып шығару жылдамдығы – Кем емес 25 б./мин;

Бірінші беттің шығу уақыты – 8-ден аспайды.4 сек.түсі, 6.8 сек бб. ;

Баспа форматы - А6 - А3, реттелетін пішімдер және 1,2 м-ге дейінгі баннерлерді басып шығару;

Ажыратымдылығы – кемінде 600x600 т./д.;

Стандартты интерфейстер – USB 2.0-ден төмен емес, Ethernet 10/100Base-T/TX-тен кем емес;



Түрлі-түсті басып шығару мүмкіндігі - Иә;

Екі жақты басып шығару мүмкіндігі – Иә;

Желі арқылы сканерлеу мүмкіндігі – Иә;

Сканерлеу жылдамдығы, минутына беттер – Кем емес кемінде 55 бет/мин түсі, 55 бет/мин бб /20 бет/мин түсі, 20 бет/мин бб;

Сканерлеу файлының форматы – PDF, JPEG, TIFF;

Сканердің функциялары: электрондық поштаға, желілік қалтаға сканерлеу – Иә;

Жүйенің жады – кем емес 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Көшіру жылдамдығы – Кем емес 25 көшірмелер/мин.;

Басқару панелі – Сенсорлық дисплей кемінде 7 дюйм;

Интерфейс тілі – орыс, Ағылшын;

Принтердің негізгі панелінің тілі – орыс, ағылшын;

Шығарылған жылы – 20 жылдан ерте емес 24 баспа құрылғысының шығарылған жылы;

PIN код, смарт карта немесе есептік жазба деректерін енгізу арқылы баспа құрылғысында авторизациялау

Баспа құрылғыларының саны, дана – Кем емес 2 (Шарттың қолданылу мерзімі ішінде өзгертілуі мүмкін).

5.1.3. Осы техникалық сипаттамада көрсетілген талаптар, баспа құрылғыларының барлық ұсынылған параметрлері осы техникалық сипаттамада көрсетілген ең төменгі техникалық параметрлерге сәйкес келу немесе асып кету.

5.1.4. Көлік құралының 5.1.2-тармағында көрсетілген бір немесе бірнеше параметрлер төмендеген жағдайда Мердігер мыналарды тіркеуі керек инцидент және параметрді деңгей шегінде жұмыс мәндерінің ауқымына қайтару үшін барлық қажетті шараларды қабылдау КҚ 5.1.2 тармағының сервисін ұсыну;

5.2. Баспа сервисін ұйымдастыруға қойылатын талаптар.

5.2.1. Мердігер 5-тармақтың талаптарына сәйкес полиграфиялық қызметті ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі керек. 2.2 КҚ және ағымдағы техникалық ерекшеліктің;

5.2.2. Мердігердің баспа қызметін ұйымдастыру бойынша қызметтерінің мазмұны.

5.2.2.1. Қызметтердің атауы - Баспа құрылғыларын және шығын материалдарының қажетті мөлшерін ұйым орналасқан жерге жеткізу Баспа сервисінің;



Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші баспа құрылғылары мен шығын материалдарын орынға жеткізуді және жылжытуды қамтамасыз етеді баспа сервисін ұйымдастыру. Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Тапсырыс берушінің қоймасында немесе басқасында орналастырылады келісілген қойма үй-жайы және Тапсырыс беруші қамтамасыз етеді.

Нәтижесі - Баспа құрылғылары мен шығын материалдары Баспа қызметін ұйымдастыру орнына жеткізілді.

Нәтижелі құжат (қажет болған жағдайда) - Жауапты сақтау актісі

5.2.2.2. Қызметтердің атауы - Баспа қызметін ұйымдастыру.

Қызметтердің мазмұны - Жеткізуші орналастыру жоспарына сәйкес баспа қызметін (монтаждау және қосу) ұйымдастырады Баспа құрылғылары, сондай-ақ осы көлік құралының талаптарына сәйкес баптау.

Нәтижесі - Баспа құрылғылары Тапсырыс берушімен келісілген орналастыру схемасына сәйкес орналастырылады, қосылады және конфигурацияланады Баспа құрылғыларының.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - баспа құрылғыларының орналасу схемасы.

5.2.2.3. Қызметтердің атауы - Бағдарламалық-аппараттық кешенді және мониторинг жүйесін 5 жыл ішінде орнату және конфигурациялау. баспа құрылғылары жеткізілген күннен кейінгі жұмыс күндері.

Қызметтердің мазмұны - Мердігер Бағдарламалық жасақтама мен жүйені Тапсырыс беруші ұсынған серверлік ресурстарға орнатады және конфигурациялайды осы көлік құралының талаптарын ескере отырып, баспа құрылғыларын бақылау.

Нәтижесі - Жүйелер орнатылды. Пайдаланушылар мен баспа құрылғылары орнатылғанға қосылған бастаптарихи. Ұжымдық басып шығару пайдаланушылар үшін қолжетімді.

5.2.2.4. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Қызметтердің мазмұны - Бағдарламалық-аппараттық кешенді ескере отырып, сынақ жоспарын әзірлеу және Тапсырыс берушімен келісу.

Нәтиже - Тапсырыс берушімен келісілген сынақ жоспары.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ жоспары.

5.2.2.5. Қызметтердің атауы - Баспа сервисінің жұмысын осы техникалық сипаттамаға сәйкестігін тексеру.

Қызметтердің мазмұны - мердігердің Тапсырыс берушінің өкілімен баспа қызметін сынау кешенін жүргізуі.



Нәтижесі - Сынақтар кешені өткізілді, сервистердің жұмысқа қабілеттілігі тексерілді. Басып шығару құрылғылары пайдалануға дайын және ағымдағы Техникалық ерекшелікте көрсетілген талаптарға сәйкес келеді.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Сынақ хаттамасы.

5.2.2.6. Қызметтердің атауы - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын оқытуды жүзеге асыру.

Қызметтердің мазмұны - Тапсырыс берушінің соңғы пайдаланушыларын Бағдарламалық-аппараттық кешенді пайдалану ерекшеліктеріне үйрету.

Пайдаланушыға баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша негізгі операцияларды орындау бойынша нұсқаулық жазу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар баспа қызметімен жұмыс істеу бойынша орыс тілінде оқытылды немесе материалдар алды.

Алынған құжат (қажет болған жағдайда) - Тапсырыс берушімен келісілген Баспа қызметі бойынша пайдаланушының нұсқаулығы.

5.2.2.7. Қызметтердің атауы – қызметті іске қосу.

Қызметтердің мазмұны – баспа сервисі қызметін іске қосу.

Нәтижесі - Пайдаланушылар қызметті пайдаланады, басып шығарады, көшіреді және сканерлейді.

Алынған құжат – бұл баспа қызметі қызметін пайдалануға беру актісі.

5.2.3. Жабдықты орналастыру сызбасы Тапсырыс берушінің талаптарын ескере отырып, Мердігермен жасалады және келісіледі;

5.2.4. Мердігер құрылғыларды қосу үшін қуат көздері мен ақпараттық розеткаларды төсеу мен орнатуды жүзеге асырады мөрлер;

5.2.5. Жеткізуші баспа құрылғыларын орнатуы тиіс 2 типті баспа құрылғысының жоғарғы шекарасы кем дегенде биіктікте болатындай етіп теріңіз 77 сантиметрден артық емес және 1-ден артық емес 00 сантиметр немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша. Болуы тиіс қосымша науалар немесе тұғыр қарастырылған.

5.2.6. Жеткізуші қорғалған басып шығару мен есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық қамтамасыз етуді ұсынуы және орналастыруы тиіс тапсырыс берушінің бүкіл баспа ортасын оңтайландыруға және бақылауға мүмкіндік беретін басып шығарылатын құжаттар;

5.2.7. Жұмыстар мен көрсетілетін қызметтер заңнаманың талаптарына және Республиканың мемлекеттік нормативтік актілеріне сәйкес келуге тиіс. Қауіпсіздік саласындағы Қазақстан, оның ішінде: өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, еңбекті қорғау, экологиялық және санитарлық-эпидемиологиялық қауіпсіздік;



5.2.8. Бұрын пайдаланылған немесе қалпына келтірілген жабдықты жеткізуге жол берілмейді. Жеткізілетін жабдықта 200-ден аспайтын тестілік басып шығарылған беттерге рұқсат етіледі;

5.2.9. Басып шығару құрылғыларының саны Келісім-шарт мерзімі ішінде азайтылуы немесе көбейтілуі мүмкін, бірақ өзгертілмеуі мүмкін ұлғайған жағдайда немесе тараптардың келісімі бойынша жабдық бірліктерінің жалпы санының жылына 20%-дан (жиырмадан) астамы;

5.2.10. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Баспа құрылғыларының саны артқан жағдайда жеткізу жабдықтар болуы тиіс құрылғылар санының өзгерістері келісілген сәттен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен кешіктірілмей жүзеге асырылады.

5.3. Бағдарламалық жасақтамаға қойылатын талаптар қолданылады 2 типті және 3 типті баспа құрылғысы

5.3.1. Бағдарламалық-аппараттық кешен келесі талаптардың орындалуын қамтамасыз етуі керек:

Сипаттамалардың сипаттамасы	Талап
КФҚ-да орнатылған терминалды қолдау	Иә
БҚ авторизациялау мүмкіндігі ID-картада (байланыссыз әдіс), PIN-кодқа, пайдаланушыға және парольге,	Иә
КФҚ режимдерін бұғаттау	Иә
Веб-әкімші консолінен пайдаланушылар /пайдаланушылар топтары үшін басып шығару/көшіру рұқсаттарын салыстырудың оңай жолы	Иә
Басып шығарылатын жұмыстарды таңдау, жұмыстарды қайта басып шығару немесе жою	Иә



Орындалған жұмыстарды есепке алу (егер КФҚ желілік есепке алуды қолдаса)	Иә
Серверді орнату үшін Тапсырыс берушінің ОЖ	Windows Server 2019
Сервердегі толығымен орыс тілді интерфейс	Иә
Кіріктірілген МФУ терминалына арналған орыс тілді интерфейс	Иә
Есептерді құрудың озық функционалының болуы	Иә
Деректерді жалпы форматтағы файлдарға экспорттау, жүктеудің бірнеше нұсқалары, тек қана емес.CSV форматы	Иә
Пайдаланушыға бірнеше карталарды/PIN кодын тағайындау	Иә
Квоталарды қолдау	Иә
Пайдаланушыларды LDAP каталогтарынан, мәтіндік файлдардан импорттау	Иә
Дербес компьютерде басып шығарар алдында авторизациялау мүмкіндігі (мысалы, басып шығару кезінде Жалпы пайдаланымдағы ДК)	Иә
Сервердегі жұмыстың бірінші бетін қарау	Иә



Өндірушіден қолдауды сатып алу мүмкіндігі және кепілдендірілген SLA	Иә
Пайдаланушыға картаны өз бетінше тағайындау	Иә
Принтерлерді топтастыру, олардың көптігімен іздеудің қарапайымдылығы	Иә
Пайдаланушыға ыңғайлы конструктор арқылы жасалған алдын ала орнатылған немесе еркін есептер	Иә
Пайдаланушылар, бөлімдер, топтар және басқа мүмкіндіктер бойынша басып шығару ақпаратын біріктіруге мүмкіндік беретін есептердің әртүрлі түрлері	Иә
КФҚ панелінде әрлеу параметрлерін баптау - көшірмелердің санын, түсін/БС, бір жақты /екі жақты басып шығаруды таңдау мүмкіндігі	Иә
Баспа сервері (CBPR) қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін баспа серверіне жіберіледі	Иә
Қонақтарды басып шығаруды ұйымдастырудың қосымша мүмкіндігі	Иә
Жалпы басып шығару кезектері үшін веб-интерфейсті құрудың қосымша мүмкіндігі	Иә



Сканерлеу қосулы Email (хаттарды жіберу хаттамасы SMTP немесе Microsoft Exchange) , үй каталогы немесе ортақ желілік каталог	Иә
Қолжетімділікті ұсыну тапсырыс берушінің мамандарына к клиенттікму порталу орыс тіліндегі бағдарламалық өнім бойынша білім қорына қолжетімділікпен.	Иә
Баспа сервері қолжетімсіз болған жағдайда басып шығару тапсырмаларын кейінге қалдырылған есепке алу. Статистика қолжетімділік қалпына келтірілгеннен кейін басып шығару серверіне жіберіледі.	Иә
Егер кластер серверлерінің бір бөлігі істен шықса, оны топтың сау бөлігі ауыстыруы керек. ҚББ серверлері толығымен қолжетімсіз болған жағдайда, басып шығару тапсырмалары жұмыс станцияларынан ҚФБ-ға тікелей кезек бойынша (авторизациядан өтпей, ҚББ серверін айналып өтіп) жіберілуі керек.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке және жүктемені теңестіруге қол жеткізу үшін кластерді (кемінде екі) пайдалана отырып, СУОПТАРДЫ орналастыру мүмкіндігі қажет. сыртқы ДБ-ға қосылған басқару серверлері және WNLB кластері (кемінде екі) баспа тапсырмаларын өңдеу серверлері. Баспа тапсырмаларын өңдеу серверлерінің басқару серверімен және мәліметтер базасымен қысқа мерзімді байланыс болмаған кезде жұмыс істеуін қамтамасыз ету қажет.	Иә



Дерекқорлар мен конфигурация файлдарын және әрбір жеке серверді қоса алғанда, ҚББҚ сақтық көшірмелерін қолдау қажет.	Иә
Ақауларға барынша төзімділікке қол жеткізу үшін қажетті ҚББЖ құрамындағы серверлердің саны бағдарламалық қамтамасыз етуді лицензиялау жүйесімен шектелмеуі керек.	Иә
Мердігер ұйымдастыратын және қызмет көрсететін Тапсырыс берушінің кеңселік баспа инфрақұрылымын басқару жүйесі.	Иә

5.4. Баспа сапасына қойылатын талаптар.

5.4.1. Басып шығару сапасы сынақ парағының басып шығарылған көшірмесін визуалды бағалау және басып шығару жабдығының жұмысы арқылы анықталады. бақыланатын көрсеткіштер қатарының сәйкестігі:

- фондық "елестің" болмауы;
- көрінетін сұр фонның болмауы;
- біркелкі басып шығару;
- мәтіннің және қара графикалық элементтердің қараюының жоғары дәрежесі;
- анық, контрастты басып шығару;
- көзге көрінетін баспа ақауларының болмауы - дақтар, нүктелер, жолақтар, бұлыңғыр таңбалар және т.б.
- баспада тонер бөлшектерінің немесе сияның болмауы;
- суретте көлденең/тік жолақтардың болмауы;
- кескін мен қаріптердің бұрмалануының болмауы;
- кескінде бос орындардың болмауы;
- қағазда әжімдердің болмауы және оның деформациясы.

5.5. Ақауларға төзімділікке қойылатын талаптар.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



5.5.1. Жеткізуші автоматты немесе қолмен режимде бағдарламалық жасақтама арқылы баспа серверінің деректерінің сақтық көшірмесін жасайды. тапсырыс берушімен келісілген кесте бойынша. Резервтік көшірмелерді сақтауға арналған ресурстарды Тапсырыс беруші ұсынады;

5.5.2. Сақтық көшірме жасау кестесі Тапсырыс Берушімен келісіледі;

5.6. Өтінімдерді бақылау мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар.

5.6.1. Жеткізуші мониторинг жүйесі арқылы Баспа сервисінің ұсынылуын бақылауды жүзеге асыруы тиіс., өтінімдерді есепке алудың автоматтандырылған жүйесімен интеграцияланған. Мониторинг жүйесі ұсынуда іркілістерді анықтаған жағдайда қызмет көрсету немесе шығын материалдарының аяқталуы, өтінімдерді есепке алу жүйесінде өтінім автоматты түрде жасалуы керек, ал Мердігер өтінімді шешуге кірісу керек. Баспа сервисі қызметтерін көрсетуге арналған келісімшарт шеңберінде Жеткізуші өзінің қызметтерін ұсынады биллингтің дәлдігін, шығын материалдарының толықтырылуын және жұмыс уақытын бақылауға арналған технологиялық инфрақұрылымды (МПС)

баспа құрылғыларының паркі.

5.6.2. Қашықтан бақылау технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі керек:

- желілік баспа құрылғыларының қолжетімділігі мен күйі туралы деректерді жіберетін Тұтынушы желісінде орнатылған қолданба Жеткізушінің серверіне;
- Жеткізушінің сервистік порталы, ол арқылы Тапсырыс беруші Жеткізушінің жүйесіндегі акпаратқа қол жеткізе алады қауіпсіз веб-торап арқылы;

Сервистік порталды пайдаланған кезде Тұтынушы келесі акпаратты көре алуы керек:

- құрылғыларды пайдаланудың жүйелілігі;
- баспа көлемін бақылау;
- сондай-ақ өнімділік бойынша сервистік есептер.

5.6.3. Есептер Баспа құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық акпарат беруі керек. Сервистік портал сондай-ақ шығын материалдарын немесе қызметтерді жеткізуге тапсырыс беру үшін пайдалануға болады.

5.6.4. Барлық Өтінімдер Тапсырыс берушінің Өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркелуі тиіс.

5.6.5. Мониторинг жүйесінде Баспа сервисін ұсынуда тіркелмеген іркілістер болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкері инцидентті ITSM-тің жеке өтінімдерді есепке алу жүйесінде тіркейді және Мердігерге электрондық пошта арқылы хабарлайды.



6. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

6.1. Ережелер өтінімдерді Service-Desk-ке беру:

6.1.1. Жеткізуші Тапсырыс берушіге тәулік бойы жұмыс істейтін бірыңғай тікелей веб-сілтемені және бірыңғай электрондық пошта мекен-жайын ұсына отырып, бірыңғай байланыс нүктесін ұйымдастырады.

6.1.2. Мердігердің маманы келісілген SLA шеңберінде алынған Өтінімді Service-Desk жүйесінде тиісті сериялық нөмір бойынша тіркейді.

6.2. Техникалық қолдауды ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

6.2.1. Жеткізуші Өтінімдерді тәулік бойы қабылдауды қамтамасыз етуі тиіс. Өтінімдерді тіркеу, орындау және шешу Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында және SLA сәйкес жүзеге асырылады;

6.2.2. Мердігер интерактивті жүйені қолдануы керек, бұл Тапсырыс берушіге қызметтің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау, сондай-ақ өзгерістерді, тәуекелдерді, эскалацияны және басқа аспектілерді басқару үшін қызмет оқиғалары туралы есептер шығаруға мүмкіндік береді. техникалық тапсырма талаптарының орындалуы. Мердігер Келісімшарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге қызмет көрсету келісімшарттары бойынша менеджердің телефон нөмірін береді, ол бойынша ол Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында қол жетімді болуы керек.

6.2.3. Жеткізуші олардың жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін Баспа сервисін ұйымдастыруға қатысатын барлық жүйелерді әкімшілендіруді және сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс;

6.3. Тауарлы-материалдық қорларды және қосалқы қорларды басқаруға қойылатын талаптар:

6.3.1. Тапсырыс беруші КФҚ-ның үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік беру үшін шығын материалдарының ең аз қажетті мөлшерін сақтауға арналған жеке қойма бөлмесін ұсынады;

6.3.2. Мердігер өз күшімен КФҚ-ны шығын материалдарымен және қосалқы бөлшектермен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы керек және келісілген SLA шеңберінде КФҚ-ның жұмысында тоқтап қалуға жол бермеуі керек;

6.3.3. Қоймалау және жеткізу Жеткізушінің күшімен жүзеге асырылады;

6.4. Техникалық қызмет көрсетуге (бұдан әрі – ТҚК) қойылатын талаптар:

6.4.1. Бұл Мердігердің полиграфиялық қызметтің қолданылу мерзімі ішінде бүкіл полиграфиялық қызметтің тиімділігін қамтамасыз ету үшін жауапкершілігін білдіреді.

6.4.2. The ҚФФ келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- интерактивті мониторинг және ақауларды проактивті анықтау,



- профилактикалық және диагностикалық жұмыстарды ай сайын жүргізу,
- авариялық шығулар және тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша диагностикалық жұмыстарды жүргізу,
- жөндеу жұмыстарын жүргізу, бөлшектерді, тораптарды, ресурстық бөлшектерді және механизмдерді тозуына немесе істен шығуына қарай ауыстыру;

6.4.3. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер техникалық қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа, өндірушінің техникалық құжаттамасына және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес МРР қызметтерін басшылыққа алады және олардың сапасын қамтамасыз етеді;

6.4.4. Мердігер қызмет көрсететін КФҚ-ның Өндіруші мәлімдеген техникалық сипаттамаларға Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне сәйкестігін қамтамасыз етеді;

6.4.5. Техникалық қызмет көрсету құнына Мердігердің SLA-ға сәйкес МФҚ-ның толық жұмыс істеуі үшін қажетті барлық қажетті шығын материалдарын және МФҚ үшін барлық қажетті ресурстық бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді.

6.5 Қорларды басқаруға қойылатын талаптар.

6.5.1. Жеткізуші өз күшімен баспа құрылғыларын картридждермен, сиялармен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы тиіс, жөндеу жинақтарымен, қосалқы бөлшектермен, қызмет көрсету деңгейі туралы келісімнің (SLA) бөлігі ретінде көлік құралының 7.3.2 тармағы;

6.5.2. Шығын материалдарын сақтау, жеткізу және кәдеге жарату Мердігердің күшімен жүзеге асырылады тапсырыс берушінің көмегімен;

6.5.3. Барлық жеткізілетін картридждер, керек-жарақтар, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және болуы керек орнатылған Баспа құрылғылары үшін тиісті;

6.5.4. Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығын материалдарын, картридждерді және қосалқы бөлшектерді жеткізуге рұқсат етілмейді;

6.5.5. Жеткізуші белгіленген талаптарға сай келетін кем дегенде екі баспа құрылғысын қамтамасыз етуі керек "1 типті баспа құрылғысы" және "2 типті баспа құрылғысы" көлік құралының 5.1.2 тармағына сәйкес, ұзақ мерзімді жөндеу кезінде ауыстыру үшін баспа сервисінің қолжетімділігін қамтамасыз ету үшін Баспа сервисіне тартылған баспа жабдықтарының;

6.5.6. Принтерлердің шығын материалдарын жеткізуді Мердігер Қызмет көрсетуді тоқтатпай, алдын ала жоспарлауы керек мөрлер;

6.5.7. Жеткізуші Баспа құрылғысының әрбір үлгісі үшін кемінде 1 резервтік картриджді қамтамасыз етуі тиіс. Жағдайда түрлі-түсті баспа құрылғысы, әрбір түс үшін резервтік картридж қамтамасыз етілуі керек;



6.5.8. Қызметтерді көрсету барысында Мердігер кеңсе жабдықтарын барлық қажетті шығын материалдарымен уақтылы қамтамасыз етеді, өндіруші ұсынған кеңсе жабдықтарын тиеу нормаларына сүйене отырып, оларды орнату қызметтерін қоса алғанда, және тоқтап қалуға жол бермейді. оргтехниканы пайдалану;

6.6. Техникалық қызмет көрсетуге қойылатын талаптар.

6.6.1. Техникалық қызмет көрсету (бұдан әрі - ТК) Мердігердің жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету жауапкершілігін білдіреді Шарттың қолданылу кезеңінде барлық Баспа сервисі, сондай-ақ жаңадан орнатылатын баспа құрылғылары.

6.6.2. ТНЕ Баспа құрылғылары, келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

- Мониторинг және ақауларды проактивті анықтау;
- Диагностикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;
- Бөлшектерді, тораптарды, қосалқы бөлшектерді және механизмдерді тозған немесе істен шыққан кезде жеткізу және ауыстыру;
- Түпнұсқалық шығын материалдарын жеткізу және ауыстыру.

6.6.3. Мердігер баспа қызметін ұйымдастыру үшін тек түпнұсқа шығын материалдарын жеткізуге міндеттенеді;

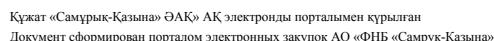
6.6.4. Барлық профилактикалық және регламенттік жұмыстар күштермен алдын ала келісілген мерзімде және мерзімде жүргізілуі тиіс Жеткізушінің.

6.6.5. Техникалық қызмет көрсету Көлік құралының 7.1-тармағына сәйкес жұмыс уақытынан тыс уақытта немесе Тапсырыс берушімен келісім бойынша орналасқан жері бойынша жүзеге асырылуы керек Тапсырыс беруші қызметкерлерінің өтінімдері негізінде немесе жоспарлы немесе жоспарлы жұмыстарды орындау үшін баспа құрылғылары;

6.6.6. Қызметтерді көрсету кезінде Мердігер басшылыққа алады және техникалық және профилактикалық жұмыстардың сапасын қамтамасыз етеді. өндіруші фирманың техникалық құжаттамасына, қызмет көрсету нұсқаулығына сәйкес кеңсе жабдықтарына техникалық қызмет көрсету ұйымдастыру техникасының осы түрінің және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттаманың;

6.6.7. Жеткізуші жеткізілетін баспа құрылғыларының мәлімделген техникалық сипаттамаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді өндіруші фирма Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне;

6.6.8. Баспа құрылғыларына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтерді көрсету барысында Мердігер уақтылы және өз есебінен өз қызметкерлерін жұмыс құралдарымен, техникалық жабдықтармен, қажетті шығын материалдарымен қамтамасыз етеді баспа сервисін сапалы ұсыну, сондай-ақ мыналарға сүйене отырып, барлық қажетті шығын материалдарын ауыстыруды жүзеге асырады ұйымдастыру техникасын өндіруші ұсынған нормалар;



6.6.10. Шығын материалдарының сапасы мәліметтер үшін қабылданған тиісті ГОСТ талаптарына сәйкес келуі керек қосалқы шығын материалдарының түрлері, сондай-ақ өндірушінің сапа сертификаттары, сәйкестік сертификаттары, гигиеналық және санитарлық-эпидемиологиялық сертификаттарға, заңнамаға сәйкес өзге де құжаттар бойынша Қазақстан Республикасы және шығын материалдарының әрбір атауы үшін тиісті құжаттармен расталады.

6.6.11. Барлық жұмыстарды Жеткізуші Қазақстан Республикасының қолданыстағы санитарлық нормалары мен ережелерін ескере отырып орындауы керек жүзеге асырылатын жұмыс түрлеріне;

7. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SLA).

7.1. Қызмет көрсету кестесі.

7.1.1. Қызмет көрсету кестесі Мердігерді техникалық қолдаудың жұмыс уақытын реттейді.
Қызметтерді көрсету сағаттары

техникалық қолдауды:

Дс. – 08:00-19:00;

Cc. – 08:00-19:00;

Сәрсенбі – 08:00-19:00;

Бс. – 08:00-19:00;

ЖМ. – 08:00-19:00.

(сондай-ақ Жеткізушінің келісімі бойынша демалыс және мереке күндеріндегі талап бойынша).

7.2. Қолжетімділік талаптары.

7.2.1. Егер қызмет әрқайсысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі болса, қызмет көрсетілген болып саналады баспа сервисінің баспа құрылғысында орнатылған:

- Басқару жүйесі үшін 99,7% қолжетімділікпен;
- Әрбір басып шығару құрылғысы үшін жұмыс уақытының 98% (тоқсанына) қолжетімділігімен;
- Дайын Таңбалар мен сканерленген құжаттардың сапасы тармақта айқындалған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді 5.1.2 және ағымдағы техникалық ерекшеліктің 5.4

Тармақтар көрсеткіші: 100%

[illegible]



7.2.2. Қызметтің қолжетімділігі:

7.2.2.1. Басқару жүйесі – 99,7%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 1,89 сағат;

7.2.2.2. Бір баспа құрылғысы – 98%. Қолжетімсіздіктің рұқсат етілген ең ұзақ уақыты – тоқсанына 12,6 сағат.

7.2.3. Жеткізуші көрсететін Қызметтердің қолжетімсіздігі мыналарға байланысты болуы мүмкін:

- Авариялық жағдайға байланысты;
- Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;
- Шұғыл жұмыстармен;
- Басқа инциденттермен;

Барлық жүргізіліп жатқан жұмыстар Мердігерден Тапсырыс берушіге хабарлауды талап етеді.

Сервис сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпарат мөрлер, жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

Жұмыс уақытынан тыс уақытта жүргізілетін шұғыл жоспарлы жұмыстар (техникалық қызмет көрсету) туралы ақпарат 12 сағат бұрын беріледі жұмыстардың басталуы.

7.2.4. Сервистің қолжетімділігі мына формула бойынша анықталады:

Сервистің қолжетімділік деңгейі = $(T - T_{ав}) / T * 100\%$,

(немесе сервистің қолжетімді болу уақытының бағаланатын кезең үшін оны ұсынудың келісілген уақытына қатынасы),

қайда:

T - бағаланатын кезең үшін сервисті ұсынудың келісілген уақыты;

T_{ав} - сервис оны ұсынудың келісілген уақыты ішінде қолжетімсіз болған нақты уақыт;

Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіздігі жағдайлары болып саналмайды.

7.2.5. Сервистің қолжетімсіздігі фактілері жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру бойынша жұмыстарды орындағаннан кейін тіркеледі.

7.2.6. Сервистің қолжетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:



Осы құжат электрондық құжат және басқарушының цифрлық қолымен тапсырыс берушімен келісілген уақытта қол қойылған.

Данный документ является равнозначным документу на бумажном носителе.



- желі немесе қызметтер бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрініс тапқан серверлердің журналдары;

- пайдаланушылардан бірыңғай проблемасы бар бірнеше жеке өтінімдер келіп түседі, әрі қарай журналдарда немесе жаңалықтарда расталады жаппай Өтінім;

7.2.7. Қолжетімсіздіктің аяқталу уақыты келесілер негізінде есептеледі:

- қызметті қалпына келтіру журналдары;
- қызметтің жұмыс станцияларынан қолжетімділігі фактісі.

7.3. Қызметтердің жеделдігіне қойылатын талаптар.

7.3.1. Жеткізуші баспа сервисін ұсынуы, баспа құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және т.б. тиіс. көлік құралының 7.3.2-тармағында көрсетілген белгіленген уақыт көрсеткіштері шегінде Баспа серверін басқару.

7.3.2. Сервисті ұсынудың SLA:

7.3.2.1. 1, 2, 3 типті баспа құрылғысы:

Реакция уақыты - 20 минут;

Қызмет көрсетуге сұраныс – 4 сағат;

Инцидент – 2 сағат

7.3.3. Өтінімді шешу уақыты шешілетін мәселенің күрделілігіне байланысты ұзағырақ болуы мүмкін және келесідей болуы керек тапсырыс берушімен келісілді;

7.3.4. Инциденттерді және Қызмет көрсетуге сұраныстарды тіркеу, жабу уақыты Тапсырыс берушінің өтінімдерін есепке алу жүйесінде тіркеледі.

8. ӨТЕМАҚЫНЫ ЕСЕПТЕУ.

8.1. Өтемақы есебі Басқару жүйесінің 99,7%-дан азы қолжетімділікті бұзған жағдайда, қолжетімділік бұзылған жағдайда қолданылады көлік құралының 7.2.2 тармағында белгіленген әрбір баспа құрылғысының қолжетімділігінің 98%-дан азы, сондай-ақ рұқсат беру мерзімдері бұзылған жағдайда Көлік құралының 7.3.2-тармағында белгіленген инциденттер және қызмет көрсетуге сұраныстардың орындалуы. КО Бағаланатын кезең – күнтізбелік тоқсан.

8.2. Өтемақының қорытынды есебі.

$SUM = SUM(A) + SUM(B) + SUM(C)$.

SUM – Күнтізбелік тоқсан үшін өтемақы сомасы (теңге ҚҚС есебімен);

$SUM(A)$ – Басқару жүйесінің қолжетімділігін бұзған үшін өтемақы сомасы;

Осы құжат электрондық заңнамалық актілермен қамтамасыз етілген. Ресми құжаттың қағаздағы нұсқасы бірыңғай форматтағы электрондық заңнамалық актілермен қамтамасыз етілген.

Данный документ подписан электронной подписью 30.06.2023 года в 10:00:00 «Самұрық-Қазына» ӨАҚ» АҚ электронды порталымен құрылған. Данный документ равнозначен документу на бумажном носителе.

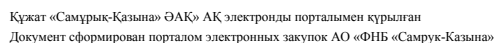


Рис. 1. QR-коды, созданные с помощью программы «Сканирование кодов»



$SUM(C) = (K_i + H_i) * Q_s * [\text{Бағаланатын кезеңдегі Қызметтің есептік құны (теңге ҚҚС есебімен)}]$

SUM(C) – инциденттерді шешу және қызмет көрсетуге сұраныстарды орындау мерзімдерін бұзғаны үшін өтемақы мөлшері;

K_i – мерзімі өткен инциденттер саны;

H_i – қызмет көрсетуге мерзімі өткен сұраныстардың саны;

Q_s – критикалық дәрежені көрсететін сапалық және қаржылық шамалардың еселігі, коэффициенті, қатынасы 0,001.

8.3. Егер Басқару жүйесі мен баспа құрылғылары бір уақыт аралығында қол жетімді болмаса, өтемақыны есептеу басқару жүйесінің қолжетімсіздігі үшін ғана қолданылады.

8.4. Айыппұл санкциялары ҚҚС-ты ескере отырып, теңгемен тоқсандағы сервис құнына сүйене отырып есептеледі.

8.5. Есептілікке қойылатын талаптар

8.5.1. Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтер бойынша орындалған жұмыстардың көлемі мен сапасы туралы ақпаратты жинауды жүзеге асырады осы Шартпен реттеледі. Бұл мәселені шешу үшін Мердігер Тапсырыс берушіге келесі ақпаратты ұсынуды қамтамасыз етеді жұмыстарды орындау барысында.

8.5.2. Есептер тізімі:

8.5.2.1. Кезеңдегі ашық және жабық өтінімдер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды форматта), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды және қағаз түрінде).

8.5.2.2. Кезеңдегі SLA талаптарын орындаудан ауытқулар туралы жиынтық есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).

8.5.2.3. Басып шығарылған беттер саны туралы есеп.

Ұсыну тәртібі - Ай сайын (электронды және қағаз түрінде), Тапсырыс берушінің талабы бойынша (электронды түрде).







4737908079

Қол қоюшылар:

Бошанов Алибек Ерикович, Управляющий директор по IT и телекоммуникациям

Сафуани Толеген Есенкулулы, Управляющий директор по HR, правовому сопровождению и рискам

Омаров Кабдулла Серикович, Директор Юридического департамента

Демина Любовь Михайловна, Директор Департамента закупок

Шалмаганбетов Еркебулан Мауленович, Главный эксперт отдела сопровождения информационных технологий Департамента информационных технологий

Токубаев Шаяхмет Кажымуратулы, Главный менеджер отдела договорно-правовой работы Юридического департамента

Адильханова Айсулу Муратовна, Главный менеджер отдела налогового учета Департамента бухгалтерского и налогового учета

Есимов Жандияр Карипжанович, Главный менеджер отдела сопровождения информационных технологий Департамента информационных технологий

Глузман Александр Николаевич, Директор

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



**Дополнительное соглашение 1046839/2025/1-1
к договору №1046839/2025/1**

25.07.2025 г.

Акционерное общество "Казахстанская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC", именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице Управляющий директор по IT и телекоммуникациям Бошанов Алибек Ерикович, действующего на основании Доверенность №4170048170 от 05.01.2025, , с одной стороны, и Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems" именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Директор Глузман Александр Николаевич, действующего на основании согласно устава, , с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности как указано выше «Сторона», в соответствии с Порядком осуществления закупок акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына» и юридическими лицами, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Қазына» на праве собственности или доверительного управления, утвержденным решением Совета директоров АО «Самрук-Қазына» (№193 от «03» марта 2022 года) (далее – Порядок), и на основании письма Исполнителя от 09.07.2025 года №7 и пункта 17.8. договора о закупке услуг от 23.01.2025 года №1046839/2025/1 (далее – Договор), заключили настоящее дополнительное соглашение и пришли к соглашению о нижеследующем.

1. Общие сведения

- 1.1. В разделе 18 «Места нахождения и банковские реквизиты Сторон» Договора в реквизитах Исполнителя слова «г.Астана, район «Есиль», Кабанбай Батыр, 42, 236» заменить словами «г. Алматы, ул. Наурызбай батыра 146».
- 1.2. Настоящее дополнительное соглашение вступает в силу с момента его подписания уполномоченными на то представителями обеих Сторон, распространяет свое действие на правоотношения Сторон, возникшие с 9 июля 2025 года, и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств по договору.
- 1.3. Настоящее дополнительное соглашение составлено в 2 (двух) экземплярах, на государственном и русском языках по 1 (одному) экземпляру для каждой Стороны, имеющих равную юридическую силу и является неотъемлемой частью Договора. Каждый экземпляр включает текст настоящего дополнительного соглашения на государственном и русском языках.
- 1.4. Все иные условия Договора, неизменные настоящим дополнительным соглашением, остаются в силе и являются обязательными для исполнения Сторонами.
- 1.5. Во всем ином, что прямо не предусмотрено настоящим дополнительным соглашением, Стороны руководствуются Договором и законодательством Республики Казахстан.

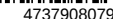
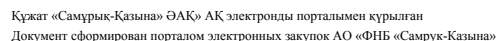
2. Юридические адреса и банковские реквизиты Сторон

Акционерное общество "Казахстанская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"
г.Астана, район Сарайшық, проспект Тәуелсіздік, здание, 59
БИН 970740000838
БИК HSBKKZKX
ИИК KZ736010111000023853
АО "Народный Банк Казахстана"
Тел.: +7 (717) 269-3824
Управляющий директор по IT и телекоммуникациям
Бошанов Алибек Ерикович

Товарищество с ограниченной ответственностью
"OptiSystems"
г.Алматы, Алмалинский район, Наурызбай батыра, 146
БИН 241240001284
БИК IRTYKZKA
ИИК KZ6296503F0014034969
АО "ForteBank"
Тел.: +7 (727) 3466088
Директор Глузман Александр Николаевич

25.07.2025 12:31:08

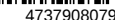
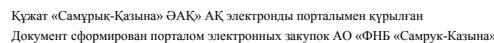
25.07.2025 12:37:27



к Договору №1046839/2025/1-1 от 25.07.2025 г.

Перечень приобретаемых товаров, работ и услуг

№ строк и ПП	Наименование и краткая характеристика	Дополнительная характеристика	Общее к- во	Год	К-во	Ед. изм	Признак НДС РК	Сумма	Итоговая сумма	Место поставки	Условия поставки	Срок поставки	Условия оплаты	Признак не фиксированной (плавающей) цены
55-2 У	Услуги сервиса печати	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Акмолинские МЭС»	1.000	2024	1.000	-	Да	0	45 721 760	КАЗАХСТ АН, г.Астана, р- н Байқоңыр, ж/м Өндіріс, ул. Үшқоңыр, зд. 3/2	-	с 01.2025 по 12.2028 (включител ьно)	Предоплата - 0%, Промежуто чный платеж - 100%, Окончатель ный платеж - 0%	Да Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Да	10 763 200						
			1.000	2026	1.000	-	Да	11 200 000						
			1.000	2027	1.000	-	Да	11 651 360						
			1.000	2028	1.000	-	Да	12 107 200						
56-2 У	Услуги сервиса печати	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Северные МЭС»	1.000	2024	1.000	-	Да	0	58 217 600	КАЗАХСТ АН, Павлодарск ая область, г. Экибастуз, ул.Ауэзова, 126	-	с 01.2025 по 12.2028 (включител ьно)	Предоплата - 0%, Промежуто чный платеж - 100%, Окончатель ный платеж - 0%	Да Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Да	13 708 800						
			1.000	2026	1.000	-	Да	14 257 600						
			1.000	2027	1.000	-	Да	14 828 800						
			1.000	2028	1.000	-	Да	15 422 400						
57-2 У	Услуги сервиса печати	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Сарбайские МЭС»	1.000	2024	1.000	-	Да	0	49 078 400	КАЗАХСТ АН, Костанайск ая область, г.Рудный, ул. Топоркова, 31	-	с 01.2025 по 12.2028 (включител ьно)	Предоплата - 0%, Промежуто чный платеж - 100%, Окончатель ный платеж - 0%	Да Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Да	11 558 400						
			1.000	2026	1.000	-	Да	12 017 600						
			1.000	2027	1.000	-	Да	12 499 200						
			1.000	2028	1.000	-	Да	13 003 200						



54-2 У	Услуги сервиса печати	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Западные МЭС»	1.000	2024	1.000	-	Да	0	22 064 000	КАЗАХСТАН, Атырауская область, г.Атырау, ул. М.Өтемісұлы, 110А	-	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%	Да Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Да	5 196 800						
			1.000	2026	1.000	-	Да	5 398 400						
			1.000	2027	1.000	-	Да	5 622 400						
			1.000	2028	1.000	-	Да	5 846 400						
51-2 У	Услуги сервиса печати	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Центральные МЭС»	1.000	2024	1.000	-	Да	0	62 070 400	КАЗАХСТАН, Карагандинская область, г.Караганда, ул. Камская, 4	-	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%	Да Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Да	14 616 000						
			1.000	2026	1.000	-	Да	15 198 400						
			1.000	2027	1.000	-	Да	15 814 400						
			1.000	2028	1.000	-	Да	16 441 600						
53-2 У	Услуги сервиса печати	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Восточные МЭС»	1.000	2024	1.000	-	Да	0	35 134 400	КАЗАХСТАН, Восточно-Казахстанская область, г.Усть-Каменогорск, ул. Бажова, 67	-	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%	Да Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Да	8 276 800						
			1.000	2026	1.000	-	Да	8 601 600						
			1.000	2027	1.000	-	Да	8 948 800						
			1.000	2028	1.000	-	Да	9 307 200						
52-2 У	Услуги сервиса печати	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Актюбинские МЭС»	1.000	2024	1.000	-	Да	0	35 526 400	КАЗАХСТАН, Актюбинская область, г.Актобе, пр. 312-й Стрелковой дивизии, 44	-	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%	Да Формула: согласно тарифам поставщика
			1.000	2025	1.000	-	Да	8 366 400						
			1.000	2026	1.000	-	Да	8 702 400						
			1.000	2027	1.000	-	Да	9 049 600						
			1.000	2028	1.000	-	Да	9 408 000						



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1046839
способом Открытый тендер

Лот № 5 (55-2 У, 3812960)

Заказчик: Акционерное общество "Казakhstanская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	55-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати
Дополнительная характеристика	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Акмолинские МЭС»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, р-н Байқоңыр, ж/м Өндіріс, ул. Үшқоңыр, зд. 3/2
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

2.1. Определения и сокращения.

Сервис печати, Услуга – это комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на территории Заказчика копировально-множительного оборудования, с целью осуществления печати, согласно требованиям пункта 5.1.2 ТС и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения всех требований текущей технической спецификации.

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование.

Запрос на обслуживание (Заявка) – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию посредством оформления заявки в системе Service-Desk телефонного обращения или электронной почты.

Service-Desk – программное обеспечение, для регистрации Заявок на предоставление Услуг, с возможностью контроля сроков реагирования и исполнения, доступное по прямой веб-ссылке.

Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник поставщика, контролирующий качество предоставления услуг, отвечающий за проект после подписания контракта.



Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения;

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Рабочий день – означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-дневной рабочей недели.

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным поставщиком услуги Сервиса печати.

ПО - программное обеспечение для управления печатью.

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания). ДИТ - Департамент информационных технологий.

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Поставщика (принтер, многофункциональное устройство, копировально множительное оборудование) отвечающая требованиям пункта 5.1.2 ТС, поставляемая на территорию Заказчика, для организации

СУОП - Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организует и обслуживает Поставщик.

БД - База данных.

Сервиса печати.

2.3. Объем печати в год на весь филиал.

2.3.1. Монохромный А4 – не более 186 073 односторонних листов;

2.3.2. Монохромный А3 – не более 1 989 односторонних листов;

2.3.3. Полноцветный А4 – не более 58 076 односторонних листов;

2.3.4. Полноцветный А3 – не более 5 233 односторонних листов.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.

3.1. Цели организации сервиса.

В процессе внедрения Сервиса печати, Поставщиком должны быть учтены следующие цели Заказчика:



- Сокращение совокупной себестоимости печати;
- Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счёт упрощения и централизации методов и инструментов печати;
- Упрощение процессов по управлению, контролю и оптимизации инфраструктуры печати;
- Повышение отказоустойчивости инфраструктуры печати.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ.

4.1 Поставщик после заключения договора в течении 5 рабочих дней должен предоставить:

- 4.1.1. Номера телефонов службы технической поддержки доступные 24 часа в сутки;
- 4.1.2. Электронный адрес службы технической поддержки доступный в формате 24/7;
- 4.1.3. Адрес веб-страницы на сайте с информацией о телефонах и электронных адресах службы технической поддержки;
- 4.1.4. Тарифы согласно приложению 4 к договору, которые в последующем будут рассчитываться при оплате фактически оказанных услуг;
- 4.1.5. Модель и марку поставляемого оборудования, а также указать наименование и версию программного обеспечения.
- 4.1.6. Письмо от производителя или от официального представительства на территории Республики Казахстан о статусе партнера, авторизованного производителем оборудования, которое будет использоваться в рамках внедрения Сервиса печати;
- 4.1.7. Письмо от производителя в Республике Казахстан о наличии сервисных центров в Республике Казахстан.
- 4.1.8. В целях исключения поставки контрафактного (нелицензионного) ПО, предоставить письмо от производителя или уполномоченного им лица на территории РК на право поставки ПО на территории РК с указанием наименования ПО, номера данного тендера и наименования Заказчика.

4.2. Требования к Поставщику при исполнении договора.

4.2.1. Поставщик должен обладать автоматизированной системой учёта заявок Service-Desk, работающей 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

4.2.3. При отсутствии собственной автоматизированной системы учёта заявок Service-Desk Поставщик может осуществлять работу с заявками через систему Заказчика, при этом Поставщик должен получить доступ к системе Заказчика путем приобретения



пользовательских лицензий у производителя ПО. Информацию об используемой системе учета заявок, Поставщик должен направить в письменной форме, в срок не более 15 календарных дней с момента подписания договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПЕЧАТИ.

5.1. Требования к техническим параметрам Устройств печати.

5.1.1. Поставщик обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в пункте 5.1.2 ТС.

5.1.2. Технические параметры Устройств печати:

5.1.2.1. Устройство печати Тип 1:

Скорость печати – Не менее 40 стр. / мин формата А4;

Время выхода первой страницы – Не более 7.2 сек. формата А4 в монохромном режиме;
Выход первой копии – не более 9.2 сек

Формат печати – А4;

Разрешение – не менее 1 200× 1 200 dpi.; Ресурс тонера не менее 12000 стр.

Ресурс блока формирования изображения не менее 50000

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Нет; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования (ЧБ/цвет) – не менее 24/20 изобр./мин в одностороннем режиме;
Формат файла сканирования – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;

Скорость копирования А4 не менее 40 стр./мин;

Скорость копирования/печати Автоматического дуплекса А4 не менее 20 стр./мин Панель управления – Размер панели 3,7";

Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати; Active Directory – да;

Количество устройств печати, шт. – Не менее 9 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.2. Устройство печати Тип 2:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Скорость печати не менее 45 стр/мин (ч/б) и 45 стр/мин (цветн.) Время прогрева – не более 17 сек.

Время выхода первой страницы – Не более цвет: 5 сек.; Ч/Б: не более 3,8 сек. Форматы печати: А6-SRA3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м Разрешение – Не менее 600 x 1 800 dpi;

Память системы - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Да; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да; Печать с мобильного устройства: - Да;

Разрешение сканирования не менее 600 x 600 dpi; Емкость автоподатчика - не менее 300 листов;

Скорость сканирования (односторонняя / двусторонняя) – не менее 140 стр/мин цвет, 140 стр/мин чб /280 стр

/мин цвет, 280 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Ресурс девелопера – не менее 1 000 000 стр.;

Ресурс фотобарабана не менее 240 000 стр. (черный); 155 000 (цветные) Ресурс тонера – не менее 28 000 стр.

Панель управления – цветной сенсорный ЖК-дисплей с диагональю не менее 25,6 см (10,1"); Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Функции безопасности - фильтрация IP и блокировка портов, SSL3 и TLS1.0/1.1/1.2; ISO 15408 HCD-PP Common Criteria; поддержка IPsec, поддержка IEEE 802.1x, аутентификация пользователей, лог аутентификаций, безопасная печать, Kerberos, перезапись жесткого диска, шифрование данных на жёстком диске (AES 256), конфиденциальное получение факсов, шифрование данных пользователя;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи

Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течении действия Договора).



5.1.2.3. Устройство печати Тип 3:

Скорость печати – Не менее 25 стр./мин;

Время выхода первой страницы – Не более 8.4 сек.цвет, 6.8 сек чб. ;

Формат печати - А6 - А3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м;

Разрешение – Не менее 600х600 т./д.;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность цветной печати – Да;

Возможность двухсторонней печати – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее не менее 55 стр/мин цвет, 55 стр/мин чб /20 стр/мин цвет, 20 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Память системы – не менее 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Скорость копирования – Не менее 25 копий/мин.;

Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 7 дюймов; Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 2 (Может изменяться в течение действия Договора).

5.1.3. Требования, указанные в настоящей технической спецификации, все предложенные параметры Устройств печати должны соответствовать или превосходить минимальные технические параметры, указанные в данной технической спецификации.

5.1.4. В случае снижения одного или нескольких параметров, указанных в пункте 5.1.2 ТС, Поставщик должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса пункта 5.1.2 ТС;

5.2. Требования к организации Сервиса печати.

5.2.1. Поставщик должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями пункта 5.2.2 ТС и текущей технической спецификации;

5.2.2. Содержание услуг Поставщика по организации Сервиса печати.



5.2.2.1. Наименование услуг - Доставка Устройств печати и необходимого количества расходных материалов к месту организации Сервиса печати;

Содержание услуг - Поставщик обеспечивает доставку и перемещение Устройств печати и расходных материалов к месту организации Сервиса печати. Устройства печати и расходные материалы размещаются на складе Заказчика или ином согласованном складском помещении и предоставляется Заказчиком.

Результат - Устройства печати и расходные материалы доставлены к месту организации Сервиса печати. Результирующий документ (при необходимости) - Акт ответственного хранения

5.2.2.2. Наименование услуг - Организация Сервиса печати.

Содержание услуг - Поставщик организует Сервис печати (монтаж и подключение) в соответствии с планом размещения Устройств печати, а также настройку в соответствии с требованиями данной ТС.

Результат - Устройства печати размещены, подключены и настроены согласно согласованной с Заказчиком схемы размещения Устройств печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Схема размещения Устройств печати.

5.2.2.3. Наименование услуг - Установка и настройка Программно-аппаратного комплекса и системы мониторинга в течение 5 рабочих дней после даты доставки Устройств печати.

Содержание услуг - Поставщик устанавливает и настраивает на предоставленных Заказчиком серверных ресурсах ПО и систему мониторинга Устройств печати, с учётом требований данной ТС.

Результат - Системы установлены. Пользователи и Устройства печати подключены к установленным системам. Коллективная печать доступна для Пользователей.

5.2.2.4. Наименование услуг - Разработать и согласовать с Заказчиком, план испытаний Сервиса печати.

Содержание услуг - Разработать план испытаний с учётом Программно-аппаратного комплекса и согласовать с Заказчиком.

Результат - Согласованный с Заказчиком план испытаний. Результирующий документ (при необходимости) - План испытаний.

5.2.2.5. Наименование услуг - Испытание работы Сервиса печати на соответствие настоящей технической спецификации.

Содержание услуг - Проведение Поставщиком комплекса испытаний Сервиса печати с представителем Заказчика.



Результат - Проведён комплекс испытаний, проверена работоспособность сервисов.
Устройства печати готовы к эксплуатации и соответствуют требованиям, указанным в текущей Технической спецификации.

Результирующий документ (при необходимости) - Протокол испытания.

5.2.2.6. Наименование услуг - Провести обучение конечных пользователей Заказчика.

Содержание услуг - Обучение конечных пользователей Заказчика специфике использования Программно- аппаратного комплекса.

Написание инструкции для пользователя по выполнению базовых операций по работе с Сервисом печати.

Результат - Пользователи прошли обучение или получили материалы на русском языке по работе с Сервисом печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Согласованная с Заказчиком инструкция пользователя Сервисом печати.

5.2.2.7. Наименование услуг – запуск услуги.

Содержание услуг – запуск услуги сервис печати.

Результат - Пользователи пользуются услугой, печатают, копируют и сканируют.

Результирующий документ – Акт ввода в эксплуатацию услуги сервис печати.

5.2.3. Схема размещения оборудования составляется и согласовывается Поставщиком, с учётом требований Заказчика;

5.2.4. Поставщик осуществляет прокладку и монтаж точек питания и информационных розеток для подключения Устройств печати;

5.2.5. Поставщик должен установить Устройства печати Тип 2 таким образом, чтобы верхняя граница

Устройства печати находилась на высоте не менее 77 сантиметров и не более 100 сантиметров или по согласованию с Заказчиком. Должны быть предусмотрены дополнительные лотки или тумба.

5.2.6. Поставщик должен предоставить и развернуть программное обеспечение, которое обеспечивает защищённую печать и учет распечатываемых документов, тем самым позволяя оптимизировать и контролировать всю среду печати Заказчика;

5.2.7. Работы и услуги должны соответствовать требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности;



5.2.8. Недопустимо к поставке оборудование, бывшее в употреблении или восстановленное. На поставляемом оборудовании допускается не более 200 тестовых отпечатанных страниц;

5.2.9. Количество Устройств печати может быть изменено в меньшую или большую сторону в течение действия Договора, но не более 20% (двадцати) в год от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или по согласованию сторон;

5.2.10. В случае увеличения количества Устройств печати в течение действия Договора поставка оборудования должна быть осуществлена не позднее 90 (девяносто) календарных дней с момента согласования изменений количества Устройств.

5.3. Требования к программному обеспечению применимо к Устройство печати Тип 2 и Тип 3

5.3.1. Программно-аппаратный комплекс, должен обеспечить выполнение следующих требований:

Описание характеристики	Требование
Поддержка встроенного на МФУ терминала	Да
Возможность авторизации по ID-карте (бесконтактный метод), PIN-коду, пользователю и паролю,	Да
Блокировка режимов МФУ	Да
Простой способ сопоставления прав на печать/копирование для пользователей /групп пользователей из веб-консоли администратора	Да
Выбор работ для печати, повторная печать или удаление работ	Да
Учет выполненных работ (если МФУ поддерживает сетевой учет)	Да
ОС Заказчика для установки сервера	Windows Server 2019



4737908079

Полностью русскоязычный интерфейс на сервере	Да
Русскоязычный интерфейс для встроенного терминала МФУ	Да
Наличие продвинутого функционала создания отчетов	Да
Экспорт данных в файлы распространенных форматов, несколько вариантов выгрузки, не только .CSV формат	Да
Присвоение пользователю нескольких карт /PIN	Да
Поддержка квот	Да
Импорт пользователей из LDAP-каталогов, текстовых файлов	Да
Возможность авторизации на ПК непосредственно перед печатью (например, при печати с ПК общего пользования)	Да
Просмотр первой страницы работы на сервере	Да
Возможность покупки поддержки у производителя и гарантированный SLA	Да
Самостоятельное присвоение карты пользователю	Да



4737908079

Группировка принтеров, легкость поиска при их большом количестве	Да
Предустановленные или произвольные отчёты, создаваемые с помощью удобного конструктора	Да
Различные виды отчётов, позволяющие консолидировать информацию о печати по пользователям, отделам, группам и прочим признакам	Да
Настройка финишных параметров на панели МФУ - возможность выбора кол-ва копий, цвет/ЧБ, одно-/двухсторонняя печать	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати (CBPR). Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности	Да
Опциональная возможность организации гостевой печати	Да
Опциональная возможность создания Веб-интерфейса для общих очередей печати	Да
Сканирование на Email (протокол отправки писем SMTP или Microsoft Exchange), домашний каталог или сетевой каталог общего доступа	Да
Предоставление доступа специалистам Заказчика к клиентскому portalу с доступом к базе знаний по программному продукту на русском языке.	Да



4737908079

Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати. Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности.	Да
Если часть серверов кластера выходит из строя, ее должна замещать исправная часть группы. В случае полной недоступности серверов СУОП, задания печати необходимо направлять с рабочих станций на МФУ по прямой очереди (без прохождения авторизации, минуя сервер СУОП)	Да
В целях достижения максимальной отказоустойчивости и балансировки нагрузки, необходима возможность развертывания СУОП с использованием кластера (не менее двух) серверов управления, которые подключены к внешней БД, и кластера WNLB (не менее двух) серверов обработки заданий печати. Необходимо обеспечить функционирование серверов обработки заданий печати при кратковременном отсутствии соединения с сервером управления и БД.	Да
Необходима поддержка резервного копирования СУОП, в том числе баз данных и файлов конфигураций, и каждого отдельного сервера в составе СУОП.	Да
Количество серверов в составе СУОП, которое необходимо для достижения максимальной отказоустойчивости, не должно ограничиваться системой лицензирования ПО.	Да
Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.	Да



5.4. Требования к качеству печати.

5.4.1. Качество печати определяется визуальной оценкой печатной копии тестового листа и работой печатной техники на соответствие ряда контролируемых показателей:

- отсутствие фонового «ореола»;
- отсутствие заметного серого фона;
- равномерная печать;
- высокая степень черноты текста и черных графических элементов;
- четкая, контрастная печать;
- отсутствие бросающихся в глаза дефектов печати - пятен, точек, полос, размытых символов и т.п.
- отсутствие на отпечатке частиц тонера или чернил;
- отсутствие горизонтальных/вертикальных полос на изображении;
- отсутствие искажения изображения и шрифтов;
- отсутствие пропусков на изображении;
- отсутствие складок на бумаге и ее деформации.

5.5. Требование к отказоустойчивости.

5.5.1. Поставщик в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию. Ресурсы для хранения резервных копий предоставляет Заказчик;

5.5.2. Расписание резервного копирования согласовывается с Заказчиком;

5.6. Требования к автоматизированной системе мониторинга и учета заявок.

5.6.1. Поставщик осуществляет контроль предоставления Сервиса печати посредством системы мониторинга, интегрированной с автоматизированной системой учета заявок. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, будет автоматически создана заявка в системе учета заявок, а в случае отсутствия реакции на инцидент/запрос на обслуживание по истечении регламентного времени и не закрытие в отведенное время SLA (запрос на обслуживание /инцидент) система мониторинга автоматически генерирует новую заявку, и Поставщик приступает к решению заявок.

5.6.2. В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:



- приложение, установленное в сети Заказчика, которое передает данные о доступности и состоянии сетевых печатных устройств на сервер Поставщика;
- сервисный портал Поставщика, через который Заказчик получит доступ к информации, содержащейся в системе Поставщика через безопасный веб-узел;

При использовании сервисного портала Заказчик должен иметь возможность просмотра следующей информации:

- регулярность использования устройств;
- контроль объемов печати;
- а также сервисные отчеты по производительности.

5.6.3. Отчеты должны давать полную информацию по использованию Печатных устройств и затрат на печать. Сервисный портал также может быть использован для подачи заказов на поставку расходных материалов либо услуг.

5.6.4. Все Заявки должны фиксироваться в системе учета Заявок Заказчика.

5.6.5. При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, в предоставлении Сервиса печати сотрудник Заказчика фиксирует инцидент в собственной системе учета заявок ITSM и уведомляет Поставщика посредством электронной почты.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Правила подачи заявок в Service-Desk:

6.1.1. Поставщик организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес, доступную 24/7 для подачи Заявок.

6.1.2. Специалист Поставщика, в рамках согласованного SLA регистрирует поступившую Заявку в системе Service-Desk за соответствующим порядковым номером.

6.2. Требования к организации технической поддержки:

6.2.1. Поставщик должен обеспечить приём Заявок 24/7. Регистрация, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы Заказчика и согласно SLA;

6.2.2. Поставщик должен использовать интерактивную систему, позволяющую Заказчику формировать отчёты по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса, а также управлять изменениями, рисками, эскалацией и другими аспектами исполнения требований Технического задания. Поставщик после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен в рабочее время Заказчика.



6.2.3. Поставщик должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;

6.3. Требования к управлению запасами и подменным фондом:

6.3.1. Заказчик предоставляет отдельное складское помещение для хранения минимального необходимого количества расходных материалов для гарантии бесперебойного функционирования МФУ;

6.3.2. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение МФУ расходными материалами и запасными частями, и не допускать простоев в эксплуатации МФУ в рамках согласованного SLA;

6.3.3. Складирование и поставка осуществляются силами Поставщика;

6.4. Требования к техническому обслуживанию (далее – ТО):

6.4.1. Под ТО понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати в период действия Услуги сервиса печати.

6.4.2. ТО МФУ включает следующие виды работ:

- интерактивный мониторинг и проактивное выявление неисправностей,
- ежемесячное проведение профилактических и диагностических работ,
- аварийные выезды и проведение диагностических работ по заявкам заказчика,
- проведение ремонтных работ, замена деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;

6.4.3. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество обслуживания МФУ в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.4.4. Поставщик обеспечивает соответствие обслуживаемых МФУ техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.4.5. В стоимость ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех необходимых расходных материалов и всех необходимых ресурсных деталей для МФУ требуемых для полной работоспособности МФУ согласно SLA.

6.5 Требования к управлению запасами.

6.5.1. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, чернилами, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) пункт 7.3.2 ТС;



6.5.2. Складирование, поставка и утилизация расходных материалов осуществляются силами Поставщика при содействии Заказчика;

6.5.3. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати;

6.5.4. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей;

6.5.5. Поставщик должен обеспечить минимум два устройства печати, которые отвечают установленным требованиям «Устройство печати Тип 1» и «Устройство печати Тип 2» согласно пункту 5.1.2 ТС, для замены при длительном ремонте оборудования печати задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности сервиса печати;

6.5.6. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Поставщиком заблаговременно, без простоя Сервиса печати;

6.5.7. Поставщик должен обеспечить минимум 1 резервный картридж, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета;

6.5.8. В ходе оказания Услуг Поставщик своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники;

6.6. Требования к техническому обслуживанию.

6.6.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.

6.6.2. ТО Устройств печати, включает следующие виды работ:

- Мониторинг и проактивное выявление неисправностей;
- Проведение диагностических и ремонтных работ;
- Поставку и замену деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;
- Поставку и замену оригинальных расходных материалов.

6.6.3. Поставщик обязуется поставлять только оригинальные расходные материалы для организации Сервиса печати;

6.6.4. Все профилактические и регламентные работы должны производиться в заранее согласованное время и сроки силами Поставщика.



6.6.5. ТО должно производиться в нерабочее время согласно пункту 7.1 ТС или по согласованию с Заказчиком по месту дислокации Устройств печати на основании Заявок сотрудников Заказчика или для проведения плановых или регламентных работ;

6.6.6. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания оргтехники в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида оргтехники и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.6.7. Поставщик обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.6.8. В ходе оказания услуг по техническому обслуживанию Устройств печати Поставщик своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал рабочим инструментом, техническим оборудованием, расходными материалами необходимыми для качественного предоставления Сервиса печати, а также производит замену всех необходимых расходных материалов, исходя из норм, рекомендованных производителем оргтехники;

6.6.9. В ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех расходных материалов и ресурсных деталей для Устройств печати.

6.6.10. Качество расходных материалов должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов, принятым для данных видов запасных расходных материалов, а также качественным удостоверениям производителя, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам, иным документам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подтверждаться соответствующими документами на каждое наименование расходных материалов.

6.6.11. Все работы должны производиться Поставщиком с учетом санитарных норм и правил Республики Казахстан, применимых к осуществляемым видам работ;

7. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).

7.1. График обслуживания.

7.1.1. График обслуживания регламентирует рабочие часы технической поддержки Поставщика. Часы предоставления услуг

технической поддержки:

Пн. – 08:00-19:00;

Вт. – 08:00-19:00;

Ср. – 08:00-19:00;

Чт. – 08:00-19:00;



Пт. – 08:00-19:00.

(а также по требованию в выходные и праздничные дни, по согласованию с Поставщиком).

7.2. Требования доступности.

7.2.1. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна на каждом установленном Устройстве печати Сервиса печати:

- С доступностью 99,7% для системы управления;
- С доступностью 98% рабочего времени (в квартал) для каждого Устройства печати;
- Качество готовых Отпечатков и сканированных документов соответствует требованиям Заказчика, которые определены в пункте 5.1.2 и пункте 5.4 текущей технической спецификации;

7.2.2. Доступность услуги:

7.2.2.1. Система управления – 99,7%. Максимальное допустимое время недоступности – 1,89 часов в квартал;

7.2.2.2. Одно Устройство печати – 98%. Максимально допустимое время недоступности – 12,6 часов в квартал.

7.2.3. Недоступность оказываемых Услуг Поставщиком может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Плановыми регламентными работами;
- Срочными работами;
- Прочими инцидентами;

Все проводимые работы, требуют уведомления Заказчика со стороны Поставщика.

Информация о плановых технических и регламентных работах, требующая частичную или полную остановку сегментов Сервиса печати, предоставляется за 48 часов до начала работ и согласовывается с Заказчиком.

Информация о срочных регламентных работах (обслуживания), проводимых вне рабочего времени, предоставляется за 12 часов до начала работ.

7.2.4. Доступность сервиса определяется по формуле:

Уровень доступности Сервиса = $(T - T_{авр}) / T * 100\%$, (или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),

где:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



T - согласованное время предоставления сервиса за оцениваемый период;

Тавр - фактическое время, когда сервис был недоступен в течение согласованного времени его предоставления;

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не считаются случаями недоступности услуги.

7.2.5. Факты недоступности сервиса фиксируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

7.2.6. Время начала недоступности сервиса вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов, в которых отразились события недоступности по сети или услуги;
- несколько единичных заявок, поступающих от Пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой Заявки;

7.2.7. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления услуги;
- факта доступности услуги с рабочих станций.

7.3. Требования к оперативности услуг.

7.3.1. Поставщик должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование Сервера-печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в пункте 7.3.2 ТС.

7.3.2. SLA предоставления сервиса:

7.3.2.1. Устройство печати Тип 1, 2, 3:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часов; Инцидент – 2 часов

7.3.3. Время решения Заявки может быть продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи и должно быть согласовано с Заказчиком;

7.3.4. Время регистрации, закрытия Инцидентов и Запросов на обслуживание фиксируется в системе учета заявок Заказчика.

8. РАСЧЕТ КОМПЕНСАЦИИ.

8.1. Расчет компенсации применяется при нарушении доступности менее 99,7% Системы управления, при нарушении доступности менее 98% доступности каждого Устройства печати, установленного в пункте 7.2.2 ТС, а также при нарушении сроков разрешения



Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание, установленного в пункте 7.3.2 ТС.

ТС Оцениваемый период – календарный квартал.

8.2. Итоговый расчет компенсации.

$$\text{SUM} = \text{SUM (A)} + \text{SUM (B)} + \text{SUM (C)}.$$

SUM – Сумма компенсации за календарный квартал (тенге с НДС);

SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления; SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и исполнения Запросов на обслуживание;

8.2.1. Расчет компенсации за нарушение доступности Системы управления

$\text{SUM (A)} = (\text{O} - \text{M}) * \text{Q}_u * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$. SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления;

O – Фактическое время недоступности Системы управления (часов в квартал);

M – Максимально допустимое время недоступности Системы управления, указанное в пункте 7.2.2 ТС (часов в квартал);

Q_u – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,005.

Если время недоступности Системы управления менее 1,89 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности

Системы управления не рассчитывается и равна нулю.

8.2.2. Расчет компенсации за нарушение доступности Устройств печати

$\text{SUM (B)} = ((\text{P}_1 - \text{N}_1) + (\text{P}_2 - \text{N}_2) + (\text{P}_i - \text{N}_i)) * \text{Q}_p * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$.

SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

$\text{P}_1, \text{P}_2, \text{P}_i$ – Фактическое время недоступности каждого Устройства печати (часов в квартал);

$\text{N}_1, \text{N}_2, \text{N}_i$ – Максимально допустимое время недоступности в квартал каждого Устройства печати, указанное в пункте 7.2.2 ТС

(часов в квартал);

Q_p – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.



Если время недоступности определенного Устройства печати менее 12,6 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности данного Устройства печати не рассчитывается и равна нулю.

8.2.3. Расчет компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание.

$SUM(C) = (K_i + H_i) * Q_s * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$

SUM(C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание;

K_i – Количество просроченных Инцидентов;

H_i – Количество просроченных Запросов на обслуживание;

Q_s – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

8.3. В случае недоступности Системы управления и Устройств печати в один промежуток времени Расчет компенсации применяется только за недоступность Системы управления.

8.4. Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости сервиса в квартал в тенге с учетом НДС.

8.5. Требование к отчётности

8.5.1. Заказчик осуществляет сбор информации об объёме и качестве выполненных работ по оказанию, предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Поставщик обеспечивает предоставление Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ.

8.5.2. Перечень отчётов:

8.5.2.1. Отчёт о количестве открытых и закрытых заявок за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном формате), по запросу Заказчика (в электронном и бумажном формате).

8.5.2.2. Сводный отчёт об отклонениях от выполнения требований SLA за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).

8.5.2.3. Отчёт о количестве распечатанных страниц.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).





ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1046839
способом Открытый тендер

Лот № 6 (56-2 У, 3812959)

Заказчик: Акционерное общество "Казakhstanская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	56-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати
Дополнительная характеристика	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Северные МЭС»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Павлодарская область, г. Экибастуз, ул.Ауэзова, 126
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

2.1. Определения и сокращения.

Сервис печати, Услуга – это комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на территории Заказчика копировально-множительного оборудования, с целью осуществления печати, согласно требованиям пункта 5.1.2 ТС и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения всех требований текущей технической спецификации.

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование.

Запрос на обслуживание (Заявка) – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию посредством оформления заявки в системе Service-Desk телефонного обращения или электронной почты.

Service-Desk – программное обеспечение, для регистрации Заявок на предоставление Услуг, с возможностью контроля сроков реагирования и исполнения, доступное по прямой веб-ссылке.

Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник поставщика, контролирующей качество предоставления услуг, отвечающий за проект после подписания контракта.



Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения;

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Рабочий день – означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-дневной рабочей недели.

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным поставщиком услуги Сервиса печати.

ПО - программное обеспечение для управления печатью.

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания). ДИТ - Департамент информационных технологий.

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Поставщика (принтер, многофункциональное устройство, копировально множительное оборудование) отвечающая требованиям пункта 5.1.2 ТС, поставляемая на территорию Заказчика, для организации

СУОП - Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организует и обслуживает Поставщик.

БД - База данных.

Сервиса печати.

2.3. Объем печати в год на весь филиал.

2.3.1. Монохромный А4 – не более 61 433 односторонних листов;

2.3.2. Монохромный А3 – не более 7 728 односторонних листов;

2.3.3. Полноцветный А4 – не более 10 935 односторонних листов;

2.3.4. Полноцветный А3 – не более 17 921 односторонних листов.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.

3.1. Цели организации сервиса.

В процессе внедрения Сервиса печати, Поставщиком должны быть учтены следующие цели Заказчика:



- Сокращение совокупной себестоимости печати;
- Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счёт упрощения и централизации методов и инструментов печати;
- Упрощение процессов по управлению, контролю и оптимизации инфраструктуры печати;
- Повышение отказоустойчивости инфраструктуры печати.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ.

4.1 Поставщик после заключения договора в течении 5 рабочих дней должен предоставить:

- 4.1.1. Номера телефонов службы технической поддержки доступные 24 часа в сутки;
- 4.1.2. Электронный адрес службы технической поддержки доступный в формате 24/7;
- 4.1.3. Адрес веб-страницы на сайте с информацией о телефонах и электронных адресах службы технической поддержки;
- 4.1.4. Тарифы согласно приложению 4 к договору, которые в последующем будут рассчитываться при оплате фактически оказанных услуг;
- 4.1.5. Модель и марку поставляемого оборудования, а также указать наименование и версию программного обеспечения.
- 4.1.6. Письмо от производителя или от официального представительства на территории Республики Казахстан о статусе партнера, авторизованного производителем оборудования, которое будет использоваться в рамках внедрения Сервиса печати;
- 4.1.7. Письмо от производителя в Республике Казахстан о наличии сервисных центров в Республике Казахстан.
- 4.1.8. В целях исключения поставки контрафактного (нелицензионного) ПО, предоставить письмо от производителя или уполномоченного им лица на территории РК на право поставки ПО на территории РК с указанием наименования ПО, номера данного тендера и наименования Заказчика.

4.2. Требования к Поставщику при исполнении договора.

4.2.1. Поставщик должен обладать автоматизированной системой учёта заявок Service-Desk, работающей 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

4.2.3. При отсутствии собственной автоматизированной системы учёта заявок Service-Desk Поставщик может осуществлять работу с заявками через систему Заказчика, при этом Поставщик должен получить доступ к системе Заказчика путем приобретения



пользовательских лицензий у производителя ПО. Информацию об используемой системе учета заявок, Поставщик должен направить в письменной форме, в срок не более 15 календарных дней с момента подписания договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПЕЧАТИ.

5.1. Требования к техническим параметрам Устройств печати.

5.1.1. Поставщик обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в пункте 5.1.2 ТС.

5.1.2. Технические параметры Устройств печати:

5.1.2.1. Устройство печати Тип 1:

Скорость печати – Не менее 40 стр. / мин формата А4;

Время выхода первой страницы – Не более 7.2 сек. формата А4 в монохромном режиме;
Выход первой копии – не более 9.2 сек

Формат печати – А4;

Разрешение – не менее 1 200× 1 200 dpi.; Ресурс тонера не менее 12000 стр.

Ресурс блока формирования изображения не менее 50000

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Нет; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования (ЧБ/цвет) – не менее 24/20 изобр./мин в одностороннем режиме;
Формат файла сканирования – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;

Скорость копирования А4 не менее 40 стр./мин;

Скорость копирования/печати Автоматического дуплекса А4 не менее 20 стр./мин Панель управления – Размер панели 3,7";

Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати; Active Directory – да;

Количество устройств печати, шт. – Не менее 9 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.2. Устройство печати Тип 2:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Скорость печати не менее 45 стр/мин (ч/б) и 45 стр/мин (цветн.) Время прогрева – не более 17 сек.

Время выхода первой страницы – Не более цвет: 5 сек.; Ч/Б: не более 3,8 сек. Форматы печати: А6-SRA3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м Разрешение – Не менее 600 x 1 800 dpi;

Память системы - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Да; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да; Печать с мобильного устройства: - Да;

Разрешение сканирования не менее 600 x 600 dpi; Емкость автоподатчика - не менее 300 листов;

Скорость сканирования (односторонняя / двусторонняя) – не менее 140 стр/мин цвет, 140 стр/мин чб /280 стр

/мин цвет, 280 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Ресурс девелопера – не менее 1 000 000 стр.;

Ресурс фотобарабана не менее 240 000 стр. (черный); 155 000 (цветные) Ресурс тонера – не менее 28 000 стр.

Панель управления – цветной сенсорный ЖК-дисплей с диагональю не менее 25,6 см (10,1"); Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Функции безопасности - фильтрация IP и блокировка портов, SSL3 и TLS1.0/1.1/1.2; ISO 15408 HCD-PP Common Criteria; поддержка IPsec, поддержка IEEE 802.1x, аутентификация пользователей, лог аутентификаций, безопасная печать, Kerberos, перезапись жесткого диска, шифрование данных на жёстком диске (AES 256), конфиденциальное получение факсов, шифрование данных пользователя;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи

Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течении действия Договора).



5.1.2.3. Устройство печати Тип 3:

Скорость печати – Не менее 25 стр./мин;

Время выхода первой страницы – Не более 8.4 сек.цвет, 6.8 сек чб. ;

Формат печати - А6 - А3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м;

Разрешение – Не менее 600х600 т./д.;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность цветной печати – Да;

Возможность двухсторонней печати – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее не менее 55 стр/мин цвет, 55 стр/мин чб /20 стр/мин цвет, 20 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Память системы – не менее 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Скорость копирования – Не менее 25 копий/мин.;

Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 7 дюймов; Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 2 (Может изменяться в течение действия Договора).

5.1.3. Требования, указанные в настоящей технической спецификации, все предложенные параметры Устройств печати должны соответствовать или превосходить минимальные технические параметры, указанные в данной технической спецификации.

5.1.4. В случае снижения одного или нескольких параметров, указанных в пункте 5.1.2 ТС, Поставщик должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса пункта 5.1.2 ТС;

5.2. Требования к организации Сервиса печати.

5.2.1. Поставщик должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями пункта 5.2.2 ТС и текущей технической спецификации;

5.2.2. Содержание услуг Поставщика по организации Сервиса печати.



5.2.2.1. Наименование услуг - Доставка Устройств печати и необходимого количества расходных материалов к месту организации Сервиса печати;

Содержание услуг - Поставщик обеспечивает доставку и перемещение Устройств печати и расходных материалов к месту организации Сервиса печати. Устройства печати и расходные материалы размещаются на складе Заказчика или ином согласованном складском помещении и предоставляется Заказчиком.

Результат - Устройства печати и расходные материалы доставлены к месту организации Сервиса печати. Результирующий документ (при необходимости) - Акт ответственного хранения

5.2.2.2. Наименование услуг - Организация Сервиса печати.

Содержание услуг - Поставщик организует Сервис печати (монтаж и подключение) в соответствии с планом размещения Устройств печати, а также настройку в соответствии с требованиями данной ТС.

Результат - Устройства печати размещены, подключены и настроены согласно согласованной с Заказчиком схемы размещения Устройств печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Схема размещения Устройств печати.

5.2.2.3. Наименование услуг - Установка и настройка Программно-аппаратного комплекса и системы мониторинга в течение 5 рабочих дней после даты доставки Устройств печати.

Содержание услуг - Поставщик устанавливает и настраивает на предоставленных Заказчиком серверных ресурсах ПО и систему мониторинга Устройств печати, с учётом требований данной ТС.

Результат - Системы установлены. Пользователи и Устройства печати подключены к установленным системам. Коллективная печать доступна для Пользователей.

5.2.2.4. Наименование услуг - Разработать и согласовать с Заказчиком, план испытаний Сервиса печати.

Содержание услуг - Разработать план испытаний с учётом Программно-аппаратного комплекса и согласовать с Заказчиком.

Результат - Согласованный с Заказчиком план испытаний. Результирующий документ (при необходимости) - План испытаний.

5.2.2.5. Наименование услуг - Испытание работы Сервиса печати на соответствие настоящей технической спецификации.

Содержание услуг - Проведение Поставщиком комплекса испытаний Сервиса печати с представителем Заказчика.



Результат - Проведён комплекс испытаний, проверена работоспособность сервисов. Устройства печати готовы к эксплуатации и соответствуют требованиям, указанным в текущей Технической спецификации.

Результирующий документ (при необходимости) - Протокол испытания.

5.2.2.6. Наименование услуг - Провести обучение конечных пользователей Заказчика.

Содержание услуг - Обучение конечных пользователей Заказчика специфике использования Программно- аппаратного комплекса.

Написание инструкции для пользователя по выполнению базовых операций по работе с Сервисом печати.

Результат - Пользователи прошли обучение или получили материалы на русском языке по работе с Сервисом печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Согласованная с Заказчиком инструкция пользователя Сервисом печати.

5.2.2.7. Наименование услуг – запуск услуги.

Содержание услуг – запуск услуги сервис печати.

Результат - Пользователи пользуются услугой, печатают, копируют и сканируют.

Результирующий документ – Акт ввода в эксплуатацию услуги сервис печати.

5.2.3. Схема размещения оборудования составляется и согласовывается Поставщиком, с учётом требований Заказчика;

5.2.4. Поставщик осуществляет прокладку и монтаж точек питания и информационных розеток для подключения Устройств печати;

5.2.5. Поставщик должен установить Устройства печати Тип 2 таким образом, чтобы верхняя граница

Устройства печати находилась на высоте не менее 77 сантиметров и не более 100 сантиметров или по согласованию с Заказчиком. Должны быть предусмотрены дополнительные лотки или тумба.

5.2.6. Поставщик должен предоставить и развернуть программное обеспечение, которое обеспечивает защищённую печать и учет распечатываемых документов, тем самым позволяя оптимизировать и контролировать всю среду печати Заказчика;

5.2.7. Работы и услуги должны соответствовать требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности;



5.2.8. Недопустимо к поставке оборудование, бывшее в употреблении или восстановленное. На поставляемом оборудовании допускается не более 200 тестовых отпечатанных страниц;

5.2.9. Количество Устройств печати может быть изменено в меньшую или большую сторону в течение действия Договора, но не более 20% (двадцати) в год от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или по согласованию сторон;

5.2.10. В случае увеличения количества Устройств печати в течение действия Договора поставка оборудования должна быть осуществлена не позднее 90 (девяносто) календарных дней с момента согласования изменений количества Устройств.

5.3. Требования к программному обеспечению применимо к Устройство печати Тип 2 и Тип 3

5.3.1. Программно-аппаратный комплекс, должен обеспечить выполнение следующих требований:

Описание характеристики	Требование
Поддержка встроенного на МФУ терминала	Да
Возможность авторизации по ID-карте (бесконтактный метод), PIN-коду, пользователю и паролю,	Да
Блокировка режимов МФУ	Да
Простой способ сопоставления прав на печать/копирование для пользователей /групп пользователей из веб-консоли администратора	Да
Выбор работ для печати, повторная печать или удаление работ	Да
Учет выполненных работ (если МФУ поддерживает сетевой учет)	Да
ОС Заказчика для установки сервера	Windows Server 2019



Полностью русскоязычный интерфейс на сервере	Да
Русскоязычный интерфейс для встроенного терминала МФУ	Да
Наличие продвинутого функционала создания отчетов	Да
Экспорт данных в файлы распространенных форматов, несколько вариантов выгрузки, не только .CSV формат	Да
Присвоение пользователю нескольких карт /PIN	Да
Поддержка квот	Да
Импорт пользователей из LDAP-каталогов, текстовых файлов	Да
Возможность авторизации на ПК непосредственно перед печатью (например, при печати с ПК общего пользования)	Да
Просмотр первой страницы работы на сервере	Да
Возможность покупки поддержки у производителя и гарантированный SLA	Да
Самостоятельное присвоение карты пользователю	Да



4737908079

Группировка принтеров, легкость поиска при их большом количестве	Да
Предустановленные или произвольные отчёты, создаваемые с помощью удобного конструктора	Да
Различные виды отчётов, позволяющие консолидировать информацию о печати по пользователям, отделам, группам и прочим признакам	Да
Настройка финишных параметров на панели МФУ - возможность выбора кол-ва копий, цвет/ЧБ, одно-/двухсторонняя печать	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати (CBPR). Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности	Да
Опциональная возможность организации гостевой печати	Да
Опциональная возможность создания Веб-интерфейса для общих очередей печати	Да
Сканирование на Email (протокол отправки писем SMTP или Microsoft Exchange), домашний каталог или сетевой каталог общего доступа	Да
Предоставление доступа специалистам Заказчика к клиентскому portalу с доступом к базе знаний по программному продукту на русском языке.	Да



4737908079

Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати. Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности.	Да
Если часть серверов кластера выходит из строя, ее должна замещать исправная часть группы. В случае полной недоступности серверов СУОП, задания печати необходимо направлять с рабочих станций на МФУ по прямой очереди (без прохождения авторизации, минуя сервер СУОП)	Да
В целях достижения максимальной отказоустойчивости и балансировки нагрузки, необходима возможность развертывания СУОП с использованием кластера (не менее двух) серверов управления, которые подключены к внешней БД, и кластера WNLB (не менее двух) серверов обработки заданий печати. Необходимо обеспечить функционирование серверов обработки заданий печати при кратковременном отсутствии соединения с сервером управления и БД.	Да
Необходима поддержка резервного копирования СУОП, в том числе баз данных и файлов конфигураций, и каждого отдельного сервера в составе СУОП.	Да
Количество серверов в составе СУОП, которое необходимо для достижения максимальной отказоустойчивости, не должно ограничиваться системой лицензирования ПО.	Да
Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.	Да



5.4. Требования к качеству печати.

5.4.1. Качество печати определяется визуальной оценкой печатной копии тестового листа и работой печатной техники на соответствие ряда контролируемых показателей:

- отсутствие фонового «ореола»;
- отсутствие заметного серого фона;
- равномерная печать;
- высокая степень черноты текста и черных графических элементов;
- четкая, контрастная печать;
- отсутствие бросающихся в глаза дефектов печати - пятен, точек, полос, размытых символов и т.п.
- отсутствие на отпечатке частиц тонера или чернил;
- отсутствие горизонтальных/вертикальных полос на изображении;
- отсутствие искажения изображения и шрифтов;
- отсутствие пропусков на изображении;
- отсутствие складок на бумаге и ее деформации.

5.5. Требование к отказоустойчивости.

5.5.1. Поставщик в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию. Ресурсы для хранения резервных копий предоставляет Заказчик;

5.5.2. Расписание резервного копирования согласовывается с Заказчиком;

5.6. Требования к автоматизированной системе мониторинга и учета заявок.

5.6.1. Поставщик осуществляет контроль предоставления Сервиса печати посредством системы мониторинга, интегрированной с автоматизированной системой учета заявок. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, будет автоматически создана заявка в системе учета заявок, а в случае отсутствия реакции на инцидент/запрос на обслуживание по истечении регламентного времени и не закрытие в отведенное время SLA (запрос на обслуживание /инцидент) система мониторинга автоматически генерирует новую заявку, и Поставщик приступает к решению заявок.

5.6.2. В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:



- приложение, установленное в сети Заказчика, которое передает данные о доступности и состоянии сетевых печатных устройств на сервер Поставщика;
- сервисный портал Поставщика, через который Заказчик получит доступ к информации, содержащейся в системе Поставщика через безопасный веб-узел;

При использовании сервисного портала Заказчик должен иметь возможность просмотра следующей информации:

- регулярность использования устройств;
- контроль объемов печати;
- а также сервисные отчеты по производительности.

5.6.3. Отчеты должны давать полную информацию по использованию Печатных устройств и затрат на печать. Сервисный портал также может быть использован для подачи заказов на поставку расходных материалов либо услуг.

5.6.4. Все Заявки должны фиксироваться в системе учета Заявок Заказчика.

5.6.5. При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, в предоставлении Сервиса печати сотрудник Заказчика фиксирует инцидент в собственной системе учета заявок ITSM и уведомляет Поставщика посредством электронной почты.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Правила подачи заявок в Service-Desk:

6.1.1. Поставщик организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес, доступную 24/7 для подачи Заявок.

6.1.2. Специалист Поставщика, в рамках согласованного SLA регистрирует поступившую Заявку в системе Service-Desk за соответствующим порядковым номером.

6.2. Требования к организации технической поддержки:

6.2.1. Поставщик должен обеспечить приём Заявок 24/7. Регистрация, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы Заказчика и согласно SLA;

6.2.2. Поставщик должен использовать интерактивную систему, позволяющую Заказчику формировать отчёты по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса, а также управлять изменениями, рисками, эскалацией и другими аспектами исполнения требований Технического задания. Поставщик после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен в рабочее время Заказчика.



6.2.3. Поставщик должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;

6.3. Требования к управлению запасами и подменным фондом:

6.3.1. Заказчик предоставляет отдельное складское помещение для хранения минимального необходимого количества расходных материалов для гарантии бесперебойного функционирования МФУ;

6.3.2. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение МФУ расходными материалами и запасными частями, и не допускать простоев в эксплуатации МФУ в рамках согласованного SLA;

6.3.3. Складирование и поставка осуществляются силами Поставщика;

6.4. Требования к техническому обслуживанию (далее – ТО):

6.4.1. Под ТО понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати в период действия Услуги сервиса печати.

6.4.2. ТО МФУ включает следующие виды работ:

- интерактивный мониторинг и проактивное выявление неисправностей,
- ежемесячное проведение профилактических и диагностических работ,
- аварийные выезды и проведение диагностических работ по заявкам заказчика,
- проведение ремонтных работ, замена деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;

6.4.3. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество обслуживания МФУ в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.4.4. Поставщик обеспечивает соответствие обслуживаемых МФУ техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.4.5. В стоимость ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех необходимых расходных материалов и всех необходимых ресурсных деталей для МФУ требуемых для полной работоспособности МФУ согласно SLA.

6.5 Требования к управлению запасами.

6.5.1. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, чернилами, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) пункт 7.3.2 ТС;



6.5.2. Складирование, поставка и утилизация расходных материалов осуществляются силами Поставщика при содействии Заказчика;

6.5.3. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати;

6.5.4. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей;

6.5.5. Поставщик должен обеспечить минимум два устройства печати, которые отвечают установленным требованиям «Устройство печати Тип 1» и «Устройство печати Тип 2» согласно пункту 5.1.2 ТС, для замены при длительном ремонте оборудования печати задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности сервиса печати;

6.5.6. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Поставщиком заблаговременно, без простоя Сервиса печати;

6.5.7. Поставщик должен обеспечить минимум 1 резервный картридж, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета;

6.5.8. В ходе оказания Услуг Поставщик своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники;

6.6. Требования к техническому обслуживанию.

6.6.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.

6.6.2. ТО Устройств печати, включает следующие виды работ:

- Мониторинг и проактивное выявление неисправностей;
- Проведение диагностических и ремонтных работ;
- Поставку и замену деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;
- Поставку и замену оригинальных расходных материалов.

6.6.3. Поставщик обязуется поставлять только оригинальные расходные материалы для организации Сервиса печати;

6.6.4. Все профилактические и регламентные работы должны производиться в заранее согласованное время и сроки силами Поставщика.



6.6.5. ТО должно производиться в нерабочее время согласно пункту 7.1 ТС или по согласованию с Заказчиком по месту дислокации Устройств печати на основании Заявок сотрудников Заказчика или для проведения плановых или регламентных работ;

6.6.6. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания оргтехники в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида оргтехники и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.6.7. Поставщик обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.6.8. В ходе оказания услуг по техническому обслуживанию Устройств печати Поставщик своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал рабочим инструментом, техническим оборудованием, расходными материалами необходимыми для качественного предоставления Сервиса печати, а также производит замену всех необходимых расходных материалов, исходя из норм, рекомендованных производителем оргтехники;

6.6.9. В ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех расходных материалов и ресурсных деталей для Устройств печати.

6.6.10. Качество расходных материалов должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов, принятым для данных видов запасных расходных материалов, а также качественным удостоверениям производителя, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам, иным документам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подтверждаться соответствующими документами на каждое наименование расходных материалов.

6.6.11. Все работы должны производиться Поставщиком с учетом санитарных норм и правил Республики Казахстан, применимых к осуществляемым видам работ;

7. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).

7.1. График обслуживания.

7.1.1. График обслуживания регламентирует рабочие часы технической поддержки Поставщика. Часы предоставления услуг

технической поддержки:

Пн. – 08:00-19:00;

Вт. – 08:00-19:00;

Ср. – 08:00-19:00;

Чт. – 08:00-19:00;



Пт. – 08:00-19:00.

(а также по требованию в выходные и праздничные дни, по согласованию с Поставщиком).

7.2. Требования доступности.

7.2.1. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна на каждом установленном Устройстве печати Сервиса печати:

- С доступностью 99,7% для системы управления;
- С доступностью 98% рабочего времени (в квартал) для каждого Устройства печати;
- Качество готовых Отпечатков и сканированных документов соответствует требованиям Заказчика, которые определены в пункте 5.1.2 и пункте 5.4 текущей технической спецификации;

7.2.2. Доступность услуги:

7.2.2.1. Система управления – 99,7%. Максимальное допустимое время недоступности – 1,89 часов в квартал;

7.2.2.2. Одно Устройство печати – 98%. Максимально допустимое время недоступности – 12,6 часов в квартал.

7.2.3. Недоступность оказываемых Услуг Поставщиком может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Плановыми регламентными работами;
- Срочными работами;
- Прочими инцидентами;

Все проводимые работы, требуют уведомления Заказчика со стороны Поставщика.

Информация о плановых технических и регламентных работах, требующая частичную или полную остановку сегментов Сервиса печати, предоставляется за 48 часов до начала работ и согласовывается с Заказчиком.

Информация о срочных регламентных работах (обслуживания), проводимых вне рабочего времени, предоставляется за 12 часов до начала работ.

7.2.4. Доступность сервиса определяется по формуле:

Уровень доступности Сервиса = $(T - T_{авр}) / T * 100\%$, (или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),

где:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



T - согласованное время предоставления сервиса за оцениваемый период;

Тавр - фактическое время, когда сервис был недоступен в течение согласованного времени его предоставления;

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не считаются случаями недоступности услуги.

7.2.5. Факты недоступности сервиса фиксируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

7.2.6. Время начала недоступности сервиса вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов, в которых отразились события недоступности по сети или услуги;
- несколько единичных заявок, поступающих от Пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой Заявки;

7.2.7. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления услуги;
- факта доступности услуги с рабочих станций.

7.3. Требования к оперативности услуг.

7.3.1. Поставщик должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование Сервера-печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в пункте 7.3.2 ТС.

7.3.2. SLA предоставления сервиса:

7.3.2.1. Устройство печати Тип 1, 2, 3:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часов; Инцидент – 2 часов

7.3.3. Время решения Заявки может быть продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи и должно быть согласовано с Заказчиком;

7.3.4. Время регистрации, закрытия Инцидентов и Запросов на обслуживание фиксируется в системе учета заявок Заказчика.

8. РАСЧЕТ КОМПЕНСАЦИИ.

8.1. Расчет компенсации применяется при нарушении доступности менее 99,7% Системы управления, при нарушении доступности менее 98% доступности каждого Устройства печати, установленного в пункте 7.2.2 ТС, а также при нарушении сроков разрешения



Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание, установленного в пункте 7.3.2 ТС.

ТС Оцениваемый период – календарный квартал.

8.2. Итоговый расчет компенсации.

$$\text{SUM} = \text{SUM (A)} + \text{SUM (B)} + \text{SUM (C)}.$$

SUM – Сумма компенсации за календарный квартал (тенге с НДС);

SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления; SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и исполнения Запросов на обслуживание;

8.2.1. Расчет компенсации за нарушение доступности Системы управления

$\text{SUM (A)} = (\text{O} - \text{M}) * \text{Q}_u * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$. SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления;

O – Фактическое время недоступности Системы управления (часов в квартал);

M – Максимально допустимое время недоступности Системы управления, указанное в пункте 7.2.2 ТС (часов в квартал);

Q_u – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,005.

Если время недоступности Системы управления менее 1,89 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности

Системы управления не рассчитывается и равна нулю.

8.2.2. Расчет компенсации за нарушение доступности Устройств печати

$\text{SUM (B)} = ((\text{P}_1 - \text{N}_1) + (\text{P}_2 - \text{N}_2) + (\text{P}_i - \text{N}_i)) * \text{Q}_p * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$.

SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

P₁, P₂, P_i – Фактическое время недоступности каждого Устройства печати (часов в квартал);

N₁, N₂, N_i – Максимально допустимое время недоступности в квартал каждого Устройства печати, указанное в пункте 7.2.2 ТС

(часов в квартал);

Q_p – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.



Если время недоступности определенного Устройства печати менее 12,6 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности данного Устройства печати не рассчитывается и равна нулю.

8.2.3. Расчет компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание.

$SUM(C) = (K_i + H_i) * Q_s * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$

SUM(C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание;

K_i – Количество просроченных Инцидентов;

H_i – Количество просроченных Запросов на обслуживание;

Q_s – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

8.3. В случае недоступности Системы управления и Устройств печати в один промежуток времени Расчет компенсации применяется только за недоступность Системы управления.

8.4. Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости сервиса в квартал в тенге с учетом НДС.

8.5. Требование к отчётности

8.5.1. Заказчик осуществляет сбор информации об объёме и качестве выполненных работ по оказанию, предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Поставщик обеспечивает предоставление Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ.

8.5.2. Перечень отчётов:

8.5.2.1. Отчёт о количестве открытых и закрытых заявок за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном формате), по запросу Заказчика (в электронном и бумажном формате).

8.5.2.2. Сводный отчёт об отклонениях от выполнения требований SLA за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).

8.5.2.3. Отчёт о количестве распечатанных страниц.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).





ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1046839
способом Открытый тендер

Лот № 7 (57-2 У, 3812958)

Заказчик: Акционерное общество "Казakhstanская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	57-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати
Дополнительная характеристика	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Сарбайские МЭС»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Костанайская область, г.Рудный, ул. Топоркова, 31
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

2.1. Определения и сокращения.

Сервис печати, Услуга – это комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на территории Заказчика копировально-множительного оборудования, с целью осуществления печати, согласно требованиям пункта 5.1.2 ТС и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения всех требований текущей технической спецификации.

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование.

Запрос на обслуживание (Заявка) – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию посредством оформления заявки в системе Service-Desk телефонного обращения или электронной почты.

Service-Desk – программное обеспечение, для регистрации Заявок на предоставление Услуг, с возможностью контроля сроков реагирования и исполнения, доступное по прямой веб-ссылке.

Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник поставщика, контролирующей качество предоставления услуг, отвечающий за проект после подписания контракта.



Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения;

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Рабочий день – означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-дневной рабочей недели.

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным поставщиком услуги Сервиса печати.

ПО - программное обеспечение для управления печатью.

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания). ДИТ - Департамент информационных технологий.

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Поставщика (принтер, многофункциональное устройство, копировально множительное оборудование) отвечающая требованиям пункта 5.1.2 ТС, поставляемая на территорию Заказчика, для организации

СУОП - Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организует и обслуживает Поставщик.

БД - База данных.

Сервиса печати.

2.3. Объем печати в год на весь филиал.

2.3.1. Монохромный А4 – не более 204 671 односторонних листов;

2.3.2. Монохромный А3 – не более 7 264 односторонних листов;

2.3.3. Полноцветный А4 – не более 81 022 односторонних листов;

2.3.4. Полноцветный А3 – не более 8 694 односторонних листов.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.

3.1. Цели организации сервиса.

В процессе внедрения Сервиса печати, Поставщиком должны быть учтены следующие цели Заказчика:



- Сокращение совокупной себестоимости печати;
- Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счёт упрощения и централизации методов и инструментов печати;
- Упрощение процессов по управлению, контролю и оптимизации инфраструктуры печати;
- Повышение отказоустойчивости инфраструктуры печати.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ.

4.1 Поставщик после заключения договора в течении 5 рабочих дней должен предоставить:

- 4.1.1. Номера телефонов службы технической поддержки доступные 24 часа в сутки;
- 4.1.2. Электронный адрес службы технической поддержки доступный в формате 24/7;
- 4.1.3. Адрес веб-страницы на сайте с информацией о телефонах и электронных адресах службы технической поддержки;
- 4.1.4. Тарифы согласно приложению 4 к договору, которые в последующем будут рассчитываться при оплате фактически оказанных услуг;
- 4.1.5. Модель и марку поставляемого оборудования, а также указать наименование и версию программного обеспечения.
- 4.1.6. Письмо от производителя или от официального представительства на территории Республики Казахстан о статусе партнера, авторизованного производителем оборудования, которое будет использоваться в рамках внедрения Сервиса печати;
- 4.1.7. Письмо от производителя в Республике Казахстан о наличии сервисных центров в Республике Казахстан.
- 4.1.8. В целях исключения поставки контрафактного (нелицензионного) ПО, предоставить письмо от производителя или уполномоченного им лица на территории РК на право поставки ПО на территории РК с указанием наименования ПО, номера данного тендера и наименования Заказчика.

4.2. Требования к Поставщику при исполнении договора.

4.2.1. Поставщик должен обладать автоматизированной системой учёта заявок Service-Desk, работающей 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

4.2.3. При отсутствии собственной автоматизированной системы учёта заявок Service-Desk Поставщик может осуществлять работу с заявками через систему Заказчика, при этом Поставщик должен получить доступ к системе Заказчика путем приобретения



пользовательских лицензий у производителя ПО. Информацию об используемой системе учета заявок, Поставщик должен направить в письменной форме, в срок не более 15 календарных дней с момента подписания договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПЕЧАТИ.

5.1. Требования к техническим параметрам Устройств печати.

5.1.1. Поставщик обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в пункте 5.1.2 ТС.

5.1.2. Технические параметры Устройств печати:

5.1.2.1. Устройство печати Тип 1:

Скорость печати – Не менее 40 стр. / мин формата А4;

Время выхода первой страницы – Не более 7.2 сек. формата А4 в монохромном режиме;
Выход первой копии – не более 9.2 сек

Формат печати – А4;

Разрешение – не менее 1 200× 1 200 dpi.; Ресурс тонера не менее 12000 стр.

Ресурс блока формирования изображения не менее 50000

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Нет; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования (ЧБ/цвет) – не менее 24/20 изобр./мин в одностороннем режиме;
Формат файла сканирования – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;

Скорость копирования А4 не менее 40 стр./мин;

Скорость копирования/печати Автоматического дуплекса А4 не менее 20 стр./мин Панель управления – Размер панели 3,7";

Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати; Active Directory – да;

Количество устройств печати, шт. – Не менее 8 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.2. Устройство печати Тип 2:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Скорость печати не менее 45 стр/мин (ч/б) и 45 стр/мин (цветн.) Время прогрева – не более 17 сек.

Время выхода первой страницы – Не более цвет: 5 сек.; Ч/Б: не более 3,8 сек. Форматы печати: А6-SRA3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м Разрешение – Не менее 600 x 1 800 dpi;

Память системы - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Да; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да; Печать с мобильного устройства: - Да;

Разрешение сканирования не менее 600 x 600 dpi; Емкость автоподатчика - не менее 300 листов;

Скорость сканирования (односторонняя / двусторонняя) – не менее 140 стр/мин цвет, 140 стр/мин чб /280 стр

/мин цвет, 280 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Ресурс девелопера – не менее 1 000 000 стр.;

Ресурс фотобарабана не менее 240 000 стр. (черный); 155 000 (цветные) Ресурс тонера – не менее 28 000 стр.

Панель управления – цветной сенсорный ЖК-дисплей с диагональю не менее 25,6 см (10,1"); Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Функции безопасности - фильтрация IP и блокировка портов, SSL3 и TLS1.0/1.1/1.2; ISO 15408 HCD-PP Common Criteria; поддержка IPsec, поддержка IEEE 802.1x, аутентификация пользователей, лог аутентификаций, безопасная печать, Kerberos, перезапись жесткого диска, шифрование данных на жёстком диске (AES 256), конфиденциальное получение факсов, шифрование данных пользователя;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи

Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течении действия Договора).



5.1.2.3. Устройство печати Тип 3:

Скорость печати – Не менее 25 стр./мин;

Время выхода первой страницы – Не более 8.4 сек.цвет, 6.8 сек чб. ;

Формат печати - А6 - А3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м;

Разрешение – Не менее 600х600 т./д.;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность цветной печати – Да;

Возможность двухсторонней печати – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее не менее 55 стр/мин цвет, 55 стр/мин чб /20 стр/мин цвет, 20 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Память системы – не менее 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Скорость копирования – Не менее 25 копий/мин.;

Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 7 дюймов; Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 2 (Может изменяться в течение действия Договора).

5.1.3. Требования, указанные в настоящей технической спецификации, все предложенные параметры Устройств печати должны соответствовать или превосходить минимальные технические параметры, указанные в данной технической спецификации.

5.1.4. В случае снижения одного или нескольких параметров, указанных в пункте 5.1.2 ТС, Поставщик должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса пункта 5.1.2 ТС;

5.2. Требования к организации Сервиса печати.

5.2.1. Поставщик должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями пункта 5.2.2 ТС и текущей технической спецификации;

5.2.2. Содержание услуг Поставщика по организации Сервиса печати.



5.2.2.1. Наименование услуг - Доставка Устройств печати и необходимого количества расходных материалов к месту организации Сервиса печати;

Содержание услуг - Поставщик обеспечивает доставку и перемещение Устройств печати и расходных материалов к месту организации Сервиса печати. Устройства печати и расходные материалы размещаются на складе Заказчика или ином согласованном складском помещении и предоставляется Заказчиком.

Результат - Устройства печати и расходные материалы доставлены к месту организации Сервиса печати. Результирующий документ (при необходимости) - Акт ответственного хранения

5.2.2.2. Наименование услуг - Организация Сервиса печати.

Содержание услуг - Поставщик организует Сервис печати (монтаж и подключение) в соответствии с планом размещения Устройств печати, а также настройку в соответствии с требованиями данной ТС.

Результат - Устройства печати размещены, подключены и настроены согласно согласованной с Заказчиком схемы размещения Устройств печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Схема размещения Устройств печати.

5.2.2.3. Наименование услуг - Установка и настройка Программно-аппаратного комплекса и системы мониторинга в течение 5 рабочих дней после даты доставки Устройств печати.

Содержание услуг - Поставщик устанавливает и настраивает на предоставленных Заказчиком серверных ресурсах ПО и систему мониторинга Устройств печати, с учётом требований данной ТС.

Результат - Системы установлены. Пользователи и Устройства печати подключены к установленным системам. Коллективная печать доступна для Пользователей.

5.2.2.4. Наименование услуг - Разработать и согласовать с Заказчиком, план испытаний Сервиса печати.

Содержание услуг - Разработать план испытаний с учётом Программно-аппаратного комплекса и согласовать с Заказчиком.

Результат - Согласованный с Заказчиком план испытаний. Результирующий документ (при необходимости) - План испытаний.

5.2.2.5. Наименование услуг - Испытание работы Сервиса печати на соответствие настоящей технической спецификации.

Содержание услуг - Проведение Поставщиком комплекса испытаний Сервиса печати с представителем Заказчика.



Результат - Проведён комплекс испытаний, проверена работоспособность сервисов. Устройства печати готовы к эксплуатации и соответствуют требованиям, указанным в текущей Технической спецификации.

Результирующий документ (при необходимости) - Протокол испытания.

5.2.2.6. Наименование услуг - Провести обучение конечных пользователей Заказчика.

Содержание услуг - Обучение конечных пользователей Заказчика специфике использования Программно- аппаратного комплекса.

Написание инструкции для пользователя по выполнению базовых операций по работе с Сервисом печати.

Результат - Пользователи прошли обучение или получили материалы на русском языке по работе с Сервисом печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Согласованная с Заказчиком инструкция пользователя Сервисом печати.

5.2.2.7. Наименование услуг – запуск услуги.

Содержание услуг – запуск услуги сервис печати.

Результат - Пользователи пользуются услугой, печатают, копируют и сканируют.

Результирующий документ – Акт ввода в эксплуатацию услуги сервис печати.

5.2.3. Схема размещения оборудования составляется и согласовывается Поставщиком, с учётом требований Заказчика;

5.2.4. Поставщик осуществляет прокладку и монтаж точек питания и информационных розеток для подключения Устройств печати;

5.2.5. Поставщик должен установить Устройства печати Тип 2 таким образом, чтобы верхняя граница

Устройства печати находилась на высоте не менее 77 сантиметров и не более 100 сантиметров или по согласованию с Заказчиком. Должны быть предусмотрены дополнительные лотки или тумба.

5.2.6. Поставщик должен предоставить и развернуть программное обеспечение, которое обеспечивает защищённую печать и учет распечатываемых документов, тем самым позволяя оптимизировать и контролировать всю среду печати Заказчика;

5.2.7. Работы и услуги должны соответствовать требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности;



5.2.8. Недопустимо к поставке оборудование, бывшее в употреблении или восстановленное. На поставляемом оборудовании допускается не более 200 тестовых отпечатанных страниц;

5.2.9. Количество Устройств печати может быть изменено в меньшую или большую сторону в течение действия Договора, но не более 20% (двадцати) в год от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или по согласованию сторон;

5.2.10. В случае увеличения количества Устройств печати в течение действия Договора поставка оборудования должна быть осуществлена не позднее 90 (девяносто) календарных дней с момента согласования изменений количества Устройств.

5.3. Требования к программному обеспечению применимо к Устройство печати Тип 2 и Тип 3

5.3.1. Программно-аппаратный комплекс, должен обеспечить выполнение следующих требований:

Описание характеристики	Требование
Поддержка встроенного на МФУ терминала	Да
Возможность авторизации по ID-карте (бесконтактный метод), PIN-коду, пользователю и паролю,	Да
Блокировка режимов МФУ	Да
Простой способ сопоставления прав на печать/копирование для пользователей /групп пользователей из веб-консоли администратора	Да
Выбор работ для печати, повторная печать или удаление работ	Да
Учет выполненных работ (если МФУ поддерживает сетевой учет)	Да
ОС Заказчика для установки сервера	Windows Server 2019



4737908079

Полностью русскоязычный интерфейс на сервере	Да
Русскоязычный интерфейс для встроенного терминала МФУ	Да
Наличие продвинутого функционала создания отчетов	Да
Экспорт данных в файлы распространенных форматов, несколько вариантов выгрузки, не только .CSV формат	Да
Присвоение пользователю нескольких карт /PIN	Да
Поддержка квот	Да
Импорт пользователей из LDAP-каталогов, текстовых файлов	Да
Возможность авторизации на ПК непосредственно перед печатью (например, при печати с ПК общего пользования)	Да
Просмотр первой страницы работы на сервере	Да
Возможность покупки поддержки у производителя и гарантированный SLA	Да
Самостоятельное присвоение карты пользователю	Да



4737908079

Группировка принтеров, легкость поиска при их большом количестве	Да
Предустановленные или произвольные отчёты, создаваемые с помощью удобного конструктора	Да
Различные виды отчётов, позволяющие консолидировать информацию о печати по пользователям, отделам, группам и прочим признакам	Да
Настройка финишных параметров на панели МФУ - возможность выбора кол-ва копий, цвет/ЧБ, одно-/двухсторонняя печать	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати (CBPR). Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности	Да
Опциональная возможность организации гостевой печати	Да
Опциональная возможность создания Веб-интерфейса для общих очередей печати	Да
Сканирование на Email (протокол отправки писем SMTP или Microsoft Exchange), домашний каталог или сетевой каталог общего доступа	Да
Предоставление доступа специалистам Заказчика к клиентскому portalу с доступом к базе знаний по программному продукту на русском языке.	Да



4737908079

Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати. Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности.	Да
Если часть серверов кластера выходит из строя, ее должна замещать исправная часть группы. В случае полной недоступности серверов СУОП, задания печати необходимо направлять с рабочих станций на МФУ по прямой очереди (без прохождения авторизации, минуя сервер СУОП)	Да
В целях достижения максимальной отказоустойчивости и балансировки нагрузки, необходима возможность развертывания СУОП с использованием кластера (не менее двух) серверов управления, которые подключены к внешней БД, и кластера WNLB (не менее двух) серверов обработки заданий печати. Необходимо обеспечить функционирование серверов обработки заданий печати при кратковременном отсутствии соединения с сервером управления и БД.	Да
Необходима поддержка резервного копирования СУОП, в том числе баз данных и файлов конфигураций, и каждого отдельного сервера в составе СУОП.	Да
Количество серверов в составе СУОП, которое необходимо для достижения максимальной отказоустойчивости, не должно ограничиваться системой лицензирования ПО.	Да
Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.	Да



5.4. Требования к качеству печати.

5.4.1. Качество печати определяется визуальной оценкой печатной копии тестового листа и работой печатной техники на соответствие ряда контролируемых показателей:

- отсутствие фонового «ореола»;
- отсутствие заметного серого фона;
- равномерная печать;
- высокая степень черноты текста и черных графических элементов;
- четкая, контрастная печать;
- отсутствие бросающихся в глаза дефектов печати - пятен, точек, полос, размытых символов и т.п.
- отсутствие на отпечатке частиц тонера или чернил;
- отсутствие горизонтальных/вертикальных полос на изображении;
- отсутствие искажения изображения и шрифтов;
- отсутствие пропусков на изображении;
- отсутствие складок на бумаге и ее деформации.

5.5. Требование к отказоустойчивости.

5.5.1. Поставщик в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию. Ресурсы для хранения резервных копий предоставляет Заказчик;

5.5.2. Расписание резервного копирования согласовывается с Заказчиком;

5.6. Требования к автоматизированной системе мониторинга и учета заявок.

5.6.1. Поставщик осуществляет контроль предоставления Сервиса печати посредством системы мониторинга, интегрированной с автоматизированной системой учета заявок. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, будет автоматически создана заявка в системе учета заявок, а в случае отсутствия реакции на инцидент/запрос на обслуживание по истечении регламентного времени и не закрытие в отведенное время SLA (запрос на обслуживание /инцидент) система мониторинга автоматически генерирует новую заявку, и Поставщик приступает к решению заявок.

5.6.2. В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:



- приложение, установленное в сети Заказчика, которое передает данные о доступности и состоянии сетевых печатных устройств на сервер Поставщика;
- сервисный портал Поставщика, через который Заказчик получит доступ к информации, содержащейся в системе Поставщика через безопасный веб-узел;

При использовании сервисного портала Заказчик должен иметь возможность просмотра следующей информации:

- регулярность использования устройств;
- контроль объемов печати;
- а также сервисные отчеты по производительности.

5.6.3. Отчеты должны давать полную информацию по использованию Печатных устройств и затрат на печать. Сервисный портал также может быть использован для подачи заказов на поставку расходных материалов либо услуг.

5.6.4. Все Заявки должны фиксироваться в системе учета Заявок Заказчика.

5.6.5. При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, в предоставлении Сервиса печати сотрудник Заказчика фиксирует инцидент в собственной системе учета заявок ITSM и уведомляет Поставщика посредством электронной почты.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Правила подачи заявок в Service-Desk:

6.1.1. Поставщик организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес, доступную 24/7 для подачи Заявок.

6.1.2. Специалист Поставщика, в рамках согласованного SLA регистрирует поступившую Заявку в системе Service-Desk за соответствующим порядковым номером.

6.2. Требования к организации технической поддержки:

6.2.1. Поставщик должен обеспечить приём Заявок 24/7. Регистрация, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы Заказчика и согласно SLA;

6.2.2. Поставщик должен использовать интерактивную систему, позволяющую Заказчику формировать отчёты по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса, а также управлять изменениями, рисками, эскалацией и другими аспектами исполнения требований Технического задания. Поставщик после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен в рабочее время Заказчика.



6.2.3. Поставщик должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;

6.3. Требования к управлению запасами и подменным фондом:

6.3.1. Заказчик предоставляет отдельное складское помещение для хранения минимального необходимого количества расходных материалов для гарантии бесперебойного функционирования МФУ;

6.3.2. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение МФУ расходными материалами и запасными частями, и не допускать простоев в эксплуатации МФУ в рамках согласованного SLA;

6.3.3. Складирование и поставка осуществляются силами Поставщика;

6.4. Требования к техническому обслуживанию (далее – ТО):

6.4.1. Под ТО понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати в период действия Услуги сервиса печати.

6.4.2. ТО МФУ включает следующие виды работ:

- интерактивный мониторинг и проактивное выявление неисправностей,
- ежемесячное проведение профилактических и диагностических работ,
- аварийные выезды и проведение диагностических работ по заявкам заказчика,
- проведение ремонтных работ, замена деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;

6.4.3. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество обслуживания МФУ в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.4.4. Поставщик обеспечивает соответствие обслуживаемых МФУ техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.4.5. В стоимость ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех необходимых расходных материалов и всех необходимых ресурсных деталей для МФУ требуемых для полной работоспособности МФУ согласно SLA.

6.5 Требования к управлению запасами.

6.5.1. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, чернилами, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) пункт 7.3.2 ТС;



6.5.2. Складирование, поставка и утилизация расходных материалов осуществляются силами Поставщика при содействии Заказчика;

6.5.3. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати;

6.5.4. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей;

6.5.5. Поставщик должен обеспечить минимум два устройства печати, которые отвечают установленным требованиям «Устройство печати Тип 1» и «Устройство печати Тип 2» согласно пункту 5.1.2 ТС, для замены при длительном ремонте оборудования печати задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности сервиса печати;

6.5.6. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Поставщиком заблаговременно, без простоя Сервиса печати;

6.5.7. Поставщик должен обеспечить минимум 1 резервный картридж, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета;

6.5.8. В ходе оказания Услуг Поставщик своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники;

6.6. Требования к техническому обслуживанию.

6.6.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.

6.6.2. ТО Устройств печати, включает следующие виды работ:

- Мониторинг и проактивное выявление неисправностей;
- Проведение диагностических и ремонтных работ;
- Поставку и замену деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;
- Поставку и замену оригинальных расходных материалов.

6.6.3. Поставщик обязуется поставлять только оригинальные расходные материалы для организации Сервиса печати;

6.6.4. Все профилактические и регламентные работы должны производиться в заранее согласованное время и сроки силами Поставщика.



6.6.5. ТО должно производиться в нерабочее время согласно пункту 7.1 ТС или по согласованию с Заказчиком по месту дислокации Устройств печати на основании Заявок сотрудников Заказчика или для проведения плановых или регламентных работ;

6.6.6. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания оргтехники в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида оргтехники и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.6.7. Поставщик обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.6.8. В ходе оказания услуг по техническому обслуживанию Устройств печати Поставщик своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал рабочим инструментом, техническим оборудованием, расходными материалами необходимыми для качественного предоставления Сервиса печати, а также производит замену всех необходимых расходных материалов, исходя из норм, рекомендованных производителем оргтехники;

6.6.9. В ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех расходных материалов и ресурсных деталей для Устройств печати.

6.6.10. Качество расходных материалов должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов, принятым для данных видов запасных расходных материалов, а также качественным удостоверениям производителя, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам, иным документам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подтверждаться соответствующими документами на каждое наименование расходных материалов.

6.6.11. Все работы должны производиться Поставщиком с учетом санитарных норм и правил Республики Казахстан, применимых к осуществляемым видам работ;

7. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).

7.1. График обслуживания.

7.1.1. График обслуживания регламентирует рабочие часы технической поддержки Поставщика. Часы предоставления услуг

технической поддержки:

Пн. – 08:00-19:00;

Вт. – 08:00-19:00;

Ср. – 08:00-19:00;

Чт. – 08:00-19:00;



Пт. – 08:00-19:00.

(а также по требованию в выходные и праздничные дни, по согласованию с Поставщиком).

7.2. Требования доступности.

7.2.1. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна на каждом установленном Устройстве печати Сервиса печати:

- С доступностью 99,7% для системы управления;
- С доступностью 98% рабочего времени (в квартал) для каждого Устройства печати;
- Качество готовых Отпечатков и сканированных документов соответствует требованиям Заказчика, которые определены в пункте 5.1.2 и пункте 5.4 текущей технической спецификации;

7.2.2. Доступность услуги:

7.2.2.1. Система управления – 99,7%. Максимальное допустимое время недоступности – 1,89 часов в квартал;

7.2.2.2. Одно Устройство печати – 98%. Максимально допустимое время недоступности – 12,6 часов в квартал.

7.2.3. Недоступность оказываемых Услуг Поставщиком может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Плановыми регламентными работами;
- Срочными работами;
- Прочими инцидентами;

Все проводимые работы, требуют уведомления Заказчика со стороны Поставщика.

Информация о плановых технических и регламентных работах, требующая частичную или полную остановку сегментов Сервиса печати, предоставляется за 48 часов до начала работ и согласовывается с Заказчиком.

Информация о срочных регламентных работах (обслуживания), проводимых вне рабочего времени, предоставляется за 12 часов до начала работ.

7.2.4. Доступность сервиса определяется по формуле:

Уровень доступности Сервиса = $(T - T_{авр}) / T * 100\%$, (или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),

где:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



T - согласованное время предоставления сервиса за оцениваемый период;

Тавр - фактическое время, когда сервис был недоступен в течение согласованного времени его предоставления;

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не считаются случаями недоступности услуги.

7.2.5. Факты недоступности сервиса фиксируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

7.2.6. Время начала недоступности сервиса вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов, в которых отразились события недоступности по сети или услуги;
- несколько единичных заявок, поступающих от Пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой Заявки;

7.2.7. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления услуги;
- факта доступности услуги с рабочих станций.

7.3. Требования к оперативности услуг.

7.3.1. Поставщик должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование Сервера-печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в пункте 7.3.2 ТС.

7.3.2. SLA предоставления сервиса:

7.3.2.1. Устройство печати Тип 1, 2, 3:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часов; Инцидент – 2 часов

7.3.3. Время решения Заявки может быть продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи и должно быть согласовано с Заказчиком;

7.3.4. Время регистрации, закрытия Инцидентов и Запросов на обслуживание фиксируется в системе учета заявок Заказчика.

8. РАСЧЕТ КОМПЕНСАЦИИ.

8.1. Расчет компенсации применяется при нарушении доступности менее 99,7% Системы управления, при нарушении доступности менее 98% доступности каждого Устройства печати, установленного в пункте 7.2.2 ТС, а также при нарушении сроков разрешения



Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание, установленного в пункте 7.3.2 ТС.

ТС Оцениваемый период – календарный квартал.

8.2. Итоговый расчет компенсации.

$$\text{SUM} = \text{SUM (A)} + \text{SUM (B)} + \text{SUM (C)}.$$

SUM – Сумма компенсации за календарный квартал (тенге с НДС);

SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления; SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и исполнения Запросов на обслуживание;

8.2.1. Расчет компенсации за нарушение доступности Системы управления

$\text{SUM (A)} = (\text{O} - \text{M}) * \text{Q}_u * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$. SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления;

O – Фактическое время недоступности Системы управления (часов в квартал);

M – Максимально допустимое время недоступности Системы управления, указанное в пункте 7.2.2 ТС (часов в квартал);

Q_u – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,005.

Если время недоступности Системы управления менее 1,89 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности

Системы управления не рассчитывается и равна нулю.

8.2.2. Расчет компенсации за нарушение доступности Устройств печати

$\text{SUM (B)} = ((\text{P}_1 - \text{N}_1) + (\text{P}_2 - \text{N}_2) + (\text{P}_i - \text{N}_i)) * \text{Q}_p * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$.

SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

P₁, P₂, P_i – Фактическое время недоступности каждого Устройства печати (часов в квартал);

N₁, N₂, N_i – Максимально допустимое время недоступности в квартал каждого Устройства печати, указанное в пункте 7.2.2 ТС

(часов в квартал);

Q_p – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.



Если время недоступности определенного Устройства печати менее 12,6 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности данного Устройства печати не рассчитывается и равна нулю.

8.2.3. Расчет компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание.

$SUM(C) = (K_i + H_i) * Q_s * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$

SUM(C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание;

K_i – Количество просроченных Инцидентов;

H_i – Количество просроченных Запросов на обслуживание;

Q_s – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

8.3. В случае недоступности Системы управления и Устройств печати в один промежуток времени Расчет компенсации применяется только за недоступность Системы управления.

8.4. Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости сервиса в квартал в тенге с учетом НДС.

8.5. Требование к отчётности

8.5.1. Заказчик осуществляет сбор информации об объёме и качестве выполненных работ по оказанию, предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Поставщик обеспечивает предоставление Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ.

8.5.2. Перечень отчётов:

8.5.2.1. Отчёт о количестве открытых и закрытых заявок за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном формате), по запросу Заказчика (в электронном и бумажном формате).

8.5.2.2. Сводный отчёт об отклонениях от выполнения требований SLA за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).

8.5.2.3. Отчёт о количестве распечатанных страниц.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).





ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1046839
способом Открытый тендер

Лот № 4 (54-2 У, 3812961)

Заказчик: Акционерное общество "Казakhstanская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	54-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати
Дополнительная характеристика	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Западные МЭС»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Атырауская область, г.Атырау, ул. М.Өтемісұлы, 110А
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

2.1. Определения и сокращения.

Сервис печати, Услуга – это комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на территории Заказчика копировально-множительного оборудования, с целью осуществления печати, согласно требованиям пункта 5.1.2 ТС и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения всех требований текущей технической спецификации.

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование.

Запрос на обслуживание (Заявка) – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию посредством оформления заявки в системе Service-Desk телефонного обращения или электронной почты.

Service-Desk – программное обеспечение, для регистрации Заявок на предоставление Услуг, с возможностью контроля сроков реагирования и исполнения, доступное по прямой веб-ссылке.

Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник поставщика, контролирующей качество предоставления услуг, отвечающий за проект после подписания контракта.



Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения;

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Рабочий день – означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-дневной рабочей недели.

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным поставщиком услуги Сервиса печати.

ПО - программное обеспечение для управления печатью.

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания). ДИТ - Департамент информационных технологий.

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Поставщика (принтер, многофункциональное устройство, копировально множительное оборудование) отвечающая требованиям пункта 5.1.2 ТС, поставляемая на территорию Заказчика, для организации

СУОП - Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организует и обслуживает Поставщик.

БД - База данных.

Сервиса печати.

2.3. Объем печати в год на весь филиал.

2.3.1. Монохромный А4 – не более 120 561 односторонних листов;

2.3.2. Монохромный А3 – не более 1 817 односторонних листов;

2.3.3. Полноцветный А4 – не более 65 308 односторонних листов;

2.3.4. Полноцветный А3 – не более 4 783 односторонних листов.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.

3.1. Цели организации сервиса.

В процессе внедрения Сервиса печати, Поставщиком должны быть учтены следующие цели Заказчика:



- Сокращение совокупной себестоимости печати;
- Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счёт упрощения и централизации методов и инструментов печати;
- Упрощение процессов по управлению, контролю и оптимизации инфраструктуры печати;
- Повышение отказоустойчивости инфраструктуры печати.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ.

4.1 Поставщик после заключения договора в течении 5 рабочих дней должен предоставить:

- 4.1.1. Номера телефонов службы технической поддержки доступные 24 часа в сутки;
- 4.1.2. Электронный адрес службы технической поддержки доступный в формате 24/7;
- 4.1.3. Адрес веб-страницы на сайте с информацией о телефонах и электронных адресах службы технической поддержки;
- 4.1.4. Тарифы согласно приложению 4 к договору, которые в последующем будут рассчитываться при оплате фактически оказанных услуг;
- 4.1.5. Модель и марку поставляемого оборудования, а также указать наименование и версию программного обеспечения.
- 4.1.6. Письмо от производителя или от официального представительства на территории Республики Казахстан о статусе партнера, авторизованного производителем оборудования, которое будет использоваться в рамках внедрения Сервиса печати;
- 4.1.7. Письмо от производителя в Республике Казахстан о наличии сервисных центров в Республике Казахстан.
- 4.1.8. В целях исключения поставки контрафактного (нелицензионного) ПО, предоставить письмо от производителя или уполномоченного им лица на территории РК на право поставки ПО на территории РК с указанием наименования ПО, номера данного тендера и наименования Заказчика.

4.2. Требования к Поставщику при исполнении договора.

4.2.1. Поставщик должен обладать автоматизированной системой учёта заявок Service-Desk, работающей 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

4.2.3. При отсутствии собственной автоматизированной системы учёта заявок Service-Desk Поставщик может осуществлять работу с заявками через систему Заказчика, при этом Поставщик должен получить доступ к системе Заказчика путем приобретения



пользовательских лицензий у производителя ПО. Информацию об используемой системе учета заявок, Поставщик должен направить в письменной форме, в срок не более 15 календарных дней с момента подписания договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПЕЧАТИ.

5.1. Требования к техническим параметрам Устройств печати.

5.1.1. Поставщик обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в пункте 5.1.2 ТС.

5.1.2. Технические параметры Устройств печати:

5.1.2.1. Устройство печати Тип 1:

Скорость печати – Не менее 40 стр. / мин формата А4;

Время выхода первой страницы – Не более 7.2 сек. формата А4 в монохромном режиме;
Выход первой копии – не более 9.2 сек

Формат печати – А4;

Разрешение – не менее 1 200× 1 200 dpi.; Ресурс тонера не менее 12000 стр.

Ресурс блока формирования изображения не менее 50000

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Нет; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования (ЧБ/цвет) – не менее 24/20 изобр./мин в одностороннем режиме;
Формат файла сканирования – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;

Скорость копирования А4 не менее 40 стр./мин;

Скорость копирования/печати Автоматического дуплекса А4 не менее 20 стр./мин Панель управления – Размер панели 3,7";

Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати; Active Directory – да;

Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.2. Устройство печати Тип 2:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Скорость печати не менее 45 стр/мин (ч/б) и 45 стр/мин (цветн.) Время прогрева – не более 17 сек.

Время выхода первой страницы – Не более цвет: 5 сек.; Ч/Б: не более 3,8 сек. Форматы печати: А6-SRA3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м Разрешение – Не менее 600 x 1 800 dpi;

Память системы - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Да; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да; Печать с мобильного устройства: - Да;

Разрешение сканирования не менее 600 x 600 dpi; Емкость автоподатчика - не менее 300 листов;

Скорость сканирования (односторонняя / двусторонняя) – не менее 140 стр/мин цвет, 140 стр/мин чб /280 стр

/мин цвет, 280 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Ресурс девелопера – не менее 1 000 000 стр.;

Ресурс фотобарабана не менее 240 000 стр. (черный); 155 000 (цветные) Ресурс тонера – не менее 28 000 стр.

Панель управления – цветной сенсорный ЖК-дисплей с диагональю не менее 25,6 см (10,1"); Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Функции безопасности - фильтрация IP и блокировка портов, SSL3 и TLS1.0/1.1/1.2; ISO 15408 HCD-PP Common Criteria; поддержка IPsec, поддержка IEEE 802.1x, аутентификация пользователей, лог аутентификаций, безопасная печать, Kerberos, перезапись жесткого диска, шифрование данных на жёстком диске (AES 256), конфиденциальное получение факсов, шифрование данных пользователя;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи

Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течении действия Договора).



5.1.2.3. Устройство печати Тип 3:

Скорость печати – Не менее 25 стр./мин;

Время выхода первой страницы – Не более 8.4 сек.цвет, 6.8 сек чб. ;

Формат печати - А6 - А3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м;

Разрешение – Не менее 600х600 т./д.;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность цветной печати – Да;

Возможность двухсторонней печати – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее не менее 55 стр/мин цвет, 55 стр/мин чб /20 стр/мин цвет, 20 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Память системы – не менее 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Скорость копирования – Не менее 25 копий/мин.;

Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 7 дюймов; Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течение действия Договора).

5.1.3. Требования, указанные в настоящей технической спецификации, все предложенные параметры Устройств печати должны соответствовать или превосходить минимальные технические параметры, указанные в данной технической спецификации.

5.1.4. В случае снижения одного или нескольких параметров, указанных в пункте 5.1.2 ТС, Поставщик должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса пункта 5.1.2 ТС;

5.2. Требования к организации Сервиса печати.

5.2.1. Поставщик должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями пункта 5.2.2 ТС и текущей технической спецификации;

5.2.2. Содержание услуг Поставщика по организации Сервиса печати.



5.2.2.1. Наименование услуг - Доставка Устройств печати и необходимого количества расходных материалов к месту организации Сервиса печати;

Содержание услуг - Поставщик обеспечивает доставку и перемещение Устройств печати и расходных материалов к месту организации Сервиса печати. Устройства печати и расходные материалы размещаются на складе Заказчика или ином согласованном складском помещении и предоставляется Заказчиком.

Результат - Устройства печати и расходные материалы доставлены к месту организации Сервиса печати. Результирующий документ (при необходимости) - Акт ответственного хранения

5.2.2.2. Наименование услуг - Организация Сервиса печати.

Содержание услуг - Поставщик организует Сервис печати (монтаж и подключение) в соответствии с планом размещения Устройств печати, а также настройку в соответствии с требованиями данной ТС.

Результат - Устройства печати размещены, подключены и настроены согласно согласованной с Заказчиком схемы размещения Устройств печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Схема размещения Устройств печати.

5.2.2.3. Наименование услуг - Установка и настройка Программно-аппаратного комплекса и системы мониторинга в течение 5 рабочих дней после даты доставки Устройств печати.

Содержание услуг - Поставщик устанавливает и настраивает на предоставленных Заказчиком серверных ресурсах ПО и систему мониторинга Устройств печати, с учётом требований данной ТС.

Результат - Системы установлены. Пользователи и Устройства печати подключены к установленным системам. Коллективная печать доступна для Пользователей.

5.2.2.4. Наименование услуг - Разработать и согласовать с Заказчиком, план испытаний Сервиса печати.

Содержание услуг - Разработать план испытаний с учётом Программно-аппаратного комплекса и согласовать с Заказчиком.

Результат - Согласованный с Заказчиком план испытаний. Результирующий документ (при необходимости) - План испытаний.

5.2.2.5. Наименование услуг - Испытание работы Сервиса печати на соответствие настоящей технической спецификации.

Содержание услуг - Проведение Поставщиком комплекса испытаний Сервиса печати с представителем Заказчика.



Результат - Проведён комплекс испытаний, проверена работоспособность сервисов. Устройства печати готовы к эксплуатации и соответствуют требованиям, указанным в текущей Технической спецификации.

Результирующий документ (при необходимости) - Протокол испытания.

5.2.2.6. Наименование услуг - Провести обучение конечных пользователей Заказчика.

Содержание услуг - Обучение конечных пользователей Заказчика специфике использования Программно- аппаратного комплекса.

Написание инструкции для пользователя по выполнению базовых операций по работе с Сервисом печати.

Результат - Пользователи прошли обучение или получили материалы на русском языке по работе с Сервисом печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Согласованная с Заказчиком инструкция пользователя Сервисом печати.

5.2.2.7. Наименование услуг – запуск услуги.

Содержание услуг – запуск услуги сервис печати.

Результат - Пользователи пользуются услугой, печатают, копируют и сканируют.

Результирующий документ – Акт ввода в эксплуатацию услуги сервис печати.

5.2.3. Схема размещения оборудования составляется и согласовывается Поставщиком, с учётом требований Заказчика;

5.2.4. Поставщик осуществляет прокладку и монтаж точек питания и информационных розеток для подключения Устройств печати;

5.2.5. Поставщик должен установить Устройства печати Тип 2 таким образом, чтобы верхняя граница

Устройства печати находилась на высоте не менее 77 сантиметров и не более 100 сантиметров или по согласованию с Заказчиком. Должны быть предусмотрены дополнительные лотки или тумба.

5.2.6. Поставщик должен предоставить и развернуть программное обеспечение, которое обеспечивает защищённую печать и учет распечатываемых документов, тем самым позволяя оптимизировать и контролировать всю среду печати Заказчика;

5.2.7. Работы и услуги должны соответствовать требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности;



5.2.8. Недопустимо к поставке оборудование, бывшее в употреблении или восстановленное. На поставляемом оборудовании допускается не более 200 тестовых отпечатанных страниц;

5.2.9. Количество Устройств печати может быть изменено в меньшую или большую сторону в течение действия Договора, но не более 20% (двадцати) в год от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или по согласованию сторон;

5.2.10. В случае увеличения количества Устройств печати в течение действия Договора поставка оборудования должна быть осуществлена не позднее 90 (девяносто) календарных дней с момента согласования изменений количества Устройств.

5.3. Требования к программному обеспечению применимо к Устройство печати Тип 2 и Тип 3

5.3.1. Программно-аппаратный комплекс, должен обеспечить выполнение следующих требований:

Описание характеристики	Требование
Поддержка встроенного на МФУ терминала	Да
Возможность авторизации по ID-карте (бесконтактный метод), PIN-коду, пользователю и паролю,	Да
Блокировка режимов МФУ	Да
Простой способ сопоставления прав на печать/копирование для пользователей /групп пользователей из веб-консоли администратора	Да
Выбор работ для печати, повторная печать или удаление работ	Да
Учет выполненных работ (если МФУ поддерживает сетевой учет)	Да
ОС Заказчика для установки сервера	Windows Server 2019



4737908079

Полностью русскоязычный интерфейс на сервере	Да
Русскоязычный интерфейс для встроенного терминала МФУ	Да
Наличие продвинутого функционала создания отчетов	Да
Экспорт данных в файлы распространенных форматов, несколько вариантов выгрузки, не только .CSV формат	Да
Присвоение пользователю нескольких карт /PIN	Да
Поддержка квот	Да
Импорт пользователей из LDAP-каталогов, текстовых файлов	Да
Возможность авторизации на ПК непосредственно перед печатью (например, при печати с ПК общего пользования)	Да
Просмотр первой страницы работы на сервере	Да
Возможность покупки поддержки у производителя и гарантированный SLA	Да
Самостоятельное присвоение карты пользователю	Да



4737908079

Группировка принтеров, легкость поиска при их большом количестве	Да
Предустановленные или произвольные отчёты, создаваемые с помощью удобного конструктора	Да
Различные виды отчётов, позволяющие консолидировать информацию о печати по пользователям, отделам, группам и прочим признакам	Да
Настройка финишных параметров на панели МФУ - возможность выбора кол-ва копий, цвет/ЧБ, одно-/двухсторонняя печать	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати (CBPR). Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности	Да
Опциональная возможность организации гостевой печати	Да
Опциональная возможность создания Веб-интерфейса для общих очередей печати	Да
Сканирование на Email (протокол отправки писем SMTP или Microsoft Exchange), домашний каталог или сетевой каталог общего доступа	Да
Предоставление доступа специалистам Заказчика к клиентскому portalу с доступом к базе знаний по программному продукту на русском языке.	Да



4737908079

Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати. Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности.	Да
Если часть серверов кластера выходит из строя, ее должна замещать исправная часть группы. В случае полной недоступности серверов СУОП, задания печати необходимо направлять с рабочих станций на МФУ по прямой очереди (без прохождения авторизации, минуя сервер СУОП)	Да
В целях достижения максимальной отказоустойчивости и балансировки нагрузки, необходима возможность развертывания СУОП с использованием кластера (не менее двух) серверов управления, которые подключены к внешней БД, и кластера WNLB (не менее двух) серверов обработки заданий печати. Необходимо обеспечить функционирование серверов обработки заданий печати при кратковременном отсутствии соединения с сервером управления и БД.	Да
Необходима поддержка резервного копирования СУОП, в том числе баз данных и файлов конфигураций, и каждого отдельного сервера в составе СУОП.	Да
Количество серверов в составе СУОП, которое необходимо для достижения максимальной отказоустойчивости, не должно ограничиваться системой лицензирования ПО.	Да
Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.	Да



5.4. Требования к качеству печати.

5.4.1. Качество печати определяется визуальной оценкой печатной копии тестового листа и работой печатной техники на соответствие ряда контролируемых показателей:

- отсутствие фонового «ореола»;
- отсутствие заметного серого фона;
- равномерная печать;
- высокая степень черноты текста и черных графических элементов;
- четкая, контрастная печать;
- отсутствие бросающихся в глаза дефектов печати - пятен, точек, полос, размытых символов и т.п.
- отсутствие на отпечатке частиц тонера или чернил;
- отсутствие горизонтальных/вертикальных полос на изображении;
- отсутствие искажения изображения и шрифтов;
- отсутствие пропусков на изображении;
- отсутствие складок на бумаге и ее деформации.

5.5. Требование к отказоустойчивости.

5.5.1. Поставщик в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию. Ресурсы для хранения резервных копий предоставляет Заказчик;

5.5.2. Расписание резервного копирования согласовывается с Заказчиком;

5.6. Требования к автоматизированной системе мониторинга и учета заявок.

5.6.1. Поставщик осуществляет контроль предоставления Сервиса печати посредством системы мониторинга, интегрированной с автоматизированной системой учета заявок. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, будет автоматически создана заявка в системе учета заявок, а в случае отсутствия реакции на инцидент/запрос на обслуживание по истечении регламентного времени и не закрытие в отведенное время SLA (запрос на обслуживание /инцидент) система мониторинга автоматически генерирует новую заявку, и Поставщик приступает к решению заявок.

5.6.2. В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:



- приложение, установленное в сети Заказчика, которое передает данные о доступности и состоянии сетевых печатных устройств на сервер Поставщика;
- сервисный портал Поставщика, через который Заказчик получит доступ к информации, содержащейся в системе Поставщика через безопасный веб-узел;

При использовании сервисного портала Заказчик должен иметь возможность просмотра следующей информации:

- регулярность использования устройств;
- контроль объемов печати;
- а также сервисные отчеты по производительности.

5.6.3. Отчеты должны давать полную информацию по использованию Печатных устройств и затрат на печать. Сервисный портал также может быть использован для подачи заказов на поставку расходных материалов либо услуг.

5.6.4. Все Заявки должны фиксироваться в системе учета Заявок Заказчика.

5.6.5. При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, в предоставлении Сервиса печати сотрудник Заказчика фиксирует инцидент в собственной системе учета заявок ITSM и уведомляет Поставщика посредством электронной почты.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Правила подачи заявок в Service-Desk:

6.1.1. Поставщик организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес, доступную 24/7 для подачи Заявок.

6.1.2. Специалист Поставщика, в рамках согласованного SLA регистрирует поступившую Заявку в системе Service-Desk за соответствующим порядковым номером.

6.2. Требования к организации технической поддержки:

6.2.1. Поставщик должен обеспечить приём Заявок 24/7. Регистрация, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы Заказчика и согласно SLA;

6.2.2. Поставщик должен использовать интерактивную систему, позволяющую Заказчику формировать отчёты по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса, а также управлять изменениями, рисками, эскалацией и другими аспектами исполнения требований Технического задания. Поставщик после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен в рабочее время Заказчика.



6.2.3. Поставщик должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;

6.3. Требования к управлению запасами и подменным фондом:

6.3.1. Заказчик предоставляет отдельное складское помещение для хранения минимального необходимого количества расходных материалов для гарантии бесперебойного функционирования МФУ;

6.3.2. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение МФУ расходными материалами и запасными частями, и не допускать простоев в эксплуатации МФУ в рамках согласованного SLA;

6.3.3. Складирование и поставка осуществляются силами Поставщика;

6.4. Требования к техническому обслуживанию (далее – ТО):

6.4.1. Под ТО понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати в период действия Услуги сервиса печати.

6.4.2. ТО МФУ включает следующие виды работ:

- интерактивный мониторинг и проактивное выявление неисправностей,
- ежемесячное проведение профилактических и диагностических работ,
- аварийные выезды и проведение диагностических работ по заявкам заказчика,
- проведение ремонтных работ, замена деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;

6.4.3. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество обслуживания МФУ в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.4.4. Поставщик обеспечивает соответствие обслуживаемых МФУ техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.4.5. В стоимость ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех необходимых расходных материалов и всех необходимых ресурсных деталей для МФУ требуемых для полной работоспособности МФУ согласно SLA.

6.5 Требования к управлению запасами.

6.5.1. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, чернилами, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) пункт 7.3.2 ТС;



6.5.2. Складирование, поставка и утилизация расходных материалов осуществляются силами Поставщика при содействии Заказчика;

6.5.3. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати;

6.5.4. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей;

6.5.5. Поставщик должен обеспечить минимум два устройства печати, которые отвечают установленным требованиям «Устройство печати Тип 1» и «Устройство печати Тип 2» согласно пункту 5.1.2 ТС, для замены при длительном ремонте оборудования печати задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности сервиса печати;

6.5.6. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Поставщиком заблаговременно, без простоя Сервиса печати;

6.5.7. Поставщик должен обеспечить минимум 1 резервный картридж, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета;

6.5.8. В ходе оказания Услуг Поставщик своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники;

6.6. Требования к техническому обслуживанию.

6.6.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.

6.6.2. ТО Устройств печати, включает следующие виды работ:

- Мониторинг и проактивное выявление неисправностей;
- Проведение диагностических и ремонтных работ;
- Поставку и замену деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;
- Поставку и замену оригинальных расходных материалов.

6.6.3. Поставщик обязуется поставлять только оригинальные расходные материалы для организации Сервиса печати;

6.6.4. Все профилактические и регламентные работы должны производиться в заранее согласованное время и сроки силами Поставщика.



6.6.5. ТО должно производиться в нерабочее время согласно пункту 7.1 ТС или по согласованию с Заказчиком по месту дислокации Устройств печати на основании Заявок сотрудников Заказчика или для проведения плановых или регламентных работ;

6.6.6. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания оргтехники в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида оргтехники и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.6.7. Поставщик обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.6.8. В ходе оказания услуг по техническому обслуживанию Устройств печати Поставщик своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал рабочим инструментом, техническим оборудованием, расходными материалами необходимыми для качественного предоставления Сервиса печати, а также производит замену всех необходимых расходных материалов, исходя из норм, рекомендованных производителем оргтехники;

6.6.9. В ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех расходных материалов и ресурсных деталей для Устройств печати.

6.6.10. Качество расходных материалов должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов, принятым для данных видов запасных расходных материалов, а также качественным удостоверениям производителя, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам, иным документам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подтверждаться соответствующими документами на каждое наименование расходных материалов.

6.6.11. Все работы должны производиться Поставщиком с учетом санитарных норм и правил Республики Казахстан, применимых к осуществляемым видам работ;

7. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).

7.1. График обслуживания.

7.1.1. График обслуживания регламентирует рабочие часы технической поддержки Поставщика. Часы предоставления услуг

технической поддержки:

Пн. – 08:00-19:00;

Вт. – 08:00-19:00;

Ср. – 08:00-19:00;

Чт. – 08:00-19:00;



Пт. – 08:00-19:00.

(а также по требованию в выходные и праздничные дни, по согласованию с Поставщиком).

7.2. Требования доступности.

7.2.1. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна на каждом установленном Устройстве печати Сервиса печати:

- С доступностью 99,7% для системы управления;
- С доступностью 98% рабочего времени (в квартал) для каждого Устройства печати;
- Качество готовых Отпечатков и сканированных документов соответствует требованиям Заказчика, которые определены в пункте 5.1.2 и пункте 5.4 текущей технической спецификации;

7.2.2. Доступность услуги:

7.2.2.1. Система управления – 99,7%. Максимальное допустимое время недоступности – 1,89 часов в квартал;

7.2.2.2. Одно Устройство печати – 98%. Максимально допустимое время недоступности – 12,6 часов в квартал.

7.2.3. Недоступность оказываемых Услуг Поставщиком может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Плановыми регламентными работами;
- Срочными работами;
- Прочими инцидентами;

Все проводимые работы, требуют уведомления Заказчика со стороны Поставщика.

Информация о плановых технических и регламентных работах, требующая частичную или полную остановку сегментов Сервиса печати, предоставляется за 48 часов до начала работ и согласовывается с Заказчиком.

Информация о срочных регламентных работах (обслуживания), проводимых вне рабочего времени, предоставляется за 12 часов до начала работ.

7.2.4. Доступность сервиса определяется по формуле:

Уровень доступности Сервиса = $(T - T_{авр}) / T * 100\%$, (или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),

где:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



T - согласованное время предоставления сервиса за оцениваемый период;

Тавр - фактическое время, когда сервис был недоступен в течение согласованного времени его предоставления;

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не считаются случаями недоступности услуги.

7.2.5. Факты недоступности сервиса фиксируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

7.2.6. Время начала недоступности сервиса вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов, в которых отразились события недоступности по сети или услуги;
- несколько единичных заявок, поступающих от Пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой Заявки;

7.2.7. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления услуги;
- факта доступности услуги с рабочих станций.

7.3. Требования к оперативности услуг.

7.3.1. Поставщик должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование Сервера-печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в пункте 7.3.2 ТС.

7.3.2. SLA предоставления сервиса:

7.3.2.1. Устройство печати Тип 1, 2, 3:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часов; Инцидент – 2 часов

7.3.3. Время решения Заявки может быть продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи и должно быть согласовано с Заказчиком;

7.3.4. Время регистрации, закрытия Инцидентов и Запросов на обслуживание фиксируется в системе учета заявок Заказчика.

8. РАСЧЕТ КОМПЕНСАЦИИ.

8.1. Расчет компенсации применяется при нарушении доступности менее 99,7% Системы управления, при нарушении доступности менее 98% доступности каждого Устройства печати, установленного в пункте 7.2.2 ТС, а также при нарушении сроков разрешения



Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание, установленного в пункте 7.3.2 ТС.

ТС Оцениваемый период – календарный квартал.

8.2. Итоговый расчет компенсации.

$$SUM = SUM (A) + SUM (B) + SUM (C).$$

SUM – Сумма компенсации за календарный квартал (тенге с НДС);

SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления; SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и исполнения Запросов на обслуживание;

8.2.1. Расчет компенсации за нарушение доступности Системы управления

$SUM (A) = (O - M) * Q_u * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$. SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления;

O – Фактическое время недоступности Системы управления (часов в квартал);

M – Максимально допустимое время недоступности Системы управления, указанное в пункте 7.2.2 ТС (часов в квартал);

Q_u – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,005.

Если время недоступности Системы управления менее 1,89 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности

Системы управления не рассчитывается и равна нулю.

8.2.2. Расчет компенсации за нарушение доступности Устройств печати

$SUM (B) = ((P_1 - N_1) + (P_2 - N_2) + (P_i - N_i)) * Q_p * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$.

SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

P_1, P_2, P_i – Фактическое время недоступности каждого Устройства печати (часов в квартал);

N_1, N_2, N_i – Максимально допустимое время недоступности в квартал каждого Устройства печати, указанное в пункте 7.2.2 ТС

(часов в квартал);

Q_p – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.



Если время недоступности определенного Устройства печати менее 12,6 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности данного Устройства печати не рассчитывается и равна нулю.

8.2.3. Расчет компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание.

$SUM(C) = (K_i + H_i) * Q_s * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$

SUM(C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание;

K_i – Количество просроченных Инцидентов;

H_i – Количество просроченных Запросов на обслуживание;

Q_s – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

8.3. В случае недоступности Системы управления и Устройств печати в один промежуток времени Расчет компенсации применяется только за недоступность Системы управления.

8.4. Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости сервиса в квартал в тенге с учетом НДС.

8.5. Требование к отчётности

8.5.1. Заказчик осуществляет сбор информации об объёме и качестве выполненных работ по оказанию, предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Поставщик обеспечивает предоставление Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ.

8.5.2. Перечень отчётов:

8.5.2.1. Отчёт о количестве открытых и закрытых заявок за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном формате), по запросу Заказчика (в электронном и бумажном формате).

8.5.2.2. Сводный отчёт об отклонениях от выполнения требований SLA за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).

8.5.2.3. Отчёт о количестве распечатанных страниц.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).





ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1046839
способом Открытый тендер

Лот № 3 (51-2 У, 3812962)

Заказчик: Акционерное общество "Казakhstanская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	51-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати
Дополнительная характеристика	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Центральные МЭС»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Карагандинская область, г.Караганда, ул. Камская, 4
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

2.1. Определения и сокращения.

Сервис печати, Услуга – это комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на территории Заказчика копировально-множительного оборудования, с целью осуществления печати, согласно требованиям пункта 5.1.2 ТС и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения всех требований текущей технической спецификации.

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование.

Запрос на обслуживание (Заявка) – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию посредством оформления заявки в системе Service-Desk телефонного обращения или электронной почты.

Service-Desk – программное обеспечение, для регистрации Заявок на предоставление Услуг, с возможностью контроля сроков реагирования и исполнения, доступное по прямой веб-ссылке.

Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник поставщика, контролирующий качество предоставления услуг, отвечающий за проект после подписания контракта.



Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения;

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Рабочий день – означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-дневной рабочей недели.

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным поставщиком услуги Сервиса печати.

ПО - программное обеспечение для управления печатью.

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания). ДИТ - Департамент информационных технологий.

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Поставщика (принтер, многофункциональное устройство, копировально множительное оборудование) отвечающая требованиям пункта 5.1.2 ТС, поставляемая на территорию Заказчика, для организации

СУОП - Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организует и обслуживает Поставщик.

БД - База данных.

Сервиса печати.

2.3. Объем печати в год на весь филиал.

2.3.1. Монохромный А4 – не более 181 446 односторонних листов;

2.3.2. Монохромный А3 – не более 2 127 односторонних листов;

2.3.3. Полноцветный А4 – не более 54 173 односторонних листов;

2.3.4. Полноцветный А3 – не более 3 375 односторонних листов.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.

3.1. Цели организации сервиса.

В процессе внедрения Сервиса печати, Поставщиком должны быть учтены следующие цели Заказчика:



- Сокращение совокупной себестоимости печати;
- Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счёт упрощения и централизации методов и инструментов печати;
- Упрощение процессов по управлению, контролю и оптимизации инфраструктуры печати;
- Повышение отказоустойчивости инфраструктуры печати.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ.

4.1 Поставщик после заключения договора в течении 5 рабочих дней должен предоставить:

- 4.1.1. Номера телефонов службы технической поддержки доступные 24 часа в сутки;
- 4.1.2. Электронный адрес службы технической поддержки доступный в формате 24/7;
- 4.1.3. Адрес веб-страницы на сайте с информацией о телефонах и электронных адресах службы технической поддержки;
- 4.1.4. Тарифы согласно приложению 4 к договору, которые в последующем будут рассчитываться при оплате фактически оказанных услуг;
- 4.1.5. Модель и марку поставляемого оборудования, а также указать наименование и версию программного обеспечения.
- 4.1.6. Письмо от производителя или от официального представительства на территории Республики Казахстан о статусе партнера, авторизованного производителем оборудования, которое будет использоваться в рамках внедрения Сервиса печати;
- 4.1.7. Письмо от производителя в Республике Казахстан о наличии сервисных центров в Республике Казахстан.
- 4.1.8. В целях исключения поставки контрафактного (нелицензионного) ПО, предоставить письмо от производителя или уполномоченного им лица на территории РК на право поставки ПО на территории РК с указанием наименования ПО, номера данного тендера и наименования Заказчика.

4.2. Требования к Поставщику при исполнении договора.

4.2.1. Поставщик должен обладать автоматизированной системой учёта заявок Service-Desk, работающей 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

4.2.3. При отсутствии собственной автоматизированной системы учёта заявок Service-Desk Поставщик может осуществлять работу с заявками через систему Заказчика, при этом Поставщик должен получить доступ к системе Заказчика путем приобретения



пользовательских лицензий у производителя ПО. Информацию об используемой системе учета заявок, Поставщик должен направить в письменной форме, в срок не более 15 календарных дней с момента подписания договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПЕЧАТИ.

5.1. Требования к техническим параметрам Устройств печати.

5.1.1. Поставщик обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в пункте 5.1.2 ТС.

5.1.2. Технические параметры Устройств печати:

5.1.2.1. Устройство печати Тип 1:

Скорость печати – Не менее 40 стр. / мин формата А4;

Время выхода первой страницы – Не более 7.2 сек. формата А4 в монохромном режиме;
Выход первой копии – не более 9.2 сек

Формат печати – А4;

Разрешение – не менее 1 200× 1 200 dpi.; Ресурс тонера не менее 12000 стр.

Ресурс блока формирования изображения не менее 50000

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Нет; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования (ЧБ/цвет) – не менее 24/20 изобр./мин в одностороннем режиме;
Формат файла сканирования – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;

Скорость копирования А4 не менее 40 стр./мин;

Скорость копирования/печати Автоматического дуплекса А4 не менее 20 стр./мин Панель управления – Размер панели 3,7";

Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати; Active Directory – да;

Количество устройств печати, шт. – Не менее 12 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.2. Устройство печати Тип 2:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



Скорость печати не менее 45 стр/мин (ч/б) и 45 стр/мин (цветн.) Время прогрева – не более 17 сек.

Время выхода первой страницы – Не более цвет: 5 сек.; Ч/Б: не более 3,8 сек. Форматы печати: А6-SRA3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м Разрешение – Не менее 600 x 1 800 dpi;

Память системы - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Да; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да; Печать с мобильного устройства: - Да;

Разрешение сканирования не менее 600 x 600 dpi; Емкость автоподатчика - не менее 300 листов;

Скорость сканирования (односторонняя / двусторонняя) – не менее 140 стр/мин цвет, 140 стр/мин чб /280 стр

/мин цвет, 280 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Ресурс девелопера – не менее 1 000 000 стр.;

Ресурс фотобарабана не менее 240 000 стр. (черный); 155 000 (цветные) Ресурс тонера – не менее 28 000 стр.

Панель управления – цветной сенсорный ЖК-дисплей с диагональю не менее 25,6 см (10,1"); Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Функции безопасности - фильтрация IP и блокировка портов, SSL3 и TLS1.0/1.1/1.2; ISO 15408 HCD-PP Common Criteria; поддержка IPsec, поддержка IEEE 802.1x, аутентификация пользователей, лог аутентификаций, безопасная печать, Kerberos, перезапись жесткого диска, шифрование данных на жёстком диске (AES 256), конфиденциальное получение факсов, шифрование данных пользователя;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.3. Устройство печати Тип 3:



Скорость печати – Не менее 25 стр./мин;

Время выхода первой страницы – Не более 8.4 сек.цвет, 6.8 сек чб. ;

Формат печати - А6 - А3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м;

Разрешение – Не менее 600х600 т./д.;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность цветной печати – Да;

Возможность двухсторонней печати – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее не менее 55 стр/мин цвет, 55 стр/мин чб /20 стр/мин цвет, 20 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Память системы – не менее 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Скорость копирования – Не менее 25 копий/мин.;

Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 7 дюймов; Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 4 (Может изменяться в течение действия Договора).

5.1.3. Требования, указанные в настоящей технической спецификации, все предложенные параметры Устройств печати должны соответствовать или превосходить минимальные технические параметры, указанные в данной технической спецификации.

5.1.4. В случае снижения одного или нескольких параметров, указанных в пункте 5.1.2 ТС, Поставщик должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса пункта 5.1.2 ТС;

5.2. Требования к организации Сервиса печати.

5.2.1. Поставщик должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями пункта 5.2.2 ТС и текущей технической спецификации;

5.2.2. Содержание услуг Поставщика по организации Сервиса печати.



5.2.2.1. Наименование услуг - Доставка Устройств печати и необходимого количества расходных материалов к месту организации Сервиса печати;

Содержание услуг - Поставщик обеспечивает доставку и перемещение Устройств печати и расходных материалов к месту организации Сервиса печати. Устройства печати и расходные материалы размещаются на складе Заказчика или ином согласованном складском помещении и предоставляется Заказчиком.

Результат - Устройства печати и расходные материалы доставлены к месту организации Сервиса печати. Результирующий документ (при необходимости) - Акт ответственного хранения

5.2.2.2. Наименование услуг - Организация Сервиса печати.

Содержание услуг - Поставщик организует Сервис печати (монтаж и подключение) в соответствии с планом размещения Устройств печати, а также настройку в соответствии с требованиями данной ТС.

Результат - Устройства печати размещены, подключены и настроены согласно согласованной с Заказчиком схемы размещения Устройств печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Схема размещения Устройств печати.

5.2.2.3. Наименование услуг - Установка и настройка Программно-аппаратного комплекса и системы мониторинга в течение 5 рабочих дней после даты доставки Устройств печати.

Содержание услуг - Поставщик устанавливает и настраивает на предоставленных Заказчиком серверных ресурсах ПО и систему мониторинга Устройств печати, с учётом требований данной ТС.

Результат - Системы установлены. Пользователи и Устройства печати подключены к установленным системам. Коллективная печать доступна для Пользователей.

5.2.2.4. Наименование услуг - Разработать и согласовать с Заказчиком, план испытаний Сервиса печати.

Содержание услуг - Разработать план испытаний с учётом Программно-аппаратного комплекса и согласовать с Заказчиком.

Результат - Согласованный с Заказчиком план испытаний. Результирующий документ (при необходимости) - План испытаний.

5.2.2.5. Наименование услуг - Испытание работы Сервиса печати на соответствие настоящей технической спецификации.

Содержание услуг - Проведение Поставщиком комплекса испытаний Сервиса печати с представителем Заказчика.



Результат - Проведён комплекс испытаний, проверена работоспособность сервисов. Устройства печати готовы к эксплуатации и соответствуют требованиям, указанным в текущей Технической спецификации.

Результирующий документ (при необходимости) - Протокол испытания.

5.2.2.6. Наименование услуг - Провести обучение конечных пользователей Заказчика.

Содержание услуг - Обучение конечных пользователей Заказчика специфике использования Программно- аппаратного комплекса.

Написание инструкции для пользователя по выполнению базовых операций по работе с Сервисом печати.

Результат - Пользователи прошли обучение или получили материалы на русском языке по работе с Сервисом печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Согласованная с Заказчиком инструкция пользователя Сервисом печати.

5.2.2.7. Наименование услуг – запуск услуги.

Содержание услуг – запуск услуги сервис печати.

Результат - Пользователи пользуются услугой, печатают, копируют и сканируют.

Результирующий документ – Акт ввода в эксплуатацию услуги сервис печати.

5.2.3. Схема размещения оборудования составляется и согласовывается Поставщиком, с учётом требований Заказчика;

5.2.4. Поставщик осуществляет прокладку и монтаж точек питания и информационных розеток для подключения Устройств печати;

5.2.5. Поставщик должен установить Устройства печати Тип 2 таким образом, чтобы верхняя граница

Устройства печати находилась на высоте не менее 77 сантиметров и не более 100 сантиметров или по согласованию с Заказчиком. Должны быть предусмотрены дополнительные лотки или тумба.

5.2.6. Поставщик должен предоставить и развернуть программное обеспечение, которое обеспечивает защищённую печать и учет распечатываемых документов, тем самым позволяя оптимизировать и контролировать всю среду печати Заказчика;

5.2.7. Работы и услуги должны соответствовать требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности;



5.2.8. Недопустимо к поставке оборудование, бывшее в употреблении или восстановленное. На поставляемом оборудовании допускается не более 200 тестовых отпечатанных страниц;

5.2.9. Количество Устройств печати может быть изменено в меньшую или большую сторону в течение действия Договора, но не более 20% (двадцати) в год от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или по согласованию сторон;

5.2.10. В случае увеличения количества Устройств печати в течение действия Договора поставка оборудования должна быть осуществлена не позднее 90 (девяносто) календарных дней с момента согласования изменений количества Устройств.

5.3. Требования к программному обеспечению применимо к Устройство печати Тип 2 и Тип 3

5.3.1. Программно-аппаратный комплекс, должен обеспечить выполнение следующих требований:

Описание характеристики	Требование
Поддержка встроенного на МФУ терминала	Да
Возможность авторизации по ID-карте (бесконтактный метод), PIN-коду, пользователю и паролю,	Да
Блокировка режимов МФУ	Да
Простой способ сопоставления прав на печать/копирование для пользователей /групп пользователей из веб-консоли администратора	Да
Выбор работ для печати, повторная печать или удаление работ	Да
Учет выполненных работ (если МФУ поддерживает сетевой учет)	Да
ОС Заказчика для установки сервера	Windows Server 2019



4737908079

Полностью русскоязычный интерфейс на сервере	Да
Русскоязычный интерфейс для встроенного терминала МФУ	Да
Наличие продвинутого функционала создания отчетов	Да
Экспорт данных в файлы распространенных форматов, несколько вариантов выгрузки, не только .CSV формат	Да
Присвоение пользователю нескольких карт /PIN	Да
Поддержка квот	Да
Импорт пользователей из LDAP-каталогов, текстовых файлов	Да
Возможность авторизации на ПК непосредственно перед печатью (например, при печати с ПК общего пользования)	Да
Просмотр первой страницы работы на сервере	Да
Возможность покупки поддержки у производителя и гарантированный SLA	Да
Самостоятельное присвоение карты пользователю	Да



4737908079

Группировка принтеров, легкость поиска при их большом количестве	Да
Предустановленные или произвольные отчёты, создаваемые с помощью удобного конструктора	Да
Различные виды отчётов, позволяющие консолидировать информацию о печати по пользователям, отделам, группам и прочим признакам	Да
Настройка финишных параметров на панели МФУ - возможность выбора кол-ва копий, цвет/ЧБ, одно-/двухсторонняя печать	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати (CBPR). Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности	Да
Опциональная возможность организации гостевой печати	Да
Опциональная возможность создания Веб-интерфейса для общих очередей печати	Да
Сканирование на Email (протокол отправки писем SMTP или Microsoft Exchange), домашний каталог или сетевой каталог общего доступа	Да
Предоставление доступа специалистам Заказчика к клиентскому portalу с доступом к базе знаний по программному продукту на русском языке.	Да



4737908079

Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати. Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности.	Да
Если часть серверов кластера выходит из строя, ее должна замещать исправная часть группы. В случае полной недоступности серверов СУОП, задания печати необходимо направлять с рабочих станций на МФУ по прямой очереди (без прохождения авторизации, минуя сервер СУОП)	Да
В целях достижения максимальной отказоустойчивости и балансировки нагрузки, необходима возможность развертывания СУОП с использованием кластера (не менее двух) серверов управления, которые подключены к внешней БД, и кластера WNLB (не менее двух) серверов обработки заданий печати. Необходимо обеспечить функционирование серверов обработки заданий печати при кратковременном отсутствии соединения с сервером управления и БД.	Да
Необходима поддержка резервного копирования СУОП, в том числе баз данных и файлов конфигураций, и каждого отдельного сервера в составе СУОП.	Да
Количество серверов в составе СУОП, которое необходимо для достижения максимальной отказоустойчивости, не должно ограничиваться системой лицензирования ПО.	Да
Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.	Да



5.4. Требования к качеству печати.

5.4.1. Качество печати определяется визуальной оценкой печатной копии тестового листа и работой печатной техники на соответствие ряда контролируемых показателей:

- отсутствие фонового «ореола»;
- отсутствие заметного серого фона;
- равномерная печать;
- высокая степень черноты текста и черных графических элементов;
- четкая, контрастная печать;
- отсутствие бросающихся в глаза дефектов печати - пятен, точек, полос, размытых символов и т.п.
- отсутствие на отпечатке частиц тонера или чернил;
- отсутствие горизонтальных/вертикальных полос на изображении;
- отсутствие искажения изображения и шрифтов;
- отсутствие пропусков на изображении;
- отсутствие складок на бумаге и ее деформации.

5.5. Требование к отказоустойчивости.

5.5.1. Поставщик в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию. Ресурсы для хранения резервных копий предоставляет Заказчик;

5.5.2. Расписание резервного копирования согласовывается с Заказчиком;

5.6. Требования к автоматизированной системе мониторинга и учета заявок.

5.6.1. Поставщик осуществляет контроль предоставления Сервиса печати посредством системы мониторинга, интегрированной с автоматизированной системой учета заявок. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, будет автоматически создана заявка в системе учета заявок, а в случае отсутствия реакции на инцидент/запрос на обслуживание по истечении регламентного времени и не закрытие в отведенное время SLA (запрос на обслуживание /инцидент) система мониторинга автоматически генерирует новую заявку, и Поставщик приступает к решению заявок.

5.6.2. В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:



- приложение, установленное в сети Заказчика, которое передает данные о доступности и состоянии сетевых печатных устройств на сервер Поставщика;
- сервисный портал Поставщика, через который Заказчик получит доступ к информации, содержащейся в системе Поставщика через безопасный веб-узел;

При использовании сервисного портала Заказчик должен иметь возможность просмотра следующей информации:

- регулярность использования устройств;
- контроль объемов печати;
- а также сервисные отчеты по производительности.

5.6.3. Отчеты должны давать полную информацию по использованию Печатных устройств и затрат на печать. Сервисный портал также может быть использован для подачи заказов на поставку расходных материалов либо услуг.

5.6.4. Все Заявки должны фиксироваться в системе учета Заявок Заказчика.

5.6.5. При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, в предоставлении Сервиса печати сотрудник Заказчика фиксирует инцидент в собственной системе учета заявок ITSM и уведомляет Поставщика посредством электронной почты.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Правила подачи заявок в Service-Desk:

6.1.1. Поставщик организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес, доступную 24/7 для подачи Заявок.

6.1.2. Специалист Поставщика, в рамках согласованного SLA регистрирует поступившую Заявку в системе Service-Desk за соответствующим порядковым номером.

6.2. Требования к организации технической поддержки:

6.2.1. Поставщик должен обеспечить приём Заявок 24/7. Регистрация, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы Заказчика и согласно SLA;

6.2.2. Поставщик должен использовать интерактивную систему, позволяющую Заказчику формировать отчёты по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса, а также управлять изменениями, рисками, эскалацией и другими аспектами исполнения требований Технического задания. Поставщик после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен в рабочее время Заказчика.



6.2.3. Поставщик должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;

6.3. Требования к управлению запасами и подменным фондом:

6.3.1. Заказчик предоставляет отдельное складское помещение для хранения минимального необходимого количества расходных материалов для гарантии бесперебойного функционирования МФУ;

6.3.2. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение МФУ расходными материалами и запасными частями, и не допускать простоев в эксплуатации МФУ в рамках согласованного SLA;

6.3.3. Складирование и поставка осуществляются силами Поставщика;

6.4. Требования к техническому обслуживанию (далее – ТО):

6.4.1. Под ТО понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати в период действия Услуги сервиса печати.

6.4.2. ТО МФУ включает следующие виды работ:

- интерактивный мониторинг и проактивное выявление неисправностей,
- ежемесячное проведение профилактических и диагностических работ,
- аварийные выезды и проведение диагностических работ по заявкам заказчика,
- проведение ремонтных работ, замена деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;

6.4.3. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество обслуживания МФУ в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.4.4. Поставщик обеспечивает соответствие обслуживаемых МФУ техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.4.5. В стоимость ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех необходимых расходных материалов и всех необходимых ресурсных деталей для МФУ требуемых для полной работоспособности МФУ согласно SLA.

6.5 Требования к управлению запасами.

6.5.1. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, чернилами, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) пункт 7.3.2 ТС;



6.5.2. Складирование, поставка и утилизация расходных материалов осуществляются силами Поставщика при содействии Заказчика;

6.5.3. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати;

6.5.4. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей;

6.5.5. Поставщик должен обеспечить минимум два устройства печати, которые отвечают установленным требованиям «Устройство печати Тип 1» и «Устройство печати Тип 2» согласно пункту 5.1.2 ТС, для замены при длительном ремонте оборудования печати задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности сервиса печати;

6.5.6. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Поставщиком заблаговременно, без простоя Сервиса печати;

6.5.7. Поставщик должен обеспечить минимум 1 резервный картридж, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета;

6.5.8. В ходе оказания Услуг Поставщик своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники;

6.6. Требования к техническому обслуживанию.

6.6.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.

6.6.2. ТО Устройств печати, включает следующие виды работ:

- Мониторинг и проактивное выявление неисправностей;
- Проведение диагностических и ремонтных работ;
- Поставку и замену деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;
- Поставку и замену оригинальных расходных материалов.

6.6.3. Поставщик обязуется поставлять только оригинальные расходные материалы для организации Сервиса печати;

6.6.4. Все профилактические и регламентные работы должны производиться в заранее согласованное время и сроки силами Поставщика.



6.6.5. ТО должно производиться в нерабочее время согласно пункту 7.1 ТС или по согласованию с Заказчиком по месту дислокации Устройств печати на основании Заявок сотрудников Заказчика или для проведения плановых или регламентных работ;

6.6.6. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания оргтехники в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида оргтехники и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.6.7. Поставщик обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.6.8. В ходе оказания услуг по техническому обслуживанию Устройств печати Поставщик своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал рабочим инструментом, техническим оборудованием, расходными материалами необходимыми для качественного предоставления Сервиса печати, а также производит замену всех необходимых расходных материалов, исходя из норм, рекомендованных производителем оргтехники;

6.6.9. В ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех расходных материалов и ресурсных деталей для Устройств печати.

6.6.10. Качество расходных материалов должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов, принятым для данных видов запасных расходных материалов, а также качественным удостоверениям производителя, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам, иным документам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подтверждаться соответствующими документами на каждое наименование расходных материалов.

6.6.11. Все работы должны производиться Поставщиком с учетом санитарных норм и правил Республики Казахстан, применимых к осуществляемым видам работ;

7. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).

7.1. График обслуживания.

7.1.1. График обслуживания регламентирует рабочие часы технической поддержки Поставщика. Часы предоставления услуг

технической поддержки:

Пн. – 08:00-19:00;

Вт. – 08:00-19:00;

Ср. – 08:00-19:00;

Чт. – 08:00-19:00;



Пт. – 08:00-19:00.

(а также по требованию в выходные и праздничные дни, по согласованию с Поставщиком).

7.2. Требования доступности.

7.2.1. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна на каждом установленном Устройстве печати Сервиса печати:

- С доступностью 99,7% для системы управления;
- С доступностью 98% рабочего времени (в квартал) для каждого Устройства печати;
- Качество готовых Отпечатков и сканированных документов соответствует требованиям Заказчика, которые определены в пункте 5.1.2 и пункте 5.4 текущей технической спецификации;

7.2.2. Доступность услуги:

7.2.2.1. Система управления – 99,7%. Максимальное допустимое время недоступности – 1,89 часов в квартал;

7.2.2.2. Одно Устройство печати – 98%. Максимально допустимое время недоступности – 12,6 часов в квартал.

7.2.3. Недоступность оказываемых Услуг Поставщиком может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Плановыми регламентными работами;
- Срочными работами;
- Прочими инцидентами;

Все проводимые работы, требуют уведомления Заказчика со стороны Поставщика.

Информация о плановых технических и регламентных работах, требующая частичную или полную остановку сегментов Сервиса печати, предоставляется за 48 часов до начала работ и согласовывается с Заказчиком.

Информация о срочных регламентных работах (обслуживания), проводимых вне рабочего времени, предоставляется за 12 часов до начала работ.

7.2.4. Доступность сервиса определяется по формуле:

Уровень доступности Сервиса = $(T - T_{авр}) / T * 100\%$, (или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),

где:

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



T - согласованное время предоставления сервиса за оцениваемый период;

Тавр - фактическое время, когда сервис был недоступен в течение согласованного времени его предоставления;

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не считаются случаями недоступности услуги.

7.2.5. Факты недоступности сервиса фиксируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

7.2.6. Время начала недоступности сервиса вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов, в которых отразились события недоступности по сети или услуги;
- несколько единичных заявок, поступающих от Пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой Заявки;

7.2.7. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления услуги;
- факта доступности услуги с рабочих станций.

7.3. Требования к оперативности услуг.

7.3.1. Поставщик должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование Сервера-печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в пункте 7.3.2 ТС.

7.3.2. SLA предоставления сервиса:

7.3.2.1. Устройство печати Тип 1, 2, 3:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часов; Инцидент – 2 часов

7.3.3. Время решения Заявки может быть продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи и должно быть согласовано с Заказчиком;

7.3.4. Время регистрации, закрытия Инцидентов и Запросов на обслуживание фиксируется в системе учета заявок Заказчика.

8. РАСЧЕТ КОМПЕНСАЦИИ.

8.1. Расчет компенсации применяется при нарушении доступности менее 99,7% Системы управления, при нарушении доступности менее 98% доступности каждого Устройства печати, установленного в пункте 7.2.2 ТС, а также при нарушении сроков разрешения



Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание, установленного в пункте 7.3.2 ТС.

ТС Оцениваемый период – календарный квартал.

8.2. Итоговый расчет компенсации.

$$SUM = SUM (A) + SUM (B) + SUM (C).$$

SUM – Сумма компенсации за календарный квартал (тенге с НДС);

SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления; SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и исполнения Запросов на обслуживание;

8.2.1. Расчет компенсации за нарушение доступности Системы управления

$SUM (A) = (O - M) * Q_u * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$. SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления;

O – Фактическое время недоступности Системы управления (часов в квартал);

M – Максимально допустимое время недоступности Системы управления, указанное в пункте 7.2.2 ТС (часов в квартал);

Q_u – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,005.

Если время недоступности Системы управления менее 1,89 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности

Системы управления не рассчитывается и равна нулю.

8.2.2. Расчет компенсации за нарушение доступности Устройств печати

$SUM (B) = ((P_1 - N_1) + (P_2 - N_2) + (P_i - N_i)) * Q_p * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$.

SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

P_1, P_2, P_i – Фактическое время недоступности каждого Устройства печати (часов в квартал);

N_1, N_2, N_i – Максимально допустимое время недоступности в квартал каждого Устройства печати, указанное в пункте 7.2.2 ТС

(часов в квартал);

Q_p – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.



Если время недоступности определенного Устройства печати менее 12,6 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности данного Устройства печати не рассчитывается и равна нулю.

8.2.3. Расчет компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание.

$SUM(C) = (K_i + H_i) * Q_s * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$

SUM(C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание;

K_i – Количество просроченных Инцидентов;

H_i – Количество просроченных Запросов на обслуживание;

Q_s – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

8.3. В случае недоступности Системы управления и Устройств печати в один промежуток времени Расчет компенсации применяется только за недоступность Системы управления.

8.4. Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости сервиса в квартал в тенге с учетом НДС.

8.5. Требование к отчётности

8.5.1. Заказчик осуществляет сбор информации об объёме и качестве выполненных работ по оказанию, предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Поставщик обеспечивает предоставление Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ.

8.5.2. Перечень отчётов:

8.5.2.1. Отчёт о количестве открытых и закрытых заявок за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном формате), по запросу Заказчика (в электронном и бумажном формате).

8.5.2.2. Сводный отчёт об отклонениях от выполнения требований SLA за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).

8.5.2.3. Отчёт о количестве распечатанных страниц.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).





ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1046839
способом Открытый тендер

Лот № 2 (53-2 У, 3812963)

Заказчик: Акционерное общество "Казakhstanская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	53-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати
Дополнительная характеристика	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Восточные МЭС»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Восточно-Казakhstanская область, г.Усть-Каменогорск, ул. Бажова, 67
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

2.1. Определения и сокращения.

Сервис печати, Услуга – это комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на территории Заказчика копировально-множительного оборудования, с целью осуществления печати, согласно требованиям пункта 5.1.2 ТС и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения всех требований текущей технической спецификации.

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование.

Запрос на обслуживание (Заявка) – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию посредством оформления заявки в системе Service-Desk телефонного обращения или электронной почты.

Service-Desk – программное обеспечение, для регистрации Заявок на предоставление Услуг, с возможностью контроля сроков реагирования и исполнения, доступное по прямой веб-ссылке.



Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник поставщика, контролирующий качество предоставления услуг, отвечающий за проект после подписания контракта.

Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения;

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Рабочий день – означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-дневной рабочей недели.

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным поставщиком услуги Сервиса печати.

ПО - программное обеспечение для управления печатью.

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания). ДИТ - Департамент информационных технологий.

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Поставщика (принтер, многофункциональное устройство, копировально множительное оборудование) отвечающая требованиям пункта 5.1.2 ТС, поставляемая на территорию Заказчика, для организации Сервиса печати.

СУОП - Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.

БД - База данных.

2.3. Объем печати в год на весь филиал.

2.3.1. Монохромный А4 – не более 118 874 односторонних листов;

2.3.2. Монохромный А3 – не более 2 153 односторонних листов;

2.3.3. Полноцветный А4 – не более 7 170 односторонних листов;

2.3.4. Полноцветный А3 – не более 6 676 односторонних листов.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.



3.1. Цели организации сервиса.

В процессе внедрения Сервиса печати, Поставщиком должны быть учтены следующие цели Заказчика:

- Сокращение совокупной себестоимости печати;
- Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счёт упрощения и централизации методов и инструментов печати;
- Упрощение процессов по управлению, контролю и оптимизации инфраструктуры печати;
- Повышение отказоустойчивости инфраструктуры печати.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ.

4.1 Поставщик после заключения договора в течении 5 рабочих дней должен предоставить:

- 4.1.1. Номера телефонов службы технической поддержки доступные 24 часа в сутки;
- 4.1.2. Электронный адрес службы технической поддержки доступный в формате 24/7;
- 4.1.3. Адрес веб-страницы на сайте с информацией о телефонах и электронных адресах службы технической поддержки;
- 4.1.4. Тарифы согласно приложению 4 к договору, которые в последующем будут рассчитываться при оплате фактически оказанных услуг;
- 4.1.5. Модель и марку поставляемого оборудования, а также указать наименование и версию программного обеспечения.
- 4.1.6. Письмо от производителя или от официального представительства на территории Республики Казахстан о статусе партнера, авторизованного производителем оборудования, которое будет использоваться в рамках внедрения Сервиса печати;
- 4.1.7. Письмо от производителя в Республике Казахстан о наличии сервисных центров в Республике Казахстан.
- 4.1.8. В целях исключения поставки контрафактного (нелицензионного) ПО, предоставить письмо от производителя или уполномоченного им лица на территории РК на право поставки ПО на территории РК с указанием наименования ПО, номера данного тендера и наименования Заказчика.

4.2. Требования к Поставщику при исполнении договора.

4.2.1. Поставщик должен обладать автоматизированной системой учёта заявок Service-Desk, работающей 24 часа в сутки 7 дней в неделю.



4.2.3. При отсутствии собственной автоматизированной системы учёта заявок Service-Desk

Поставщик может осуществлять работу с заявками через систему Заказчика, при этом Поставщик должен получить доступ к системе Заказчика путем приобретения пользовательских лицензий у производителя ПО. Информацию об используемой системе учета заявок, Поставщик должен направить в письменной форме, в срок не более 15 календарных дней с момента подписания договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПЕЧАТИ.

5.1. Требования к техническим параметрам Устройств печати.

5.1.1. Поставщик обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в пункте 5.1.2 ТС.

5.1.2. Технические параметры Устройств печати:

5.1.2.1. Устройство печати Тип 1:

Скорость печати – Не менее 40 стр. / мин формата А4;

Время выхода первой страницы – Не более 7.2 сек. формата А4 в монохромном режиме;

Выход первой копии – не более 9.2 сек

Формат печати – А4;

Разрешение – не менее 1 200× 1 200 dpi.; Ресурс тонера не менее 12000 стр.

Ресурс блока формирования изображения не менее 50000

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Нет; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования (ЧБ/цвет) – не менее 24/20 изобр./мин в одностороннем режиме;

Формат файла сканирования – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;

Скорость копирования А4 не менее 40 стр./мин;

Скорость копирования/печати Автоматического дуплекса А4 не менее 20 стр./мин Панель управления – Размер панели 3,7";

Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;



Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати; Active Directory – да;

Количество устройств печати, шт. – Не менее 11 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.2. Устройство печати Тип 2:

Скорость печати не менее 45 стр/мин (ч/б) и 45 стр/мин (цветн.) Время прогрева – не более 17 сек.

Время выхода первой страницы – Не более цвет: 5 сек.; Ч/Б: не более 3,8 сек. Форматы печати: А6-SRA3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м Разрешение – Не менее 600 x 1 800 dpi;

Память системы - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Да; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Печать с мобильного устройства:- Да; Разрешение сканирования не менее 600 x 600 dpi;
Емкость автоподатчика - не менее 300 листов;

Скорость сканирования (односторонняя / двусторонняя) – не менее 140 стр/мин цвет, 140 стр/мин чб /280 стр

/мин цвет, 280 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Ресурс девелопера – не менее 1 000 000 стр.;

Ресурс фотобарабана не менее 240 000 стр. (черный); 155 000 (цветные) Ресурс тонера – не менее 28 000 стр.

Панель управления – цветной сенсорный ЖК-дисплей с диагональю не менее 25,6 см (10,1"); Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Функции безопасности - фильтрация IP и блокировка портов, SSL3 и TLS1.0/1.1/1.2; ISO 15408 HCD-PP Common Criteria; поддержка IPsec, поддержка IEEE 802.1x, аутентификация пользователей, лог аутентификаций, безопасная печать, Kerberos, перезапись жесткого диска, шифрование данных на жестком диске (AES 256), конфиденциальное получение факсов, шифрование данных пользователя;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;



Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.3. Устройство печати Тип 3:

Скорость печати – Не менее 25 стр./мин;

Время выхода первой страницы – Не более 8.4 сек.цвет, 6.8 сек чб. ;

Формат печати - А6 - А3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м;

Разрешение – Не менее 600х600 т./д.;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность цветной печати – Да;

Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее не менее 55 стр/мин цвет, 55 стр/мин чб /20 стр/мин цвет, 20 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Память системы – не менее 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Скорость копирования – Не менее 25 копий/мин.;

Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 7 дюймов; Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течение действия Договора).

5.1.3. Требования, указанные в настоящей технической спецификации, все предложенные параметры Устройств печати должны соответствовать или превосходить минимальные технические параметры, указанные в данной технической спецификации.

5.1.4. В случае снижения одного или нескольких параметров, указанных в пункте 5.1.2 ТС, Поставщик должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса пункта 5.1.2 ТС;



5.2. Требования к организации Сервиса печати.

5.2.1. Поставщик должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями пункта 5.2.2 ТС и текущей технической спецификации;

5.2.2. Содержание услуг Поставщика по организации Сервиса печати.

5.2.2.1. Наименование услуг - Доставка Устройств печати и необходимого количества расходных материалов к месту организации Сервиса печати;

Содержание услуг - Поставщик обеспечивает доставку и перемещение Устройств печати и расходных материалов к месту организации Сервиса печати. Устройства печати и расходные материалы размещаются на складе Заказчика или ином согласованном складском помещении и предоставляется Заказчиком.

Результат - Устройства печати и расходные материалы доставлены к месту организации Сервиса печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Акт ответственного хранения

5.2.2.2. Наименование услуг - Организация Сервиса печати.

Содержание услуг - Поставщик организует Сервис печати (монтаж и подключение) в соответствии с планом размещения Устройств печати, а также настройку в соответствии с требованиями данной ТС.

Результат - Устройства печати размещены, подключены и настроены согласно согласованной с Заказчиком схемы размещения Устройств печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Схема размещения Устройств печати.

5.2.2.3. Наименование услуг - Установка и настройка Программно-аппаратного комплекса и системы мониторинга в течение 5 рабочих дней после даты доставки Устройств печати.

Содержание услуг - Поставщик устанавливает и настраивает на предоставленных Заказчиком серверных ресурсах ПО и систему мониторинга Устройств печати, с учётом требований данной ТС.

Результат - Системы установлены. Пользователи и Устройства печати подключены к установленным системам. Коллективная печать доступна для Пользователей.

5.2.2.4. Наименование услуг - Разработать и согласовать с Заказчиком, план испытаний Сервиса печати.

Содержание услуг - Разработать план испытаний с учётом Программно-аппаратного комплекса и согласовать с Заказчиком.

Результат - Согласованный с Заказчиком план испытаний. Результирующий документ (при необходимости) - План испытаний.



5.2.2.5. Наименование услуг - Испытание работы Сервиса печати на соответствие настоящей технической спецификации.

Содержание услуг - Проведение Поставщиком комплекса испытаний Сервиса печати с представителем Заказчика.

Результат - Проведён комплекс испытаний, проверена работоспособность сервисов. Устройства печати готовы к эксплуатации и соответствуют требованиям, указанным в текущей Технической спецификации.

Результирующий документ (при необходимости) - Протокол испытания.

5.2.2.6. Наименование услуг - Провести обучение конечных пользователей Заказчика.

Содержание услуг - Обучение конечных пользователей Заказчика специфике использования Программно- аппаратного комплекса.

Написание инструкции для пользователя по выполнению базовых операций по работе с Сервисом печати.

Результат - Пользователи прошли обучение или получили материалы на русском языке по работе с Сервисом печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Согласованная с Заказчиком инструкция пользователя Сервисом печати.

5.2.2.7. Наименование услуг – запуск услуги.

Содержание услуг – запуск услуги сервис печати.

Результат - Пользователи пользуются услугой, печатают, копируют и сканируют.
Результирующий документ – Акт ввода в эксплуатацию услуги сервис печати.

5.2.3. Схема размещения оборудования составляется и согласовывается Поставщиком, с учётом требований Заказчика;

5.2.4. Поставщик осуществляет прокладку и монтаж точек питания и информационных розеток для подключения Устройств печати;

5.2.5. Поставщик должен установить Устройства печати Тип 2 таким образом, чтобы верхняя граница

Устройства печати находилась на высоте не менее 77 сантиметров и не более 100 сантиметров

согласованию или по с Заказчиком. Должны быть предусмотрены дополнительные лотки или тумба.



5.2.6. Поставщик должен предоставить и развернуть программное обеспечение, которое обеспечивает защищенную печать и учет распечатываемых документов, тем самым позволяя оптимизировать и контролировать всю среду печати Заказчика;

5.2.7. Работы и услуги должны соответствовать требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности;

5.2.8. Недопустимо к поставке оборудование, бывшее в употреблении или восстановленное. На поставляемом оборудовании допускается не более 200 тестовых отпечатанных страниц;

5.2.9. Количество Устройств печати может быть изменено в меньшую или большую сторону в течение действия Договора, но не более 20% (двадцати) в год от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или по согласованию сторон;

5.2.10. В случае увеличения количества Устройств печати в течение действия Договора поставка оборудования должна быть осуществлена не позднее 90 (девяносто) календарных дней с момента согласования изменений количества Устройств.

5.3. Требования к программному обеспечению применимо к Устройство печати Тип 2 и Тип 3

5.3.1. Программно-аппаратный комплекс, должен обеспечить выполнение следующих требований:

Описание характеристики	Требование
Поддержка встроенного на МФУ терминала	Да
Возможность авторизации по ID-карте (бесконтактный метод), PIN-коду, пользователю и паролю,	Да
Блокировка режимов МФУ	Да
Простой способ сопоставления прав на печать/копирование для пользователей /групп пользователей из веб-консоли администратора	Да



4737908079

Выбор работ для печати, повторная печать или удаление работ	Да
Учет выполненных работ (если МФУ поддерживает сетевой учет)	Да
ОС Заказчика для установки сервера	Windows Server 2019
Полностью русскоязычный интерфейс на сервере	Да
Русскоязычный интерфейс для встроенного терминала МФУ	Да
Наличие продвинутого функционала создания отчетов	Да
Экспорт данных в файлы распространенных форматов, несколько вариантов выгрузки, не только .CSV формат	Да
Присвоение пользователю нескольких карт /PIN	Да
Поддержка квот	Да
Импорт пользователей из LDAP-каталогов, текстовых файлов	Да
Возможность авторизации на ПК непосредственно перед печатью (например, при печати с ПК общего пользования)	Да
Просмотр первой страницы работы на сервере	Да



Возможность покупки поддержки у производителя и гарантированный SLA	Да
Самостоятельное присвоение карты пользователю	Да
Группировка принтеров, легкость поиска при их большом количестве	Да
Предустановленные или произвольные отчёты, создаваемые с помощью удобного конструктора	Да
Различные виды отчётов, позволяющие консолидировать информацию о печати по пользователям, отделам, группам и прочим признакам	Да
Настройка финишных параметров на панели МФУ - возможность выбора кол-ва копий, цвет/ЧБ, одно-/двухсторонняя печать	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати (CBPR). Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности	Да
Опциональная возможность организации гостевой печати	Да
Опциональная возможность создания Веб-интерфейса для общих очередей печати	Да
Сканирование на Email (протокол отправки писем SMTP или Microsoft Exchange), домашний каталог или сетевой каталог общего доступа	Да



Предоставление доступа специалистам Заказчика к клиентскому portalу с доступом к базе знаний по программному продукту на русском языке.	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати. Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности.	Да
Если часть серверов кластера выходит из строя, ее должна замещать исправная часть группы. В случае полной недоступности серверов СУОП, задания печати необходимо направлять с рабочих станций на МФУ по прямой очереди (без прохождения авторизации, минуя сервер СУОП)	Да
В целях достижения максимальной отказоустойчивости и балансировки нагрузки, необходима возможность развертывания СУОП с использованием кластера (не менее двух) серверов управления, которые подключены к внешней БД, и кластера WNLB (не менее двух) серверов обработки заданий печати. Необходимо обеспечить функционирование серверов обработки заданий печати при кратковременном отсутствии соединения с сервером управления и БД.	Да
Необходима поддержка резервного копирования СУОП, в том числе баз данных и файлов конфигураций, и каждого отдельного сервера в составе СУОП.	Да
Количество серверов в составе СУОП, которое необходимо для достижения максимальной отказоустойчивости, не	Да



должно ограничиваться системой лицензирования ПО.	
Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.	Да

5.4. Требования к качеству печати.

5.4.1. Качество печати определяется визуальной оценкой печатной копии тестового листа и работой печатной техники на соответствие ряда контролируемых показателей:

- отсутствие фонового «ореола»;
- отсутствие заметного серого фона;
- равномерная печать;
- высокая степень черноты текста и черных графических элементов;
- четкая, контрастная печать;
- отсутствие бросающихся в глаза дефектов печати - пятен, точек, полос, размытых символов и т.п.
- отсутствие на отпечатке частиц тонера или чернил;
- отсутствие горизонтальных/вертикальных полос на изображении;
- отсутствие искажения изображения и шрифтов;
- отсутствие пропусков на изображении;
- отсутствие складок на бумаге и ее деформации.

5.5. Требование к отказоустойчивости.

5.5.1. Поставщик в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию. Ресурсы для хранения резервных копий предоставляет Заказчик;

5.5.2. Расписание резервного копирования согласовывается с Заказчиком;

5.6. Требования к автоматизированной системе мониторинга и учета заявок.



5.6.1. Поставщик осуществляет контроль предоставления Сервиса печати посредством системы мониторинга, интегрированной с автоматизированной системой учета заявок. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, будет автоматически создана заявка в системе учета заявок, а в случае отсутствия реакции на инцидент/запрос на обслуживание по истечении регламентного времени и не закрытие в отведенное время SLA (запрос на обслуживание /инцидент) система мониторинга автоматически генерирует новую заявку, и Поставщик приступает к решению заявок.

5.6.2. В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:

- приложение, установленное в сети Заказчика, которое передает данные о доступности и состоянии сетевых печатных устройств на сервер Поставщика;
- сервисный портал Поставщика, через который Заказчик получит доступ к информации, содержащейся в системе Поставщика через безопасный веб-узел;

При использовании сервисного портала Заказчик должен иметь возможность просмотра следующей информации:

- регулярность использования устройств;
- контроль объемов печати;
- а также сервисные отчеты по производительности.

5.6.3. Отчеты должны давать полную информацию по использованию Печатных устройств и затрат на печать. Сервисный портал также может быть использован для подачи заказов на поставку расходных материалов либо услуг.

5.6.4. Все Заявки должны фиксироваться в системе учета Заявок Заказчика.

5.6.5. При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, в предоставлении Сервиса печати сотрудник Заказчика фиксирует инцидент в собственной системе учета заявок ITSM и уведомляет Поставщика посредством электронной почты.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Правила подачи заявок в Service-Desk:

6.1.1. Поставщик организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес, доступную 24/7 для подачи Заявок.

6.1.2. Специалист Поставщика, в рамках согласованного SLA регистрирует поступившую Заявку в системе Service-Desk за соответствующим порядковым номером.



6.2. Требования к организации технической поддержки:

6.2.1. Поставщик должен обеспечить приём Заявок 24/7. Регистрация, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы Заказчика и согласно SLA;

6.2.2. Поставщик должен использовать интерактивную систему, позволяющую Заказчику формировать отчёты по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса, а также управлять изменениями, рисками, эскалацией и другими аспектами исполнения требований Технического задания. Поставщик после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен в рабочее время Заказчика.

6.2.3. Поставщик должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;

6.3. Требования к управлению запасами и подменным фондом:

6.3.1. Заказчик предоставляет отдельное складское помещение для хранения минимального необходимого количества расходных материалов для гарантии бесперебойного функционирования МФУ;

6.3.2. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение МФУ расходными материалами и запасными частями, и не допускать простоев в эксплуатации МФУ в рамках согласованного SLA;

6.3.3. Складирование и поставка осуществляются силами Поставщика;

6.4. Требования к техническому обслуживанию (далее – ТО):

6.4.1. Под ТО понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати в период действия Услуги сервиса печати.

6.4.2. ТО МФУ включает следующие виды работ:

- интерактивный мониторинг и проактивное выявление неисправностей,
- ежемесячное проведение профилактических и диагностических работ,
- аварийные выезды и проведение диагностических работ по заявкам заказчика,
- проведение ремонтных работ, замена деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;

6.4.3. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество обслуживания МФУ в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя и другой официальной нормативно-технической документацией;



6.4.4. Поставщик обеспечивает соответствие обслуживаемых МФУ техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.4.5. В стоимость ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех необходимых расходных материалов и всех необходимых ресурсных деталей для МФУ требуемых для полной работоспособности МФУ согласно SLA.

6.5 Требования к управлению запасами.

6.5.1. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, чернилами, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) пункт 7.3.2 ТС;

6.5.2. Складирование, поставка и утилизация расходных материалов осуществляются силами Поставщика при содействии Заказчика;

6.5.3. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати;

6.5.4. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей;

6.5.5. Поставщик должен обеспечить минимум два устройства печати, которые отвечают установленным требованиям «Устройство печати Тип 1» и «Устройство печати Тип 2» согласно пункту 5.1.2 ТС, для замены при длительном ремонте оборудования печати, задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности сервиса печати;

6.5.6. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Поставщиком заблаговременно, без простоя Сервиса печати;

6.5.7. Поставщик должен обеспечить минимум 1 резервный картридж, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета;

6.5.8. В ходе оказания Услуг Поставщик своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники;

6.6. Требования к техническому обслуживанию.

6.6.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.

6.6.2. ТО Устройств печати, включает следующие виды работ:

- Мониторинг и проактивное выявление неисправностей;



- Проведение диагностических и ремонтных работ;
- Поставку и замену деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;
- Поставку и замену оригинальных расходных материалов.

6.6.3. Поставщик обязуется поставлять только оригинальные расходные материалы для организации Сервиса печати;

6.6.4. Все профилактические и регламентные работы должны производиться в заранее согласованные время и сроки силами Поставщика.

6.6.5. ТО должно производиться в нерабочее время согласно пункту 7.1 ТС или по согласованию с Заказчиком по месту дислокации Устройств печати на основании Заявок сотрудников Заказчика или для проведения плановых или регламентных работ;

6.6.6. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания оргтехники в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида оргтехники и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.6.7. Поставщик обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.6.8. В ходе оказания услуг по техническому обслуживанию Устройств печати Поставщик своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал рабочим инструментом, техническим оборудованием, расходными материалами необходимыми для качественного предоставления Сервиса печати, а также производит замену всех необходимых расходных материалов, исходя из норм, рекомендованных производителем оргтехники;

6.6.9. В ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех расходных материалов и ресурсных деталей для Устройств печати.

6.6.10. Качество расходных материалов должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов, принятым для данных видов запасных расходных материалов, а также качественным удостоверениям производителя, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам, иным документам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подтверждаться соответствующими документами на каждое наименование расходных материалов.

6.6.11. Все работы должны производиться Поставщиком с учетом санитарных норм и правил Республики Казахстан, применимых к осуществляемым видам работ;



7. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).

7.1. График обслуживания.

7.1.1. График обслуживания регламентирует рабочие часы технической поддержки Поставщика. Часы предоставления услуг

технической поддержки:

Пн. – 08:00-19:00;

Вт. – 08:00-19:00;

Ср. – 08:00-19:00;

Чт. – 08:00-19:00;

Пт. – 08:00-19:00.

(а также по требованию в выходные и праздничные дни, по согласованию с Поставщиком).

7.2. Требования доступности.

7.2.1. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна на каждом установленном Устройстве печати Сервиса печати:

- С доступностью 99,7% для системы управления;
- С доступностью 98% рабочего времени (в квартал) для каждого Устройства печати;
- Качество готовых Отпечатков и сканированных документов соответствует требованиям Заказчика, которые определены в пункте 5.1.2 и пункте 5.4 текущей технической спецификации;

7.2.2. Доступность услуги:

7.2.2.1. Система управления – 99,7%. Максимальное допустимое время недоступности – 1,89 часов в квартал;

7.2.2.2. Одно Устройство печати – 98%. Максимально допустимое время недоступности – 12,6 часов в квартал.

7.2.3. Недоступность оказываемых Услуг Поставщиком может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Плановыми регламентными работами;
- Срочными работами;



- Прочими инцидентами;

Все проводимые работы, требуют уведомления Заказчика со стороны Поставщика.

Информация о плановых технических и регламентных работах, требующая частичную или полную остановку сегментов Сервиса печати, предоставляется за 48 часов до начала работ и согласовывается с Заказчиком.

Информация о срочных регламентных работах (обслуживания), проводимых вне рабочего времени, предоставляется за 12 часов до начала работ.

7.2.4. Доступность сервиса определяется по формуле:

Уровень доступности Сервиса = $(T - T_{авр}) / T * 100\%$,

(или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),

где:

T - согласованное время предоставления сервиса за оцениваемый период;

T_{авр} - фактическое время, когда сервис был недоступен в течение согласованного времени его предоставления;

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не считаются случаями недоступности услуги.

7.2.5. Факты недоступности сервиса фиксируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

7.2.6. Время начала недоступности сервиса вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов, в которых отразились события недоступности по сети или услуги;
- несколько единичных заявок, поступающих от Пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой Заявки;

7.2.7. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления услуги;
- факта доступности услуги с рабочих станций.

7.3. Требования к оперативности услуг.

7.3.1. Поставщик должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование Сервера-печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в пункте 7.3.2 ТС.



7.3.2. SLA предоставления сервиса:

7.3.2.1. Устройство печати Тип 1, 2, 3:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часов; Инцидент – 2 часов

7.3.3. Время решения Заявки может быть продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи и должно быть согласовано с Заказчиком;

7.3.4. Время регистрации, закрытия Инцидентов и Запросов на обслуживание фиксируется в системе учета заявок Заказчика.

8. РАСЧЕТ КОМПЕНСАЦИИ.

8.1. Расчет компенсации применяется при нарушении доступности менее 99,7% Системы управления, при нарушении доступности менее 98% доступности каждого Устройства печати, установленного в пункте 7.2.2 ТС, а также при нарушении сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание, установленного в пункте 7.3.2 ТС. ТС Оцениваемый период – календарный квартал.

8.2. Итоговый расчет компенсации.

$$\text{SUM} = \text{SUM (A)} + \text{SUM (B)} + \text{SUM (C)}.$$

SUM – Сумма компенсации за календарный квартал (тенге с НДС);

SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления; SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и исполнения Запросов на обслуживание;

8.2.1. Расчет компенсации за нарушение доступности Системы управления

$\text{SUM (A)} = (\text{O} - \text{M}) * \text{Q}_u * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$. SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления;

O – Фактическое время недоступности Системы управления (часов в квартал);

M – Максимально допустимое время недоступности Системы управления, указанное в пункте 7.2.2 ТС (часов в квартал);

Q_u – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,005.

Если время недоступности Системы управления менее 1,89 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности



Системы управления не рассчитывается и равна нулю.

8.2.2. Расчет компенсации за нарушение доступности Устройств печати

$SUM (B) = ((P1 - N1) + (P2 - N2) + (Pi - Ni)) * Qp * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$.

SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

P1, P2, Pi – Фактическое время недоступности каждого Устройства печати (часов в квартал);

N1, N2, Ni – Максимально допустимое время недоступности в квартал каждого Устройства печати, указанное в пункте 7.2.2 ТС

(часов в квартал);

Qp – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

Если время недоступности определенного Устройства печати менее 12,6 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности данного Устройства печати не рассчитывается и равна нулю.

8.2.3. Расчет компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание.

$SUM (C) = (Ki + Hi) * Qs * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание;

Ki – Количество просроченных Инцидентов;

Hi – Количество просроченных Запросов на обслуживание;

Qs – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

8.3. В случае недоступности Системы управления и Устройств печати в один промежуток времени Расчет компенсации применяется только за недоступность Системы управления.

8.4. Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости сервиса в квартал в тенге с учетом НДС.

8.5. Требование к отчётности



8.5.1. Заказчик осуществляет сбор информации об объёме и качестве выполненных работ по оказанию, предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Поставщик обеспечивает предоставление Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ.

8.5.2. Перечень отчётов:

8.5.2.1. Отчёт о количестве открытых и закрытых заявок за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном формате), по запросу Заказчика (в электронном и бумажном формате).

8.5.2.2. Сводный отчёт об отклонениях от выполнения требований SLA за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).

8.5.2.3. Отчёт о количестве распечатанных страниц.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1046839
способом Открытый тендер

Лот № 1 (52-2 У, 3812964)

Заказчик: Акционерное общество "Казakhstanская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"

Исполнитель: Товарищество с ограниченной ответственностью "OptiSystems"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	52-2 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати
Дополнительная характеристика	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Актюбинские МЭС»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, Актюбинская область, г.Актобе, пр. 312-й Стрелковой дивизии, 44
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2025 по 12.2028 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

2.1. Определения и сокращения.

Сервис печати, Услуга – это комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на территории Заказчика копировально-множительного оборудования, с целью осуществления печати, согласно требованиям пункта 5.1.2 ТС и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения всех требований текущей технической спецификации.

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование.

Запрос на обслуживание (Заявка) – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию посредством оформления заявки в системе Service-Desk телефонного обращения или электронной почты.

Service-Desk – программное обеспечение, для регистрации Заявок на предоставление Услуг, с возможностью контроля сроков реагирования и исполнения, доступное по прямой веб-ссылке.



Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник поставщика, контролирующий качество предоставления услуг, отвечающий за проект после подписания контракта.

Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Проблема – один или несколько связанных инцидентов с неизвестной причиной возникновения;

Эскалация – процедура передачи запроса или инцидента на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

Рабочий день – означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-дневной рабочей недели.

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным поставщиком услуги Сервиса печати.

ПО - программное обеспечение для управления печатью.

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания). ДИТ - Департамент информационных технологий.

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Поставщика (принтер, многофункциональное устройство, копировально множительное оборудование) отвечающая требованиям пункта 5.1.2 ТС, поставляемая на территорию Заказчика, для организации

СУОП - Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.

БД - База данных.

Сервиса печати.

2.3. Объем печати в год на весь филиал.

2.3.1. Монохромный А4 – не более 71 818 односторонних листов;

2.3.2. Монохромный А3 – не более 11 908 односторонних листов;

2.3.3. Полноцветный А4 – не более 24 970 односторонних листов;

2.3.4. Полноцветный А3 – не более 11 532 односторонних листов.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.

3.1. Цели организации сервиса.

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе



В процессе внедрения Сервиса печати, Поставщиком должны быть учтены следующие цели Заказчика:

- Сокращение совокупной себестоимости печати;
- Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счёт упрощения и централизации методов и инструментов печати;
- Упрощение процессов по управлению, контролю и оптимизации инфраструктуры печати;
- Повышение отказоустойчивости инфраструктуры печати.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ.

4.1 Поставщик после заключения договора в течении 5 рабочих дней должен предоставить:

- 4.1.1. Номера телефонов службы технической поддержки доступные 24 часа в сутки;
- 4.1.2. Электронный адрес службы технической поддержки доступный в формате 24/7;
- 4.1.3. Адрес веб-страницы на сайте с информацией о телефонах и электронных адресах службы технической поддержки;
- 4.1.4. Тарифы согласно приложению 4 к договору, которые в последующем будут рассчитываться при оплате фактически оказанных услуг;
- 4.1.5. Модель и марку поставляемого оборудования, а также указать наименование и версию программного обеспечения.
- 4.1.6. Письмо от производителя или от официального представительства на территории Республики Казахстан о статусе партнера, авторизованного производителем оборудования, которое будет использоваться в рамках внедрения Сервиса печати;
- 4.1.7. Письмо от производителя в Республике Казахстан о наличии сервисных центров в Республике Казахстан.
- 4.1.8. В целях исключения поставки контрафактного (нелицензионного) ПО, предоставить письмо от производителя или уполномоченного им лица на территории РК на право поставки ПО на территории РК с указанием наименования ПО, номера данного тендера и наименования Заказчика.

4.2. Требования к Поставщику при исполнении договора.

4.2.1. Поставщик должен обладать автоматизированной системой учёта заявок Service-Desk, работающей 24 часа в сутки 7 дней в неделю.



4.2.3. При отсутствии собственной автоматизированной системы учёта заявок Service-Desk Поставщик может осуществлять работу с заявками через систему Заказчика, при этом Поставщик должен получить доступ к системе Заказчика путем приобретения пользовательских лицензий у производителя ПО. Информацию об используемой системе учета заявок, Поставщик должен направить в письменной форме, в срок не более 15 календарных дней с момента подписания договора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПЕЧАТИ.

5.1. Требования к техническим параметрам Устройств печати.

5.1.1. Поставщик обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в пункте 5.1.2 ТС.

5.1.2. Технические параметры Устройств печати:

5.1.2.1. Устройство печати Тип 1:

Скорость печати – Не менее 40 стр. / мин формата А4;

Время выхода первой страницы – Не более 7.2 сек. формата А4 в монохромном режиме;
Выход первой копии – не более 9.2 сек

Формат печати – А4;

Разрешение – не менее 1 200× 1 200 dpi.; Ресурс тонера не менее 12000 стр.

Ресурс блока формирования изображения не менее 50000

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Нет; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования (ЧБ/цвет) – не менее 24/20 изобр./мин в одностороннем режиме;
Формат файла сканирования – JPEG, PDF, PDF/A, searchable PDF, secure PDF, TIFF, XPS;
Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;

Скорость копирования А4 не менее 40 стр./мин;

Скорость копирования/печати Автоматического дуплекса А4 не менее 20 стр./мин Панель управления – Размер панели 3,7";

Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати; Active Directory – да;



Количество устройств печати, шт. – Не менее 8 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.2. Устройство печати Тип 2:

Скорость печати не менее 45 стр/мин (ч/б) и 45 стр/мин (цветн.) Время прогрева – не более 17 сек.

Время выхода первой страницы – Не более цвет: 5 сек.; Ч/Б: не более 3,8 сек. Форматы печати: А6-SRA3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м Разрешение – Не менее 600 x 1 800 dpi;

Память системы - 8-GB RAM, 256-GB SSD;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;
Возможность двухсторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Да; Возможность сканирования – Да; Возможность сканирования по сети – Да; Печать с мобильного устройства: - Да;

Разрешение сканирования не менее 600 x 600 dpi; Емкость автоподатчика - не менее 300 листов;

Скорость сканирования (односторонняя / двусторонняя) – не менее 140 стр/мин цвет, 140 стр/мин чб /280 стр

/мин цвет, 280 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Ресурс девелопера – не менее 1 000 000 стр.;

Ресурс фотобарабана не менее 240 000 стр. (черный); 155 000 (цветные) Ресурс тонера – не менее 28 000 стр.

Панель управления – цветной сенсорный ЖК-дисплей с диагональю не менее 25,6 см (10,1"); Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Функции безопасности - фильтрация IP и блокировка портов, SSL3 и TLS1.0/1.1/1.2; ISO 15408 HCD-PP Common Criteria; поддержка IPsec, поддержка IEEE 802.1x, аутентификация пользователей, лог аутентификаций, безопасная печать, Kerberos, перезапись жесткого диска, шифрование данных на жёстком диске (AES 256), конфиденциальное получение факсов, шифрование данных пользователя;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;



Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 1 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.3. Устройство печати Тип 3:

Скорость печати – Не менее 25 стр./мин;

Время выхода первой страницы – Не более 8.4 сек.цвет, 6.8 сек чб. ;

Формат печати - А6 - А3, пользовательские форматы и печать баннеров до 1,2 м;

Разрешение – Не менее 600х600 т./д.;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность цветной печати – Да;

Возможность двухсторонней печати – Да; Возможность сканирования по сети – Да;

Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее не менее 55 стр/мин цвет, 55 стр/мин чб /20 стр/мин цвет, 20 стр/мин чб;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;

Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да; Память системы – не менее 6-GB RAM, 256-GB SSD;

Скорость копирования – Не менее 25 копий/мин.;

Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 7 дюймов; Язык интерфейса – Русский, Английский;

Язык основной панели принтера – Русский, Английский;

Год выпуска – Не ранее 2024 года выпуска Устройства печати;

Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Количество устройств печати, шт. – Не менее 2 (Может изменяться в течение действия Договора).

5.1.3. Требования, указанные в настоящей технической спецификации, все предложенные параметры Устройств печати должны соответствовать или превосходить минимальные технические параметры, указанные в данной технической спецификации.

5.1.4. В случае снижения одного или нескольких параметров, указанных в пункте 5.1.2 ТС, Поставщик должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса пункта 5.1.2 ТС;

5.2. Требования к организации Сервиса печати.



5.2.1. Поставщик должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями пункта 5.2.2 ТС и текущей технической спецификации;

5.2.2. Содержание услуг Поставщика по организации Сервиса печати.

5.2.2.1. Наименование услуг - Доставка Устройств печати и необходимого количества расходных материалов к месту организации Сервиса печати;

Содержание услуг - Поставщик обеспечивает доставку и перемещение Устройств печати и расходных материалов к месту организации Сервиса печати. Устройства печати и расходные материалы размещаются на складе Заказчика или ином согласованном складском помещении и предоставляется Заказчиком.

Результат - Устройства печати и расходные материалы доставлены к месту организации Сервиса печати. Результирующий документ (при необходимости) - Акт ответственного хранения

5.2.2.2. Наименование услуг - Организация Сервиса печати.

Содержание услуг - Поставщик организует Сервис печати (монтаж и подключение) в соответствии с планом размещения Устройств печати, а также настройку в соответствии с требованиями данной ТС.

Результат - Устройства печати размещены, подключены и настроены согласно согласованной с Заказчиком схемы размещения Устройств печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Схема размещения Устройств печати.

5.2.2.3. Наименование услуг - Установка и настройка Программно-аппаратного комплекса и системы мониторинга в течение 5 рабочих дней после даты доставки Устройств печати.

Содержание услуг - Поставщик устанавливает и настраивает на предоставленных Заказчиком серверных ресурсах ПО и систему мониторинга Устройств печати, с учётом требований данной ТС.

Результат - Системы установлены. Пользователи и Устройства печати подключены к установленным системам. Коллективная печать доступна для Пользователей.

5.2.2.4. Наименование услуг - Разработать и согласовать с Заказчиком, план испытаний Сервиса печати.

Содержание услуг - Разработать план испытаний с учётом Программно-аппаратного комплекса и согласовать с Заказчиком.

Результат - Согласованный с Заказчиком план испытаний. Результирующий документ (при необходимости) - План испытаний.

5.2.2.5. Наименование услуг - Испытание работы Сервиса печати на соответствие настоящей технической спецификации.



Содержание услуг - Проведение Поставщиком комплекса испытаний Сервиса печати с представителем Заказчика.

Результат - Проведён комплекс испытаний, проверена работоспособность сервисов. Устройства печати готовы к эксплуатации и соответствуют требованиям, указанным в текущей Технической спецификации.

Результирующий документ (при необходимости) - Протокол испытания.

5.2.2.6. Наименование услуг - Провести обучение конечных пользователей Заказчика.

Содержание услуг - Обучение конечных пользователей Заказчика специфике использования Программно- аппаратного комплекса.

Написание инструкции для пользователя по выполнению базовых операций по работе с Сервисом печати.

Результат - Пользователи прошли обучение или получили материалы на русском языке по работе с Сервисом печати.

Результирующий документ (при необходимости) - Согласованная с Заказчиком инструкция пользователя Сервисом печати.

5.2.2.7. Наименование услуг – запуск услуги.

Содержание услуг – запуск услуги сервис печати.

Результат - Пользователи пользуются услугой, печатают, копируют и сканируют.

Результирующий документ – Акт ввода в эксплуатацию услуги сервис печати.

5.2.3. Схема размещения оборудования составляется и согласовывается Поставщиком, с учётом требований Заказчика;

5.2.4. Поставщик осуществляет прокладку и монтаж точек питания и информационных розеток для подключения Устройств печати;

5.2.5. Поставщик должен установить Устройства печати Тип 2 таким образом, чтобы верхняя граница

Устройства печати находилась на высоте не менее 77 сантиметров и не более 100 сантиметров или по согласованию с Заказчиком. Должны быть предусмотрены дополнительные лотки или тумба.

5.2.6. Поставщик должен предоставить и развернуть программное обеспечение, которое обеспечивает защищённую печать и учет распечатываемых документов, тем самым позволяя оптимизировать и контролировать всю среду печати Заказчика;



5.2.7. Работы и услуги должны соответствовать требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности;

5.2.8. Недопустимо к поставке оборудование, бывшее в употреблении или восстановленное. На поставляемом оборудовании допускается не более 200 тестовых отпечатанных страниц;

5.2.9. Количество Устройств печати может быть изменено в меньшую или большую сторону в течение действия Договора, но не более 20% (двадцати) в год от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или по согласованию сторон;

5.2.10. В случае увеличения количества Устройств печати в течение действия Договора поставка оборудования должна быть осуществлена не позднее 90 (девяносто) календарных дней с момента согласования изменений количества Устройств.

5.3. Требования к программному обеспечению применимо к Устройство печати Тип 2 и Тип 3

5.3.1. Программно-аппаратный комплекс, должен обеспечить выполнение следующих требований:

Описание характеристики	Требование
Поддержка встроенного на МФУ терминала	Да
Возможность авторизации по ID-карте (бесконтактный метод), PIN-коду, пользователю и паролю,	Да
Блокировка режимов МФУ	Да
Простой способ сопоставления прав на печать/копирование для пользователей /групп пользователей из веб-консоли администратора	Да
Выбор работ для печати, повторная печать или удаление работ	Да



4737908079

Учет выполненных работ (если МФУ поддерживает сетевой учет)	Да
ОС Заказчика для установки сервера	Windows Server 2019
Полностью русскоязычный интерфейс на сервере	Да
Русскоязычный интерфейс для встроенного терминала МФУ	Да
Наличие продвинутого функционала создания отчетов	Да
Экспорт данных в файлы распространенных форматов, несколько вариантов выгрузки, не только .CSV формат	Да
Присвоение пользователю нескольких карт /PIN	Да
Поддержка квот	Да
Импорт пользователей из LDAP-каталогов, текстовых файлов	Да
Возможность авторизации на ПК непосредственно перед печатью (например, при печати с ПК общего пользования)	Да
Просмотр первой страницы работы на сервере	Да
Возможность покупки поддержки у производителя и гарантированный SLA	Да



4737900079

Самостоятельное присвоение карты пользователю	Да
Группировка принтеров, легкость поиска при их большом количестве	Да
Предустановленные или произвольные отчёты, создаваемые с помощью удобного конструктора	Да
Различные виды отчётов, позволяющие консолидировать информацию о печати по пользователям, отделам, группам и прочим признакам	Да
Настройка финишных параметров на панели МФУ - возможность выбора кол-ва копий, цвет/ЧБ, одно-/двухсторонняя печать	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати (CBPR). Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности	Да
Опциональная возможность организации гостевой печати	Да
Опциональная возможность создания Веб-интерфейса для общих очередей печати	Да
Сканирование на Email (протокол отправки писем SMTP или Microsoft Exchange), домашний каталог или сетевой каталог общего доступа	Да



4737908079

Предоставление доступа специалистам Заказчика к клиентскому portalу с доступом к базе знаний по программному продукту на русском языке.	Да
Отложенный учет заданий печати в случае недоступности сервера печати. Статистика отправляется на сервер печати после восстановления доступности.	Да
Если часть серверов кластера выходит из строя, ее должна замещать исправная часть группы. В случае полной недоступности серверов СУОП, задания печати необходимо направлять с рабочих станций на МФУ по прямой очереди (без прохождения авторизации, минуя сервер СУОП)	Да
В целях достижения максимальной отказоустойчивости и балансировки нагрузки, необходима возможность развертывания СУОП с использованием кластера (не менее двух) серверов управления, которые подключены к внешней БД, и кластера WNLB (не менее двух) серверов обработки заданий печати. Необходимо обеспечить функционирование серверов обработки заданий печати при кратковременном отсутствии соединения с сервером управления и БД.	Да
Необходима поддержка резервного копирования СУОП, в том числе баз данных и файлов конфигураций, и каждого отдельного сервера в составе СУОП.	Да
Количество серверов в составе СУОП, которое необходимо для достижения максимальной отказоустойчивости, не должно ограничиваться системой лицензирования ПО.	Да



473790079

Система управления офисной печатной инфраструктурой Заказчика, которую организывает и обслуживает Поставщик.

Да

5.4. Требования к качеству печати.

5.4.1. Качество печати определяется визуальной оценкой печатной копии тестового листа и работой печатной техники на соответствие ряда контролируемых показателей:

- отсутствие фонового «ореола»;
- отсутствие заметного серого фона;
- равномерная печать;
- высокая степень черноты текста и черных графических элементов;
- четкая, контрастная печать;
- отсутствие бросающихся в глаза дефектов печати - пятен, точек, полос, размытых символов и т.п.
- отсутствие на отпечатке частиц тонера или чернил;
- отсутствие горизонтальных/вертикальных полос на изображении;
- отсутствие искажения изображения и шрифтов;
- отсутствие пропусков на изображении;
- отсутствие складок на бумаге и ее деформации.

5.5. Требование к отказоустойчивости.

5.5.1. Поставщик в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию. Ресурсы для хранения резервных копий предоставляет Заказчик;

5.5.2. Расписание резервного копирования согласовывается с Заказчиком;

5.6. Требования к автоматизированной системе мониторинга и учета заявок.

5.6.1. Поставщик осуществляет контроль предоставления Сервиса печати посредством системы мониторинга, интегрированной с автоматизированной системой учета заявок. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, будет автоматически создана заявка в системе учета заявок, а в случае отсутствия реакции на инцидент/запрос на обслуживание по истечении регламентного времени и не закрытие в отведенное время SLA (запрос на обслуживание



/инцидент) система мониторинга автоматически генерирует новую заявку, и Поставщик приступает к решению заявок.

5.6.2. В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:

- приложение, установленное в сети Заказчика, которое передает данные о доступности и состоянии сетевых печатных устройств на сервер Поставщика;
- сервисный портал Поставщика, через который Заказчик получит доступ к информации, содержащейся в системе Поставщика через безопасный веб-узел;

При использовании сервисного портала Заказчик должен иметь возможность просмотра следующей информации:

- регулярность использования устройств;
- контроль объемов печати;
- а также сервисные отчеты по производительности.

5.6.3. Отчеты должны давать полную информацию по использованию Печатных устройств и затрат на печать. Сервисный портал также может быть использован для подачи заказов на поставку расходных материалов либо услуг.

5.6.4. Все Заявки должны фиксироваться в системе учета Заявок Заказчика.

5.6.5. При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, в предоставлении Сервиса печати сотрудник Заказчика фиксирует инцидент в собственной системе учета заявок ITSM и уведомляет Поставщика посредством электронной почты.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Правила подачи заявок в Service-Desk:

6.1.1. Поставщик организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес, доступную 24/7 для подачи Заявок.

6.1.2. Специалист Поставщика, в рамках согласованного SLA регистрирует поступившую Заявку в системе Service-Desk за соответствующим порядковым номером.

6.2. Требования к организации технической поддержки:

6.2.1. Поставщик должен обеспечить приём Заявок 24/7. Регистрация, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы Заказчика и согласно SLA;

6.2.2. Поставщик должен использовать интерактивную систему, позволяющую Заказчику формировать отчёты по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса, а также управлять изменениями, рисками, эскалацией и другими аспектами



исполнения требований Технического задания. Поставщик после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен в рабочее время Заказчика.

6.2.3. Поставщик должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;

6.3. Требования к управлению запасами и подменным фондом:

6.3.1. Заказчик предоставляет отдельное складское помещение для хранения минимального необходимого количества расходных материалов для гарантии бесперебойного функционирования МФУ;

6.3.2. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение МФУ расходными материалами и запасными частями, и не допускать простоев в эксплуатации МФУ в рамках согласованного SLA;

6.3.3. Складирование и поставка осуществляются силами Поставщика;

6.4. Требования к техническому обслуживанию (далее – ТО):

6.4.1. Под ТО понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати в период действия Услуги сервиса печати.

6.4.2. ТО МФУ включает следующие виды работ:

- интерактивный мониторинг и проактивное выявление неисправностей,
- ежемесячное проведение профилактических и диагностических работ,
- аварийные выезды и проведение диагностических работ по заявкам заказчика,
- проведение ремонтных работ, замена деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;

6.4.3. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество обслуживания МФУ в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.4.4. Поставщик обеспечивает соответствие обслуживаемых МФУ техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.4.5. В стоимость ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех необходимых расходных материалов и всех необходимых ресурсных деталей для МФУ требуемых для полной работоспособности МФУ согласно SLA.

6.5 Требования к управлению запасами.



6.5.1. Поставщик должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, чернилами, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) пункт 7.3.2 ТС;

6.5.2. Складирование, поставка и утилизация расходных материалов осуществляются силами Поставщика при содействии Заказчика;

6.5.3. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати;

6.5.4. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей;

6.5.5. Поставщик должен обеспечить минимум два устройства печати, которые отвечают установленным требованиям «Устройство печати Тип 1» и «Устройство печати Тип 2» согласно пункту 5.1.2 ТС, для замены при длительном ремонте оборудования печати задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности сервиса печати;

6.5.6. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Поставщиком заблаговременно, без простоя Сервиса печати;

6.5.7. Поставщик должен обеспечить минимум 1 резервный картридж, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета;

6.5.8. В ходе оказания Услуг Поставщик своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники;

6.6. Требования к техническому обслуживанию.

6.6.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Поставщика за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.

6.6.2. ТО Устройств печати, включает следующие виды работ:

- Мониторинг и проактивное выявление неисправностей;
- Проведение диагностических и ремонтных работ;
- Поставку и замену деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;
- Поставку и замену оригинальных расходных материалов.

6.6.3. Поставщик обязуется поставлять только оригинальные расходные материалы для организации Сервиса печати;



6.6.4. Все профилактические и регламентные работы должны производиться в заранее согласованные время и сроки силами Поставщика.

6.6.5. ТО должно производиться в нерабочее время согласно пункту 7.1 ТС или по согласованию с Заказчиком по месту дислокации Устройств печати на основании Заявок сотрудников Заказчика или для проведения плановых или регламентных работ;

6.6.6. При оказании Услуг Поставщик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания оргтехники в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида оргтехники и другой официальной нормативно-технической документацией;

6.6.7. Поставщик обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;

6.6.8. В ходе оказания услуг по техническому обслуживанию Устройств печати Поставщик своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал рабочим инструментом, техническим оборудованием, расходными материалами необходимыми для качественного предоставления Сервиса печати, а также производит замену всех необходимых расходных материалов, исходя из норм, рекомендованных производителем оргтехники;

6.6.9. В ТО входит обеспечение Поставщиком поставки и замены всех расходных материалов и ресурсных деталей для Устройств печати.

6.6.10. Качество расходных материалов должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов, принятым для данных видов запасных расходных материалов, а также качественным удостоверениям производителя, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам, иным документам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подтверждаться соответствующими документами на каждое наименование расходных материалов.

6.6.11. Все работы должны производиться Поставщиком с учетом санитарных норм и правил Республики Казахстан, применимых к осуществляемым видам работ;

7. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).

7.1. График обслуживания.

7.1.1. График обслуживания регламентирует рабочие часы технической поддержки Поставщика. Часы предоставления услуг

технической поддержки:

Пн. – 08:00-19:00;

Вт. – 08:00-19:00;



Ср. – 08:00-19:00;

Чт. – 08:00-19:00;

Пт. – 08:00-19:00.

(а также по требованию в выходные и праздничные дни, по согласованию с Поставщиком).

7.2. Требования доступности.

7.2.1. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна на каждом установленном Устройстве печати Сервиса печати:

- С доступностью 99,7% для системы управления;
- С доступностью 98% рабочего времени (в квартал) для каждого Устройства печати;
- Качество готовых Отпечатков и сканированных документов соответствует требованиям Заказчика, которые определены в пункте 5.1.2 и пункте 5.4 текущей технической спецификации;

7.2.2. Доступность услуги:

7.2.2.1. Система управления – 99,7%. Максимальное допустимое время недоступности – 1,89 часов в квартал;

7.2.2.2. Одно Устройство печати – 98%. Максимально допустимое время недоступности – 12,6 часов в квартал.

7.2.3. Недоступность оказываемых Услуг Поставщиком может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;
- Плановыми регламентными работами;
- Срочными работами;
- Прочими инцидентами;

Все проводимые работы, требуют уведомления Заказчика со стороны Поставщика.

Информация о плановых технических и регламентных работах, требующая частичную или полную остановку сегментов Сервиса печати, предоставляется за 48 часов до начала работ и согласовывается с Заказчиком.

Информация о срочных регламентных работах (обслуживания), проводимых вне рабочего времени, предоставляется за 12 часов до начала работ.

7.2.4. Доступность сервиса определяется по формуле:



Уровень доступности Сервиса = $(T - T_{\text{авр}}) / T * 100\%$, (или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),

где:

T - согласованное время предоставления сервиса за оцениваемый период;

T_{авр} - фактическое время, когда сервис был недоступен в течение согласованного времени его предоставления;

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не считаются случаями недоступности услуги.

7.2.5. Факты недоступности сервиса фиксируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

7.2.6. Время начала недоступности сервиса вычисляется исходя из следующих документов:

- логи серверов, в которых отразились события недоступности по сети или услуги;
- несколько единичных заявок, поступающих от Пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой Заявки;

7.2.7. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления услуги;
- факта доступности услуги с рабочих станций.

7.3. Требования к оперативности услуг.

7.3.1. Поставщик должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование Сервера-печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в пункте 7.3.2 ТС.

7.3.2. SLA предоставления сервиса:

7.3.2.1. Устройство печати Тип 1, 2, 3:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часов; Инцидент – 2 часов

7.3.3. Время решения Заявки может быть продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи и должно быть согласовано с Заказчиком;

7.3.4. Время регистрации, закрытия Инцидентов и Запросов на обслуживание фиксируется в системе учета заявок Заказчика.



8. РАСЧЕТ КОМПЕНСАЦИИ.

8.1. Расчет компенсации применяется при нарушении доступности менее 99,7% Системы управления, при нарушении доступности менее 98% доступности каждого Устройства печати, установленного в пункте 7.2.2 ТС, а также при нарушении сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание, установленного в пункте 7.3.2 ТС. ТС Оцениваемый период – календарный квартал.

8.2. Итоговый расчет компенсации.

$$\text{SUM} = \text{SUM (A)} + \text{SUM (B)} + \text{SUM (C)}.$$

SUM – Сумма компенсации за календарный квартал (тенге с НДС);

SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления; SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и исполнения Запросов на обслуживание;

8.2.1. Расчет компенсации за нарушение доступности Системы управления

$\text{SUM (A)} = (\text{O} - \text{M}) * \text{Q}_u * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$. SUM (A) – Сумма компенсации за нарушение доступности Системы управления;

O – Фактическое время недоступности Системы управления (часов в квартал);

M – Максимально допустимое время недоступности Системы управления, указанное в пункте 7.2.2 ТС (часов в квартал);

Q_u – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,005.

Если время недоступности Системы управления менее 1,89 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности

Системы управления не рассчитывается и равна нулю.

8.2.2. Расчет компенсации за нарушение доступности Устройств печати

$\text{SUM (B)} = ((\text{P}_1 - \text{N}_1) + (\text{P}_2 - \text{N}_2) + (\text{P}_i - \text{N}_i)) * \text{Q}_p * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$.

SUM (B) – Сумма компенсации за нарушение доступности Устройств печати;

$\text{P}_1, \text{P}_2, \text{P}_i$ – Фактическое время недоступности каждого Устройства печати (часов в квартал);

$\text{N}_1, \text{N}_2, \text{N}_i$ – Максимально допустимое время недоступности в квартал каждого Устройства печати, указанное в пункте 7.2.2 ТС



(часов в квартал);

Qp – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

Если время недоступности определенного Устройства печати менее 12,6 часов в квартал, то сумма компенсации за нарушение доступности данного Устройства печати не рассчитывается и равна нулю.

8.2.3. Расчет компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание.

$$SUM(C) = (K_i + H_i) * Q_s * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}]$$

SUM(C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание;

K_i – Количество просроченных Инцидентов;

H_i – Количество просроченных Запросов на обслуживание;

Q_s – мультипликатор, коэффициент, соотношения качественно-финансовых величин, отображающий степень критичности равен 0,001.

8.3. В случае недоступности Системы управления и Устройств печати в один промежуток времени Расчет компенсации применяется только за недоступность Системы управления.

8.4. Штрафные санкции рассчитываются исходя из стоимости сервиса в квартал в тенге с учетом НДС.

8.5. Требование к отчетности

8.5.1. Заказчик осуществляет сбор информации об объеме и качестве выполненных работ по оказанию, предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Поставщик обеспечивает предоставление Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ.

8.5.2. Перечень отчетов:

8.5.2.1. Отчет о количестве открытых и закрытых заявок за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном формате), по запросу Заказчика (в электронном и бумажном формате).

8.5.2.2. Сводный отчет об отклонениях от выполнения требований SLA за период.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).



8.5.2.3. Отчёт о количестве распечатанных страниц.

Порядок предоставления - Ежемесячно (в электронном и бумажном формате), по запросу Заказчика (в электронном формате).





4737908079

Подписывающие:

Бошанов Алибек Ерикович, Управляющий директор по IT и телекоммуникациям

Сафуани Толеген Есенкулулы, Управляющий директор по HR, правовому сопровождению и рискам

Омаров Кабдулла Серикович, Директор Юридического департамента

Демина Любовь Михайловна, Директор Департамента закупок

Шалмаганбетов Еркебулан Мауленович, Главный эксперт отдела сопровождения информационных технологий Департамента информационных технологий

Токубаев Шаяхмет Кажымуратулы, Главный менеджер отдела договорно-правовой работы Юридического департамента

Адильханова Айсулу Муратовна, Главный менеджер отдела налогового учета Департамента бухгалтерского и налогового учета

Есимов Жандияр Карипжанович, Главный менеджер отдела сопровождения информационных технологий Департамента информационных технологий

Глузман Александр Николаевич, Директор

Осы құжат «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы» Қазақстан Республикасының 2003 жылғы 7 қаңтардағы N 370-ІІ Заңы 7 бабының 1 тармағына сәйкес қағаз тасығыштағы құжатпен бірдей

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 ЗРК от 7 января 2003 года N370-ІІ «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе