



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 319936 , Сервис печати для филиалов АО «KEGOC»
способом Открытый тендер

Лот № 1072191

Заказчик **Акционерное общество "Казакстанская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"**
Организатор **Акционерное общество "Казакстанская компания по управлению электрическими сетями" (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) "KEGOC"**

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	41 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги сервиса печати
Дополнительная характеристика	Услуги сервиса печати для филиала АО «KEGOC» «Южные МЭС»
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Шымкент, г.Шымкент, ул.Б.Момышулы, 27
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 12.2023
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

Техническая спецификация услуги Сервиса печати в филиале «Южные межсистемные электрические сети» АО «KEGOC».

1. ВВЕДЕНИЕ.

Настоящая Техническая спецификация (далее – ТС) содержит описание основных задач и требований, предъявляемых Акционерным обществом «Казакстанская компания по управлению электрическими сетями» «KEGOC» (далее – Заказчик) к исполнителю услуг (далее – Исполнитель) для организации и предоставлению услуги Сервиса печати.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.

2.1. Место оказания услуг.

Полное наименование Заказчика: Акционерное общество «Казакстанская компания по управлению электрическими сетями» (Kazakhstan Electricity Grid Operating Company) «KEGOC»

Краткое наименование: АО «KEGOC»

Адрес предоставления услуг: Республика Казакстан, город Шымкент, ул. Б. Момыш-улы, 27.

2.2. 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 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 исполнителя, 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 Казакстан при 5-ти дневной рабочей недели.

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным исполнителем услуги Сервиса печати.





Программно-аппаратный комплекс, ПАК - совокупность программного обеспечения и технических средств, применяемых для решения задач сервиса печати;

ПО - программное обеспечение.

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания).

ДИТ - департамент информационных технологий.

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Исполнителя (принтер, многофункциональное устройство, копировально-множительное оборудование) отвечающая требованиям пункта 5.1.2, поставляемая на территорию Заказчика, для организации Сервиса печати.

2.3. Объем печати в месяц на весь филиал

2.3.1. Монохромный А4 – не более 39 353 односторонних листов;

2.3.2. Монохромный А3 – не более 1 099 односторонних листов;

2.3.3. Полноцветный А4 – не более 2 820 односторонних листов;

2.3.4. Полноцветный А3 – не более 542 односторонних листов.

2.4. Плановые сроки оказания услуг

Срок начала услуги - с момента подписания договора

Срок завершения услуги – 31 декабря 2023 года.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.

3.1. Цели организации сервиса.

В процессе внедрения Сервиса печати, Исполнителем 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 ИСПОЛНИТЕЛЮ.

4.1. Требования к Исполнителю.

4.1.1. Поставщик после заключения договора должен предоставить письмо от производителя или от официального представителя на территории Республики Казахстан о статусе партнера, авторизованного производителем программного продукта и оборудования, которое будет использоваться в рамках внедрения Сервиса печати;

4.1.2. Исполнитель должен обладать собственной автоматизированной системой учёта заявок Service-Desk, доступной по прямой веб ссылке, работающей 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Исполнитель должен интегрировать свою систему с системой учета заявок Service-Desk Заказчика с целью автоматизации процесса эскалации заявок.

Потенциальный поставщик в заявке на участие в тендере должен предоставить:

- номера телефонов службы технической поддержки доступные 24 часа в сутки;

- электронный адрес службы технической поддержки доступный в формате 24/7;

- предоставить адрес веб-страницы на сайте с информацией о телефонах и электронных адресах службы технической поддержки.

4.1.3. При отсутствии собственной автоматизированной системы учёта заявок Service-Desk Исполнитель может осуществлять работу с заявками через систему Заказчика, при этом Исполнитель должен получить доступ к системе Заказчика путем приобретения пользовательских лицензий у производителя ПО.

4.1.4. Потенциальный поставщик в составе заявки на участие в тендере должен предоставить:

4.1.4.1. Детальную техническую спецификацию предлагаемых Устройств печати с описанием функциональных, технических, качественных и эксплуатационных характеристик, а также предоставить информацию по марке/модели, стране происхождения;

4.1.4.2. Тарифы согласно приложению 1 к технической спецификации, которые в последующем будут рассчитываться при оплате фактически оказанных услуг.

5. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ ПЕЧАТИ.

5.1. Требования к техническим параметрам Устройств печати.

5.1.1. Исполнитель обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в пункте 5.1.2.

5.1.2. Технические параметры Устройств печати:

5.1.2.1. Устройство печати Тип 1:

Скорость печати – Не менее 30 стр. / мин формата А4;

Время выхода первой страницы – Не более 8 сек. формата А4 в монохромном режиме;

Формат печати – А4;

Разрешение – не менее 600x600 т./д.;

Стандартные интерфейсы – USB не ниже 2.0, не менее Ethernet 10/100Base-T/TX;

Возможность двусторонней печати – Да;

Возможность цветной печати – Нет;

Возможность сканирования – Да;

Возможность сканирования по сети – Да;

Размер области сканирования, мм – Не менее 210x350;

Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее 20 стр./мин с использованием ADF в цветном режиме;

Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;





Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;
Максимальный месячный объём печати, Отпечатков – От 10 000 и выше;
Скорость копирования – Не менее 30 копий/мин.;
Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 4 дюймов;
Язык интерфейса – Русский, Английский;
Язык основной панели принтера – Русский, Английский;
Год выпуска – Не ранее 2018 года выпуска Устройства печати;
Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Active Directory – Нет;
Количество устройств печати, шт. – Не менее 3 (Может изменяться в течении действия Договора).

5.1.2.2. Устройство печати Тип 2:

Скорость печати – Не менее 20 стр. / мин формата А4;
Время выхода первой страницы – Не более 7 сек. формата А4 в монохромном режиме;
Формат печати - А4, А3;
Разрешение – Не менее 600х600 т./д.;
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;
Размер области сканирования, мм – Не менее 297х430;
Скорость сканирования, страниц в минуту – Не менее 50 стр./мин с использованием ADF в цветном режиме;
Формат файла сканирования – PDF, JPEG, TIFF;
Функции сканера: сканирование на электронную почту, в сетевую папку – Да;
Максимальный месячный объём печати, Отпечатков – От 70 000 и выше;
Скорость копирования – Не менее 20 копий/мин.;
Панель управления – Сенсорный дисплей не менее 7 дюймов;
Язык интерфейса – Русский, Английский;
Язык основной панели принтера – Русский, Английский;
Год выпуска – Не ранее 2018 года выпуска Устройства печати;
Авторизация на Устройстве печати посредством PIN кода, смарт карты или ввода данных учетной записи Active Directory – Да;
Количество устройств печати, шт. – Не менее 9 (Может изменяться в течении 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, Исполнитель должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса пункта 5.1.2;

5.2. Требования к организации Сервиса печати

5.2.1. Исполнитель должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями пункта 5.2.2 и текущей технической спецификации;

5.2.2. Содержание услуг Исполнителя 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 - Исполнитель 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.

Результатирующий документ (при необходимости) - Акт ответственного хранения

5.2.2.2. Наименование услуг - Организация Сервиса печати.

Содержание услуг - Исполнитель 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.

Результатирующий документ (при необходимости) - Схема размещения Устройств печати.

5.2.2.3. Наименование услуг - Установка и настройка Программно-аппаратного комплекса и системы мониторинга в течении 5 рабочих дней после даты доставки Устройств печати.

Содержание услуг - Исполнитель 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.

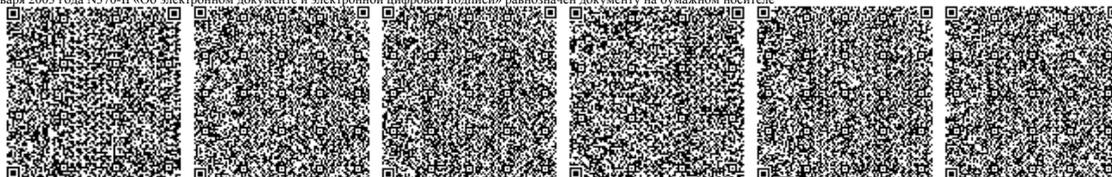
5.2.2.4. Наименование услуг - Разработать и согласовать с Заказчиком, план испытаний Сервиса печати.

Содержание услуг - Разработать план испытаний с учётом Программно-аппаратного комплекса и согласовать с Заказчиком.

Результат - Согласованный с Заказчиком план испытаний.

Результатирующий документ (при необходимости) - План испытаний.

5.2.2.5. Наименование услуг - Испытание работы Сервиса печати на соответствие настоящей технической спецификации.





Содержание услуг - Проведение Исполнителем 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.

5.2.3. Схема размещения оборудования составляется и согласовывается Исполнителем, с учётом требований Заказчика;

5.2.4. Исполнитель осуществляет прокладку и монтаж точек питания и информационных розеток для подключения Устройств печати;

5.2.5. Исполнитель должен установить Устройства печати Тип 2 таким образом, чтобы верхняя граница Устройства печати находилась на высоте не менее 110 сантиметров и не более 130 сантиметров или по согласованию с Заказчиком. Должны быть предусмотрены дополнительные лотки или тумба.

5.2.6. Исполнитель 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. После организации Сервиса печати Исполнитель должен предоставить не менее 2-х специалистов, сроком на 2 недели, постоянного пребывания на территории Заказчика, в часы предоставления сервиса, согласно пункту 7.1, для выполнения следующих задач:

- Обучение пользователей Заказчика работе с Сервисом печати в местах расположения Устройств печати;
- Предоставление пользователям, подробной и достоверной информации об использовании устройств Сервиса печати;
- Оказание помощи пользователям, если это необходимо, в работе с Сервисом печати;

5.2.9. По результатам организации Сервиса печати Исполнитель должен представить отчёт о проделанной работе со следующей информацией:

- Количество установленных Устройств печати;
- Перечень установленного ПО;

5.2.10. Недопустимо к поставке оборудование, бывшее в употреблении или восстановленное. На поставляемом оборудовании допускается не более 200 тестовых отпечатанных страниц;

5.2.11. Количество Устройств печати может быть изменено в меньшую или большую сторону в течении действия Договора, но не более 20% (двадцати) в год от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или по согласованию сторон;

5.2.12. В случае увеличения количества Устройств печати в течении 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.

5.3.1. Программно-аппаратный комплекс, должен обеспечить выполнение следующих требований:

- Авторизации на устройстве печати — Посредством PIN кода, ввода данных учетной записи AD или смарт-карты, либо совместное использование;
- Квотирования – установка предельных значений для отдельных пользователей или групп пользователей на получение сервисов печати (черно-белая печать, цветная печать, двусторонняя печать и т.д.);
- Шифрование данных – гарантирует шифрование и сохранность отправляемых на печать данных, и невозможность прочтения при их перехвате в локальной сети;
- Система отчетов – Предоставляет Заказчику возможность создания графических отчётов, которые иллюстрирует всю активность печати и копирования в компании;
- Pull Print – позволяет отправлять документы на единую очередь печати, а забирать на любом Устройстве печати, добавленным в систему (после авторизации);
- Биллинг – инструмент, который позволяет рассчитать в автоматическом режиме стоимость произведённой печати, основываясь на количестве распечатанных страниц и сделанных копий;
- Политики использования Сервиса печати – позволяют создавать для отдельных пользователей или групп пользователей специальные политики, устанавливающие ограничения на использования Сервиса печати (только черно-белая печать, лимиты на цветную и ч/б печать и т.д.);
- Контроль доступа – обеспечивающий конфиденциальную печать документов. Обязательная идентификация пользователя перед выполнением копировально-множительных операций посредством служебного пропуска;
- Учет документов – Количественный учёт распечатываемых на устройствах документов, а также копий, по идентификационным номерам пользователей, с возможностью распределения затрат между подразделениями и пользователями;
- Централизованное управление – управление печатью пользователей и Устройствами печати с помощью единого инструмента входящего в состав Программно-аппаратного комплекса, для оптимизации и рационализации операций с печатью;
- Интеграция с Active Directory – интеграция со службами каталогов Заказчика, для возможности подключения пользователей к Сервису печати;
- Мониторинг расходных материалов – возможность удаленного мониторинга состояния расходных материалов для отслеживания сбоя в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов.
- Отказоустойчивость/Кластеризация – в поставляемой системе должна быть возможность для организации отказоустойчивого





решения.

- Направление печатного задания на сервер печати посредством универсального драйвера печати без указания конкретного оборудования;
- Задания, направленные на печать, должны храниться на сервере печати;

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. Исполнитель 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. Исполнитель должен осуществлять 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, должна быть автоматически создана заявка в системе учета заявок, и Исполнитель должен приступить к решению заявки. В рамках договора на оказание Услуг сервиса печати, Исполнитель предоставляет свою технологическую инфраструктуру (MPS) для контроля точности биллинга, пополнения расходных материалов и времени работы парка устройств печати.

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 Исполнителя;
- сервисный портал Исполнителя, через который Заказчик получит доступ к информации, содержащейся в системе Исполнителя 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 Исполнителя посредством электронной почты.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

6.1. Правила подачи заявок в Service-Desk.

6.1.1. В случае поступления Заявки от Заказчика Исполнителю по электронной почте или по телефону «горячей линии», Время реакции на заявку не должно превышать указанного времени, если оно получено до 19:00 часов. Если заявка отправлена позднее указанного времени, то время реагирования сдвигается до 08:30 часов рабочего дня, следующего за днем получения заявки.

6.2. Требования к организации технической поддержки.

6.2.1. Устранение инцидентов и предоставление любых консультаций, связанных с Сервисом печати, производятся Исполнителем в рамках установленного времени согласно пункту 7.3.2;

6.2.2. Исполнитель должен проинформировать Заказчика, если время решения Заявки вышло за рамки согласованного времени (пункт 7.3.2), с обязательным указанием причины, альтернативных сроков решения и дальнейших действий по восстановлению услуги;

6.2.3. При невозможности устранения инцидента путем выполнения ремонтно-восстановительных работ в установленные сроки Исполнитель обязан разработать и реализовать альтернативную схему предоставления сервиса (временное решение) в установленные для решения инцидента сроки;

6.2.4. Исполнитель должен обеспечить проведение консультаций и исследование/исправление ошибок, которые могут быть обнаружены Заказчиком в ходе эксплуатации Услуги;

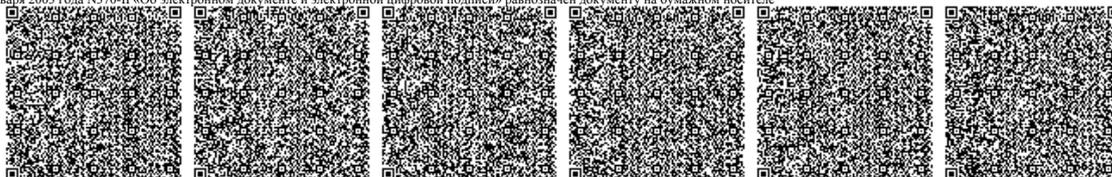
6.2.5. Исполнитель должен предоставить систему, позволяющую в равных возможностях, как Заказчику, так и Исполнителю контролировать объемы печати, заявляемых в счетах Заказчику. Данный инструмент должен позволять:

- Просматривать текущее состояние устройства, а также наименование, серийный номер, сетевое имя, статус, показание счетчика страниц, остаточный ресурс используемых расходных материалов (в случае доступности подобной информации в устройстве);





- Просматривать статистику по всем устройствам, группам устройств, отдельно по каждому устройству, включая процент их утилизации;
 - Осуществлять экспорт данных и генерацию отчетов;
 - Отчет по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса.
- 6.2.6. Исполнитель обязан иметь в своем штате не менее одного специалиста, для выполнения роли Менеджера по сервисным контрактам, который координирует внедрение и сопровождение Сервиса печати на время действия Договора, а также управляет изменениями, рисками, эскалацией и другими аспектами исполнения требований данного Договора.
- 6.2.7. Исполнитель после заключения Договора передает Заказчику телефонный номер Менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен в рабочее время согласно пункту 7.1;
- 6.2.8. Исполнитель должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;
- 6.2.9. При наличии сбоев в работе Устройств печати и невозможности решить его в сроки, установленные в пункте 7.3.2, ответственный сотрудник Исполнителя после регистрации инцидента, должен осуществить замену неисправного оборудования на аналогичное из резерва в течение двух рабочих дней;
- 6.2.10. Исполнитель не реже, чем два раза в год, проводит встречи с Заказчиком, посвященные обзору и планированию процессов предоставления Сервиса печати. В ходе этих встреч будет оцениваться текущая работа, в случае необходимости проводиться обновление технической информации о конфигурации систем, технической документации, оптимизироваться и совершенствоваться процессы работы технической поддержки;
- 6.2.11. Исполнитель в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика проблем;
- 6.2.12. Специалисты Исполнителя должны оказывать услуги по технической поддержке Пользователей в течение рабочего времени согласно пункту 7.1, а также по требованию в выходные и праздничные дни по согласованию с Исполнителем;
- 6.3. Требования к управлению запасами.
- 6.3.1. Исполнитель должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, чернилами, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) пункт 7.3.2;
- 6.3.2. Складирование и поставка осуществляются силами Исполнителя;
- 6.3.3. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати;
- 6.3.4. Не допускаются поставки восстановленных или отреставрированных расходных материалов, картриджей и запчастей;
- 6.3.5. Исполнитель должен обеспечить минимум два устройства печати, которые отвечают установленным требованиям «Устройство печати Тип 1» и «Устройство печати Тип 2» согласно пункту 5.1.2, для замены при длительном ремонте оборудования печати задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности согласно разделу 7.1. данной технической спецификации;
- 6.3.6. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Исполнителем заблаговременно, без простоя Сервиса печати;
- 6.3.7. Исполнитель должен обеспечить минимум 1 резервный картридж, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета;
- 6.3.8. В ходе оказания Услуг Исполнитель 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;
- 6.4. Требования к техническому обслуживанию.
- 6.4.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Исполнителя за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.
- 6.4.2. 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.
- 6.4.3. Исполнитель обязуется поставлять только оригинальные расходные материалы для организации Сервиса печати;
- 6.4.4. Все профилактические и регламентные работы должны производиться в заранее согласованное время и сроки силами Исполнителя.
- 6.4.5. ТО должно производиться в нерабочее время согласно пункту 7.1 или по согласованию с Заказчиком по месту дислокации Устройств печати на основании Заявок сотрудников Заказчика или для проведения плановых или регламентных работ;
- 6.4.6. При оказании Услуг Исполнитель 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;
- 6.4.7. Исполнитель обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора;
- 6.4.8. В ходе оказания услуг по техническому обслуживанию Устройств печати Исполнитель 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;
- 6.4.9. В ТО входит обеспечение Исполнителем поставки и замены всех расходных материалов и ресурсных деталей для Устройств печати.
- 6.4.10. 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.
6.4.11. Все работы должны производиться Исполнителем 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 Исполнителя. Часы предоставления услуг технической поддержки:

Пн. – 08:30-19:00;

Вт. – 08:30-19:00;

Ср. – 08:30-19:00;

Чт. – 08:30-19:00;

Пт. – 08:30-19:00.

(а также по требованию в выходные и праздничные дни, по согласованию с Исполнителем).

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 Исполнителем может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией;

- Плановыми регламентными работами;

- Срочными работами;

- Прочими инцидентами;

Все проводимые работы, требуют уведомления Заказчика со стороны Исполнителя.

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 = $(T - \text{Тавр}) / T * 100\%$,

(или отношение времени доступности сервиса к согласованному времени его предоставления за оцениваемый период),

где:

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. Исполнитель должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование Сервера-печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в пункте 7.3.2.

7.3.2. SLA предоставления сервиса:

7.3.2.1. Устройство печати Тип 1:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часа;

Инцидент – 2 часа.

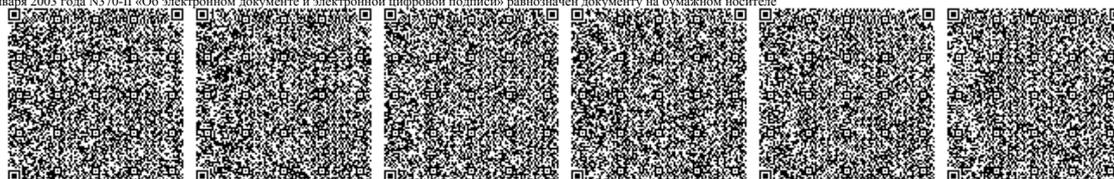
7.3.2.2. Устройство печати Тип 2:

Время реакции - 20 минут;

Запрос на обслуживание – 4 часа;

Инцидент – 2 часа.

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, а также при нарушении сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание, установленного в пункте 7.3.2. 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 выполнения Запросов на обслуживание;

8.2.1. Расчет компенсации за нарушение доступности Системы управления.

$$SUM (A) = (O - M) * 0,005 * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}].$$

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 (часов в квартал).

8.2.2. Расчет компенсации за нарушение доступности Устройств печати

$$SUM (B) = ((P1 - N1) + (P2 - N2) + (Pi - Ni)) * 0,001 * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}].$$

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 (часов в квартал).

8.2.3. Расчет компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание.

$$SUM (C) = (Ki + Ni) * 0,0005 * [\text{Расчетная стоимость Услуги за оцениваемый период (тенге с НДС)}].$$

SUM (C) – Сумма компенсации за нарушение сроков разрешения Инцидентов и выполнения Запросов на обслуживание;

Ki – Количество просроченных Инцидентов;

Ni – Количество просроченных Запросов на обслуживание;

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 Исполнитель 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).

9. ПРОЧЕЕ.

9.1. Приложение 1 к Технической спецификации, является неотъемлемой частью данной Технической спецификации. Приложение 1 заполняется потенциальным поставщиком.

Приложение

Приложение 1 к ТС Сервис печати.docx

Подписал

Дата подписания

Токсанов Сабыр

23.08.2019

