

Техническое задание

Оказание комплексных услуг по предоставлению сервиса печати с покопийной оплатой

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

Таблица №1

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1.	Заказчик	ООО «ЭН+ ДИДЖИТАЛ»
2.	ТЗ (Техническое Задание)	Настоящий документ, а также в виде приложения к договору между Заказчиком и Исполнителем на приобретение Заказчиком товаров, работ, услуг, и определяющий требования к предмету закупки, составу, регламенту и качеству предоставления Услуги, необходимой Заказчику
3.	Оборудование	Печатные устройства (принтеры, МФУ), находящиеся на территории Заказчика
4.	Программное обеспечение	Программное обеспечение, которое обеспечивает управление компонентами Оборудования, а также компьютерное программное обеспечение и хранящиеся на машинных носителях данные, предназначенные для решения прикладных задач
5.	Услуга (услуги)	Комплекс мероприятий, осуществляемых Исполнителем, обеспечивающих процесс бесперебойной печати и сканирования на Оборудовании
6.	Исполнитель	Юридическое лицо, предоставляющее Услуги, координирующее деятельность исполнителей (соисполнителей) составных частей этой Услуги и отвечающее за предоставление Услуг в целом.
7.	Инцидент	Любое событие (факт), связанное с оказанием Услуг, которое привело или может привести к сбою в работе Оборудования (прерыванию процесса печати на Оборудовании) и отрицательному влиянию на производственный процесс Заказчика
8.	Заявка	Любой запрос (обращение) Заказчика в адрес Исполнителя, связанное с процессом оказания Услуг, в том числе при угрозе возникновения (по факту возникновения) Инцидента
9.	Ресурсные детали	Любые детали, их части и элементы, ресурс которых зависит от объема печати, и которые в соответствии с технической документацией на Оборудование подлежат замене после изготовления определенного количества отпечатков. Если части и элементы меняются только в составе узлов, то такие узлы также относятся к ресурсным деталям
10.	Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующую инфраструктуру печатных мощностей для выполнения конкретной функции
11.	Расходные материалы	Материалы, заменяемые пользователем Оборудования в соответствии с Руководством пользователя и расходуемые в процессе эксплуатации Оборудования

12.	Уровень сервиса (SLA)	Соглашение об уровне оказания услуг, заключенное между Заказчиком и Исполнителем в соответствии с требованиями данного ТЗ
13.	Service Desk	Специальное программное обеспечение, используемое Заказчиком, посредством которого (в том числе, но не ограничиваясь) направляются Заявки от Заказчика в адрес Исполнителя, а также отслеживается статус исполнения Заявок
14.	Оригинальные расходные и ресурсные материалы и запасные части	Произведенные заводом - изготовителем или произведенные под контролем и с учетом рекомендаций завода – изготовителя Оборудования расходные и ресурсные материалы и запасные части
15.	Объект	Объект (Объекты) Заказчика, на которых оказываются услуги Исполнителем
16.	Периоды повышенной нагрузки	Период равный 48 часам непрерывной печати документов, а также других документов, ежемесячно, включая нерабочие и праздничные дни. Заказчик извещает Исполнителя о периоде повышенной нагрузки предварительно, но не менее, чем за 10 рабочих дней
17.	Отпечаток	Черно-белая (монохромная) односторонняя страница формата А4, А3. Цветная односторонняя отпечатанная страница формата А4, А3
18.	КИВС	Корпоративная информационно вычислительная сеть Заказчика

2. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

Комплексная услуга по предоставлению сервиса печати с покопийной оплатой - (далее Услуга).

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1 Целью оказания Услуги в соответствии с настоящим ТЗ является организация предоставления сервиса покопийной печати, на Оборудовании Заказчика, выполнение функций по предоставлению расходных материалов для Оборудования, ресурсных и иных деталей, сервисному и техническому обслуживанию Оборудования (в т.ч. предоставляемого в качестве подменного Исполнителем на период ремонта основного Оборудования Заказчика), администрированию сервиса печати, разрешению нештатных ситуаций и устранению неполадок, формированию отчетности и контролю качества печати.

3.2 Исполнитель организует бесперебойное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего ТЗ в следующем объеме:

- полное техническое обслуживание всего Оборудования Заказчика по адресу места оказания услуг. Оказание услуг должно осуществляться в рабочие часы (с понедельника по пятницу по графику работы дневного персонала на Объекте) и в периоды повышенной нагрузки (48 часов непрерывной печати ежемесячно, в том числе в нерабочие и праздничные дни);

В рамках оказания Услуги по Договору Исполнитель должен обеспечить:

- обеспечение оригинальными и/или совместимыми расходными материалами, ресурсными деталями и запасными частями в месте оказания Услуги (Приложение №1 к настоящему ТЗ) с поддержкой склада расходных материалов и запасных частей в объеме, необходимом для функционирования Оборудования в следующем месяце. Устанавливаемые запасные части и расходные материалы должны быть новыми, не бывшими в употреблении;

- устранение неисправностей и проведение плановой профилактики Оборудования Заказчика, включая чистку внешних поверхностей Оборудования. Количество заявок на восстановление работоспособности Оборудования и на решение инцидентов, связанных с эксплуатацией Оборудования, не ограничено;

- утилизацию использованных расходных материалов и деталей;
- предоставление информации по количеству отпечатанных страниц Оборудования;

В рамках оказания Услуги Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оказание Услуги только в период повышенной нагрузки, в остальное время в соответствии с графиком работы Заказчика, разрешение инцидентов и заявок на обслуживание Оборудования, при необходимости обновление программного обеспечения Оборудования, микрокодов Оборудования, выпущенных разработчиком ПО, консультирование по вопросам эксплуатации, настройки, администрирования ПО Оборудования, диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ, в том числе в режиме «горячей линии», разрешение заявок на информационную поддержку, поступивших от специалистов Заказчика, касающихся вопросов эффективного обслуживания и администрирования ПО Оборудования в рамках ее текущей функциональности, выезд специалиста Исполнителя на Объекты Заказчика в случае невозможности удаленного решения заявки.

3.3 В рамках оказания Услуги Исполнителем также должно быть выполнено в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания договора на оказание Услуг:

- назначение сотрудников, ответственных за работу с Заказчиком, для решения административных вопросов, сопровождения Договора и возможной эскалации спорных ситуаций;
- организация процесса приема и обработки обращений сотрудников Заказчика по работоспособности Оборудования, включая интеграцию с Service Desk при необходимости, либо реализация альтернативного механизма обработки заявок (заявка на электронную почту Исполнителя).

4. УРОВЕНЬ СЕРВИСА

Временные параметры обслуживания:

Таблица №2

№	Наименование параметра	Значение параметра	Описание параметра
1.	Период приема и регистрации обращений от специалистов Заказчика	В стандартные рабочие часы и в период повышенной нагрузки	Рабочие дни, по графику работы дневного персонала на объекте, по местному времени места расположения Заказчика, а также 24x7 в согласованный период повышенной нагрузки. Заказчик извещает Исполнителя о периоде повышенной нагрузки предварительно, но не менее, чем за 10 рабочих дней
2.	Продолжительность регистрации обращения	В течение 1 часа с момента получения обращения	Время от момента получения обращения до предоставления номера обращения
3.	Продолжительность разрешения инцидентов, связанных с неработоспособностью или неудовлетворительн	Стандартное обращение в течение 8 (восьми) рабочих часов для городов: Абакан, Ангарск, Ачинск, Братск, Железногорск-Илимский, Иркутск, Листвянка, Саяногорск, Саянск, Тайшет,	Время от регистрации обращения Заказчика до устранения неисправности устройства и возобновления печати на Оборудовании с учетом графика работы Заказчика, указанного в заявке. В согласованный период

№	Наименование параметра	Значение параметра	Описание параметра
	ой работой печатающих устройств	Усолье-Сибирское, Усть-Илимск, Черемхово, Шелехов; в течение 16 (шестнадцати) рабочих часов другие населенные пункты с учетом графика работы Заказчика; Критичное обращение (в том числе для периодов повышенной нагрузки): в течение 4 часов с учетом графика работы. В случае необходимости замены частей, не являющихся ресурсными, срок исполнения – не более 10 календарных дней. В этом случае время, необходимое для замены частей, не являющихся ресурсными, не приостанавливает время разрешения инцидента. Исполнитель должен предоставить Заказчику подменное Оборудование, по техническим характеристикам, не уступающим заменяемому в срок, не превышающий 5 календарных дней с момента обращения Заказчика.	повышенной нагрузки - в течение 4 (четырёх) рабочих часов с момента регистрации заявки или в иные согласованные часы
4.	Профилактическое обслуживание устройств	В соответствии с требованиями производителя Оборудования, в период наименьшей загрузки Оборудования, по согласованию с Заказчиком, но не более 16 часов.	Замена, в том числе предупредительно, изнашивающихся деталей, узлов, механизмов и ресурсных деталей устройств в согласованные даты

5. ТРЕБОВАНИЯ К СРОКУ И МЕСТУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. Услуга оказывается в соответствии с временем работы Заказчика, а также в периоды повышенной нагрузки.

5.2. Дата начала оказания Услуги считается дата подписания договора.

5.3. Услуга оказывается непрерывно в соответствии с требованиями настоящего ТЗ.

5.4. Отчетным периодом оказания Услуги считается период с первого по последнее включительно число каждого календарного месяца.

5.5. Услуга оказывается по адресам Объектов Заказчика, указанным в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию, а также удалённо (при наличии у Исполнителя возможности выполнить запрос без присутствия на Объектах Заказчика).

6. ХАРАКТЕРИСТИКИ ОКАЗЫВАЕМОЙ УСЛУГИ

6.1. Общие характеристики

6.1.1. Исполнитель организует бесперебойное предоставление Услуги в соответствии с требованиями настоящего ТЗ.

6.1.2. Единицей оказания Услуги является Черно-белый (монохромный) односторонний отпечаток формата А4, А3, цветной односторонний отпечаток формата А4, А3.

6.2. Ввод/вывод из эксплуатации Оборудования, предоставленного Исполнителем

6.2.1. Состав Оборудования, указанный в приложении №1 к настоящему ТЗ, может быть скорректирован при составлении акта приема оборудования для оказания комплексных услуг по предоставлению сервиса печати (Приложение №9 к ТЗ).

6.3. Обеспечение расходными материалами, запасными частями и ресурсными деталями

6.3.1. Исполнитель самостоятельно рассчитывает количественные показатели в соответствии со среднемесячным объёмом печати Заказчика, обеспечивая Заказчика всеми необходимыми ресурсными деталями, запасными частями и расходными материалами (картриджи, емкости с чернилами, печатающие головки, ресурсные детали, необходимые для работы устройств) в целях обеспечения качественного и бесперебойного оказания Услуги.

6.3.2. Для исключения простоев в работе Оборудования, на время действия заключенного договора на оказание услуг, Заказчик обязуется предоставить Исполнителю на своих площадях место для хранения и сохранности расходных материалов и запасных частей, необходимых для оказания Услуги в текущем и следующем месяце.

6.3.3. Передача расходных материалов и запасных частей осуществляется непосредственно на Объекты Заказчика, с составлением Акта передачи расходных материалов и запасных частей (Приложение №4).

6.3.4. Организация, доставки расходных материалов, ресурсных деталей и запасных частей до места оказания Услуги осуществляется Исполнителем и входит в стоимость Услуги.

6.3.5. Исполнитель обязуется заменить дефектные расходные материалы в течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения соответствующего требования Заказчика. Требование посылается на электронный адрес Исполнителя, указанный в договоре.

6.3.6. Заказчик обязуется соблюдать требования, изложенные производителем в инструкции по эксплуатации конкретного типа расходных материалов при её наличии (картриджей, емкостей с чернилами, печатающих головок) и может производить замену расходных материалов с оформлением Перечня израсходованных ресурсных деталей, расходных материалов и запасных частей Исполнителя (Приложение №5) за указанный период.

6.3.7. Оказание Услуги Исполнитель осуществляет с использованием собственных материалов и запасных частей, в т.ч. хранящихся на площадях Заказчика.

6.3.8. После оказания услуг на корпусе печатного оборудования или картриджа должны отсутствовать следы проводимых работ (тонер, смазка и т.д.) т.е. корпус должен быть чистым, не должно быть грубых следов его вскрытия (сколы, не предусмотренные отверстия, отломленные и деформированные части корпуса).

6.3.9. После заправки/замены комплектующих картриджа, должно быть обеспечено использование тонера аналогичного оригинальному для каждого типа картриджей,

используемый тонер должен соответствовать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам т.п.), установленным действующим законодательством Российской Федерации.

6.3.10. В случае возникновения у Заказчика сомнений относительно качества и оригинальности запасных частей и расходных материалов, предоставленных Исполнителем, Заказчик имеет право за счет Исполнителя привлекать третьих лиц, которые выдают заключение относительно качества и оригинальности, а также соответствия качества запасных частей и расходных материалов требованиям, установленным производителем запасных частей и расходных материалов. Расходы на привлечение вышеуказанных лиц удерживаются Заказчиком из счета, выставленного на основании настоящего Договора. Процедура является комиссионной, проводится в присутствии Исполнителя, Заказчика, приглашенного Эксперта.

6.3.11. Заправленный картридж должен обеспечивать ресурс работы не менее ресурса оригинального картриджа.

6.3.12. Не допускается просыпание тонера с заправленного картриджа внутрь принтера.

6.3.13. Процесс печати должен быть без посторонних стуков, скрипов и прочих шумов.

6.3.14. Качество печати картриджа должно соответствовать устоявшимся нормам (т.е. при визуальном осмотре копии должны быть четкими и ясными).

6.3.15. Не допускается эффект грязного/серого листа (фона) при печати на белой бумаге, дефектов изображения, размытого или нечеткого изображения, пятен, точек, фона, в том числе и на оборотной стороне отпечатка и любых дефектов при печати всего ресурса заправленного картриджа.

6.3.16. После проведения ремонта/обслуживания/заправки, картридж должен свободно помещаться в принтер.

6.4. Техническое обслуживание и техническая поддержка печати

Техническая поддержка и техническое обслуживание Оборудования Исполнителя включает в себя:

- оказание планово-профилактических работ для исключения внеплановых отказов в работе Оборудования (чистка, проверка/замена, регулировка модулей и узлов) не менее 1 раза в год для каждого устройства;
- проведение аварийно-восстановительных работ (восстановление работоспособности), в том числе замена ресурсных деталей и запасных частей, не подлежащих ремонту.

6.5. Организация процесса приема и обработки запросов пользователей Заказчика по работоспособности Оборудования

6.5.1. Ответственный специалист Заказчика направляет запрос на обслуживание/ремонт Оборудования Исполнителю на электронную почту Исполнителя.

6.5.2. Информация о ходе и результате выполнения, в том числе фактическое время выполнения запросов Исполнителем, фиксируется у Исполнителя. Ответственность за своевременность и полноту сведений лежит на Исполнителе.

6.5.3. Количество запросов на обслуживание/ремонт и на решение инцидентов, связанных с эксплуатацией Оборудования и программного обеспечения в период действия договора на оказание Услуги не ограничено.

6.6. Порядок исчисления нормативного и фактического времени исполнения запросов

6.6.1 Общие требования:

- под нормативом времени исполнения запроса, указанного в часах, понимается время, исчисленное в часах работы Заказчика по графику работы Заказчика с учетом праздничных

дней (праздничные дни в соответствии с производственным календарем, утвержденным Правительством РФ);

- выполнение запросов непосредственно на Объекте в нерабочее время Заказчика допускается по согласованию Исполнителя и Заказчика;

- под временем исполнения запроса понимается интервал времени, прошедший с момента направления запроса в ответственность Исполнителя, до момента времени, когда работы по запросу фактически исполнены (работоспособность Оборудования восстановлена). В случае возобновления запроса Заказчиком по тем же (изначально указанным в запросе) основаниям исчисление времени исполнения запроса начинается с момента времени, когда запрос был первично направлен на электронный адрес Исполнителя. По запросу, выполнение которого было связано с выездом представителя Исполнителя на Объекты Заказчика, фактическое время определяется в соответствии с временем, указанным в подписанном представителями Заказчика и Исполнителя техническом акте выполненных работ (оказанных услуг) (Приложение №2 к настоящему Техническому Заданию).

6.6.2. Направляемый Исполнителю запрос должен содержать следующую информацию:

- Адрес Объекта;
- Наименование Оборудования;
- Серийный номер Оборудования;
- Описание заявки;
- ФИО и контактные данные (в том числе номер телефона) Пользователя Заказчика (Инициатора заявки);
- ФИО и контактные данные (в том числе номер телефона) контактного лица Заказчика на Объекте.

Описание запроса об инциденте должно содержать общую информацию о характере неисправности, описание действий пользователя, при которых проявляется сбой функционирования Оборудования.

6.6.3. Специалисты Исполнителя при посещении объектов и структурных подразделений Заказчика должны предъявлять документ, удостоверяющий личность (паспорт РФ) согласно предварительно направленной Заказчику заявки с указанными Фамилией, Именем и Отчеством назначенного на работы специалиста Исполнителя в соответствии с «Положением о пропускном и внутриобъектовом режимах» Объекта оказания услуг. Ответственный представитель Заказчика на объекте предоставления услуг предоставляет доступ к Оборудованию специалистам Исполнителя после проверки указанных документов.

6.6.4. Закрытие запроса осуществляется путём направления ответного письма с темой: «работоспособность Оборудования восстановлена» и прикреплением файла со сканом (фотографией) Технического акта (Приложение №2 к настоящему Техническому Заданию). Технический акт на бумажном носителе подписывается на месте оказания Услуги техническим специалистом Исполнителя и ответственным представителем Заказчика. На каждый запрос, выполняемый с выездом технического специалиста Исполнителя, составляется отдельный технический акт. Датой и временем выполнения запросов с выездом представителя Исполнителя на Объект обслуживания Заказчика считается дата и время выполнения работ, указанные в Техническом акте (Приложение №2) к настоящему Техническому заданию) при условии направления скана Технического акта на электронную почту Заказчика. До направления скана Технического акта, соответствующего обязательным требованиям (указаны ниже), запрос не является выполненным.

6.6.5. К техническому акту предъявляются следующие обязательные требования:

наличие обязательных реквизитов акта:

- номер запроса
- дата и время составления акта
- состав Оборудования
- детализация состава выполненных работ
- подпись и расшифровка подписи технического специалиста Исполнителя

- должность, подпись и расшифровка подписи ответственного представителя Заказчика.

Стороны вправе отдельным соглашением установить иной порядок согласования и/или подписания Технических актов.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

7.1. Требования к качеству оказываемых услуг

7.1.1. Исполнитель должен предоставлять в Заказчику ежемесячные отчеты о качестве оказания Услуги. Для этого Исполнитель:

- ежемесячно предоставляет акт сдачи-приёмки оказанной Услуги в соответствии с Приложением №4 к настоящему Техническому Заданию.

7.1.2. Структура отчёта по качеству Услуги для Заказчика представлена в Таблице № 3 настоящего ТЗ (в ячейках приведены целевые показатели).

Таблица №3

Код	Наименование Показателя качества	Целевое значение
K1	Показатель доступности печати, %	98
K2	Показатель качества устранения инцидентов, %	85

7.1.3. **Показатель доступности печати** рассчитывается за отчётный период по формуле $K1 = ((A - D) / A) * 100\%$, где:

A – нормативное время доступности печати единицы Оборудования за отчётный период в соответствии с расписанием времени работы Заказчика в отчётном периоде, в рабочих часах.

D – время недоступности печати единицы Оборудования на Объектах Заказчика в отчетном периоде, в рабочих часах.

7.1.4. **Показатель качества устранения инцидентов** рассчитывается за отчётный период по формуле:

$$K2 = L / W * 100\%$$

L – количество не просроченных запросов об инцидентах, которые должны были быть выполнены Исполнителем в отчетном периоде в соответствии с нормативным уровнем, указанным в Таблице № 2 настоящего ТЗ.

W – общее количество запросов об инцидентах, которые должны были быть выполнены Исполнителем в отчетном периоде.

7.2. Условия оказания Услуги

Услуга оказывается:

- в части обеспечения работоспособности Оборудования – в соответствии с графиком работы в месте установки Оборудования, указанного в Приложении №1 к настоящему ТЗ, а также с учетом праздничных дней в соответствии с производственным календарем, утвержденным Правительством РФ;

- в период повышенной нагрузки время оказания Услуги – в соответствии с временем, указанным в заявке.

Услуги оказываются как непосредственно на Объекте Заказчика, так и дистанционно (при наличии у Исполнителя возможности выполнить запрос без присутствия на Объекте Заказчика).

7.3. Требования к безопасности

7.3.1. Исполнитель организует бесперебойное предоставление Услуги в соответствии с

требованиями настоящего ТЗ, ГОСТ ИЕС 60950-1-2014 «Оборудование информационных технологий. Требования безопасности», ГОСТ 21552-84 «Средства вычислительной техники», ГОСТ-25861-83 «Машины вычислительные и системы обработки данных», ГОСТ 27570.0-87(МЭК 335-1-76) «Безопасность бытовых и аналогичных электрических приборов».

7.3.2. Исполнитель обязан обеспечить вывоз от Заказчика использованных расходных материалов и замененных запасных частей (картриджей, емкостей из-под чернил, печатающих головок и т.д.), образовавшихся в результате оказания Услуги. Вывоз использованных расходных материалов, замененных ресурсных деталей запасных частей для последующей утилизации осуществляется по факту замены запасных частей или поставки новых расходных материалов и входит в стоимость Услуги.

7.3.3. Исполнитель должен обеспечить неукоснительное выполнение норм и правил Федерального законодательства в области охраны труда и пожарной безопасности работниками Исполнителя, привлекаемыми к оказанию Услуги.

7.3.4. Исполнитель обязан соблюдать «Положение о пропускном и внутриобъектовом режимах» Объекта, на котором оказывается услуга.

7.4. Требования к конфиденциальности

Информация, предоставляемая Исполнителю с целью оказания Услуги, является конфиденциальной и не должна передаваться третьим лицам без письменного разрешения Заказчика и не иначе как для обеспечения качества Услуги.

Исполнитель должен обеспечить сохранность, неразглашение конфиденциальной информации путем установления порядка обращения с этой информацией и контроля за соблюдением такого порядка.

Исполнитель обязуется использовать конфиденциальную информацию только в целях оказания услуг и не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения Заказчика.

Доступ к конфиденциальной информации Исполнитель должен предоставлять только тем своим работникам, которым это необходимо для выполнения своих должностных обязанностей, при этом Исполнитель будет требовать от работников выполнения всех обязательств по сохранности конфиденциальной информации, оговоренных в настоящем ТЗ. В целях учета лиц, получивших доступ к конфиденциальной информации, Исполнитель по запросу Заказчика должен предоставлять перечень лиц (с указанием должности и Ф.И.О.), получивших доступ к конфиденциальной информации, которым данная информация была предоставлена или передана.

7.5. Требования по приемке Услуги

7.5.1. Ограничений по минимальному количеству отпечатков за отчетный месяц не устанавливается.

7.5.2. Фактическая стоимость Услуги (F) за одну единицу Оборудования за отчетный период рассчитывается согласно формуле с учетом выполнения целевых показателей качества (п.7.1. настоящего Технического Задания):

$F = B * K1 * K2$, где

F – фактическая стоимость услуг Исполнителя за отчетный период за одну единицу Оборудования;

B – базовая стоимость услуг Исполнителя за отчетный период без НДС рассчитывается путем умножения базовой стоимости одного отпечатка А4, А3 на количество произведенных отпечатков за отчетный период;

K1 – показатель доступности печати, %;

K2 – показатель качества устранения инцидентов, %.

В случае соблюдения целевых показателей качества Фактическая стоимость Услуги равна Базовой стоимости Услуги.

Итоговая фактическая стоимость Услуги за отчетный рассчитывается путем суммирования фактической стоимости Услуги за каждую единицу Оборудования.

7.5.3. После окончания каждого отчетного периода Исполнитель составляет Отчет о количестве отпечатков и качестве оказанной Услуги (Приложение №1 к акту), подписывает отчет и направляет отчет или скан-копию отчета Заказчику на адрес электронной почты, указанный в Договоре.

7.5.4. Заказчик в течении 2 (двух) рабочих дней после предоставления Исполнителем Отчета о количестве отпечатков формата А4, А3 и Отчета о качестве оказанной Услуги согласовывает показания отчетов.

7.5.5. В случае несогласия с предоставленными данными отчетов Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения отчета направляет к Заказчику представителя Исполнителя для проверки данных.

7.5.6. Исполнителем на основании данных из согласованного Отчета о количестве отпечатков и Отчета о качестве оказанной Услуги в соответствии с настоящим Техническим заданием составляется акт сдачи-приёмки оказанной Услуги за отчетный период (Приложение №3 к настоящему Техническому Заданию), далее акт сдачи-приемки Услуги.

7.5.7. Исполнитель не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты завершения отчетного периода, предоставляет ответственному лицу Заказчика с сопроводительным письмом в 2-х экземплярах акт сдачи-приемки Услуги, в соответствии с формой, приведенной в Приложении № 5 к настоящему Техническому заданию.

7.5.8. При несогласии с представленными в акте данными, Заказчик, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения акта от Исполнителя, направляет Исполнителю с сопроводительным письмом мотивированный отказ в подписании акта сдачи-приемки Услуги.

7.5.9. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения от Заказчика мотивированного отказа в подписании акта сдачи-приемки Услуги, устраняет замечания и передает Заказчику уточненный акт.

7.5.10. При отсутствии замечаний по акту, Заказчик подписывает акт сдачи-приемки Услуги в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его получения от Исполнителя и передает один экземпляр Исполнителю.

7.5.11. Услуга считается оказанной Исполнителем и принятой Заказчиком после подписания сторонами акта сдачи-приемки оказанной Услуги.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ГАРАНТИЙНЫМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ ОКАЗЫВАЕМОЙ УСЛУГИ

Исполнитель гарантирует обеспечение бесперебойного процесса печати на Объекте оказания услуг в рамках требований настоящего Технического Задания в течение всего срока оказания услуг, указанного в Разделе 5 настоящего Технического Задания.

9. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

9.1. План коммуникаций

9.1.1. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора назначает уполномоченных представителей и уведомляет Заказчика письмом на адрес электронной почты, указанный в Договоре.

Уполномоченные представители обеспечивают:

- оперативное взаимодействие сторон по вопросам своевременного и качественного выполнения запросов;

- формирование и предоставление предусмотренных Договором документов и отчетов;

9.1.2. В случае изменения ответственных лиц в процессе реализации Договора, сторона, у которой произошли изменения уведомляет другую сторону в течение 3 (трех) рабочих дней с даты таких изменений письмом на адрес электронной почты, указанный в Договоре.

9.2. Подготовка к оказанию услуги

9.2.1. В рамках подготовки к оказанию Услуги для проведения работ (оказания услуг), организации доступа сотрудников Исполнителя Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Договора обязан предоставить на официальном бланке Исполнителя список сотрудников Исполнителя для доступа на Объект (форма данных представлена в Таблице № 4 настоящего ТЗ, далее Список). Форма может быть скорректирована в соответствии с «Положением о пропускном и внутриобъектовом режимах» на Объектах оказания услуг.

Таблица № 4. Список специалистов для доступа

ФИО (полностью)	Дата рождения	Паспортные данные			
		Серия и номер паспорта	Кем выдан	Код подразделения	Дата выдачи

9.2.2. Каждая из Сторон обязуется соблюдать требования Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» при получении, хранении, обработке и передаче персональных данных, ставших известными какой-либо из Сторон в ходе исполнения обязательств по Договору.

9.2.3. В дальнейшем, в случае необходимости внесения изменений в список лиц, Исполнитель своевременно, не менее чем за 3 рабочих дня до выхода нового лица на Объект Заказчика, предоставляет актуализированные Списки работников на проверку и предоставление доступа.

9.2.4. В случаях, когда Исполнителем принято решение об изменении перечня, используемого для оказания Услуги Оборудования (количества и/или моделей) Заказчика, Исполнитель согласовывает данное решение с Заказчиком.

9.2.5. Исполнитель прекращает обязательства по оказанию Услуги с даты, следующей за датой окончания действия договора.

9.2.6. Риски случайной гибели Оборудования, переданного Исполнителем Заказчику, а также ущерба со стороны третьих лиц несет Заказчик. Риски случайной гибели Оборудования, переданного Заказчиком Исполнителю, а также ущерба со стороны третьих лиц несет Исполнитель.

9.2.7. В случае утраты или повреждения Оборудования, расходных материалов, ресурсных деталей, запасных частей Исполнителя, Заказчик информирует Исполнителя о факте утраты или повреждения. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней направляет в Объект своего представителя для составления Акта об утрате или повреждении Оборудования, расходных материалов, ресурсных деталей, запасных частей Исполнителя. Если Оборудование, расходные материалы, ресурсные детали, запасные части Исполнителя утрачены или повреждены по вине сотрудников Заказчика, Заказчик компенсирует Исполнителю стоимость утраченного Оборудования, расходных материалов, ресурсных деталей, запасных частей на основе расчета средней стоимости по не менее трех коммерческих предложений или его ремонт на основе расчета предоставленных документов понесенных затрат Исполнителем (основанием для возмещения стоимости или ремонта поврежденного Оборудования является Акт об утрате или повреждении Оборудования, расходных материалов, ресурсных деталей, запасных частей Исполнителя).

10. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Номер приложения	Наименование приложения
---------------------	-------------------------

1	Адреса объектов и перечень оборудования для оказания услуг
2	Форма Технического акта оказанных услуг (выполненных работ)
3	Форма Акта сдачи-приемки оказания Услуги
4	Форма Акта передачи ресурсных деталей, расходных материалов и запасных частей
5	Форма Перечня израсходованных ресурсных деталей, расходных материалов и запасных частей
6	Зоны ответственности Заказчика и Исполнителя при оказании Услуги на Оборудовании Исполнителя
7	Зоны ответственности Заказчика и Исполнителя при оказании Услуги на Оборудовании Заказчика
8	Форма Приложения №1 к акту сдачи-приемки оказания Услуги (Отчет о количестве отпечатанных копий и качестве оказанной услуги)
9	Форма Акта приема оборудования для оказания комплексных услуг по предоставлению сервиса

Подписи сторон:

Исполнитель:

Заказчик:

Директор

Генеральный директор

М.П.

М.П.

ФОРМА
ТЕХНИЧЕСКИЙ АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ (ОКАЗАННЫХ УСЛУГ)

Технический акт выполненных работ (оказанных услуг) _____.20__ г.
по Договору № _____ от « ____ » _____ 20__ г.
по заявке № _____ от « ____ » _____ .20__ г.

Заказчик: _____

Объект заказчика: _____

индекс, наименование

Выполненные работы (оказанные услуги):

№	Наименование и серийный номер Оборудования	Наименование и серийный номер узла	Выполненные работы (оказанные услуги)

При оказании этих услуг были выявлены следующие несоответствия условий эксплуатации:

№	Описание несоответствия

При выполнении работ (оказании услуг) были использованы следующие расходные материалы, ЗиП и прочие материалы (все вместе – Материалы):

№	Наименование материала	Серийный номер	Количество

Претензий по объему и качеству выполненных работ (оказанных услуг) у Заказчика к Исполнителю нет.

Время и дата окончания оказания услуг: ____ час ____ мин., ____ . ____ . 20__ г.

От Заказчика:
Наименование должности

От Исполнителя:
Наименование должности

_____ / Ф.И.О. /

_____ / Ф.И.О. /

М.П.

М.П.

Исполнитель:
Директор

Заказчик:
Генеральный директор

М.П.

М.П.

ФОРМА
АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ
ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ № _____
по Договору № _____ от «___» _____ 20__ г.
за период с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

г. _____ «___» _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся _____, именуемое в дальнейшем
Заказчик, в лице

_____,
действующего на основании _____, с одной стороны, и
_____, именуемое в

дальнейшем Исполнитель, в лице _____,
действующего на основании _____, с другой
стороны, (именуемые в дальнейшем – Стороны), составили настоящий акт о
нижеследующем:

Исполнитель оказал Заказчику комплексные услуги по предоставлению сервиса печати с
покопийной оплатой.

№ п/п	Модель и наименование оборудования	Серийный номер оборудования	Количество отпечатков за отчетный период, шт.	Стоимость за 1 отпечаток, руб., без НДС	Базовая стоимость Услуги за произведённые отпечатки, руб., без НДС (ст.4*ст.5)	Фактическая стоимость услуги за произведённые отпечатки руб., без НДС (Расчет фактической стоимости производится согласно п. 7.1.3, п. 7.1.4, п. 7.5.2. технического задания.)	Сумма НДС Фактической стоимости Услуги, руб.	Фактическая стоимость услуги за произведённые отпечатки руб., с НДС (Расчет фактической стоимости производится согласно п. 7.1.3, п. 7.1.4, п. 7.5.2. технического задания.)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Общая Стоимость услуг за оказанный период составила _____ руб. _____
коп. (_____), в том числе НДС (___¹%) _____
руб. _____ коп. (_____).

Настоящий акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по
одному экземпляру для каждой из Сторон.

Заказчик и Исполнитель претензий друг к другу не имеют.

Приложения:

1. Приложение № 1. Отчет о количестве отпечатков и качестве оказанной Услуги на _____
листах.

Исполнитель:
Директор

М.П.

Заказчик:
Генеральный директор

М.П.

¹ По ставке установленной действующим законодательством РФ

ФОРМА

АКТ

передачи ресурсных деталей, расходных материалов и запасных частей

к Договору № _____ от «___» _____ 202__ г.

«___» _____ 202__ г.

В целях обеспечения качественного и бесперебойного оказания Услуги Исполнитель в порядке и на условиях, предусмотренных Договором, передает Заказчику следующие материалы:

1. ресурсные детали:

№	Наименование материала	Серийный номер	Количество

2. расходные материалы

№	Наименование материала	Номенклатурный номер	Количество

3. запасные части

№	Наименование материала	Серийный номер	Количество

для их хранения и сохранности на площадях Заказчика, необходимые для оказания Услуги в соответствии с условиями Договора.

1. Ресурсные детали, расходные материалы и запасные части переданы Исполнителем Заказчику в запечатанных упаковках, без следов вскрытия.
2. Ответственность за качество ресурсных деталей, расходных материалов и запасных частей несет Исполнитель в соответствии с Договором.
3. Акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную силу, по одному для каждой Стороны.

Исполнитель:
Директор

Заказчик:
Генеральный директор

м.п.

м.п.

ФОРМА

Перечень израсходованных ресурсных деталей, расходных материалов и запасных частей

к Договору № _____ от «___» _____ 202__ г.

«___» _____ 202__ г.

В целях обеспечения качественного и бесперебойного оказания Услуги по Договору за период с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г. были использованы следующие ресурсные, расходные материалы и запасные части:

1. ресурсные детали:

№	Наименование материала	Серийный номер	Количество

2. расходные материалы:

№	Наименование и серийный номер Оборудования	Показание счетчика отпечатков на начало периода (отпечатки, шт.)	Показание счетчика отпечатков на конец периода (отпечатки, шт.)	Наименование материала	Номенклатурный номер	Количество

3. запасные части.

№	Наименование материала	Серийный номер	Количество

Перечень составлен в двух экземплярах, имеющих равную силу, по одному для каждой Стороны.

Исполнитель:
Директор

Заказчик:
Генеральный директор

М.П.

М.П.

Приложение №6 к Техническому Заданию

Зоны ответственности Заказчика и Исполнителя при оказании Услуги на Оборудовании Исполнителя

№	Зона ответственности	Исполнитель	Заказчик	Примечание
1	Доставка Оборудования и/или средств персональной авторизации до мест установки	Да	Нет	
2	Подключение Оборудования и/или средств персональной авторизации в ЛВС Заказчика	Да	Да	Первичное подключение к ЛВС выполняется совместно с сотрудниками Заказчика. При подключении оборудования после профилактики/ремонта операция выполняется сотрудниками Исполнителя
3	Установка и настройка ПО на Объектах	Да	Да	Установка ПО на компьютерах пользователей выполняется сотрудниками Заказчика. Установка ПО (firmware) на оборудовании Исполнителя выполняется сотрудниками Исполнителя
4	Балансодержатель Оборудования Исполнителя, средств персональной авторизации и расходных материалов	Да	Нет	
5	Взаимодействие с Пользователями Услуги	Да	Да	
6	Приём обращений от Пользователей и координация работ по устранению инцидентов	Нет	Да	При наличии специалистов Заказчика на объекте оказания услуг
7	Установка расходных материалов (картриджей)	Да	Да	
8	Настройка для Пользователей алгоритмов печати/сканирования/копирования на Оборудования без авторизации, а также настройка в соответствии с политиками печати для каждого Пользователя Оборудования без авторизации E-mail и персональной сетевой папки Пользователя для отправки отсканированного документа	Да	Да	

№	Зона ответственности	Исполнитель	Заказчик	Примечание
9	Осуществление ремонта Оборудования и средств персональной авторизации	Да	Нет	
10	Доставка Оборудования до сервисного центра и обратно (при невозможности ремонта на месте)	Да	Нет	
11	Поставка запасных частей и рем. Комплектов, пополнение ЗИП	Да	Нет	
12	Сопровождение установленного и настроенного ПО	Да	Да	Сопровождение ПО на компьютерах пользователей выполняется сотрудниками Заказчика. Сопровождение ПО (firmware) на оборудовании Исполнителя выполняется сотрудниками Исполнителя.
13	Предоставление права на временное использование лицензий на ПО	Да	Нет	
14	Управление качеством оказания услуги (проведение встреч по вопросам качества оказания услуги с Исполнителем, обработка обращений Пользователей, контроль выполнения Исполнителем SLA	Да	Да	
15	Предоставление подменного Оборудования	Да	Нет	
16	Контроль Подменного фонда и расходных материалов Оборудования	Да	Нет	
17	Пополнение Подменного фонда и расходных материалов Оборудования	Да	Нет	
18	Проведение регламентно-профилактических работ	Да	Нет	
19	Проведение регламентных замен ресурсных деталей	Да	Нет	
20	Мониторинг Оборудования	Да	Да	Получение информации об ошибках устройства
21	Диагностика оборудования	Да	Нет	
22	Настройка Оборудования	Да	Нет	
23	Оформление актов ремонтно-восстановительных работ	Да	Нет	
24	Оформление актов технической экспертизы	Да	Нет	
25	Формирование отчетов по сервису	Да	Нет	
26	Прием/анализ и назначение поступивших заявок	Да	Да	
27	Закрытие заявки	Да	Да	
28	Проверка работоспособности оборудования после ремонта	Да	Да	
29	Установка/удаление навесного оборудования	Да	Нет	
30	Экспертиза пригодности Оборудования для предоставление Услуги	Да	Нет	

№	Зона ответственности	Исполнитель	Заказчик	Примечание
31	Оформление заявок на расходные материалы и запчасти	Да	Нет	
32	Получение оборудования/материалов со склада	Да	Да	
33	Передача в ремонт/получение из ремонта	Да	Нет	
34	Перемещение в пределах Объекта	Да	Нет	
35	Перемещение между Объектами Заказчика	Да	Нет	
36	Решение инцидентов с Оборудованием, средствами персональной авторизации и ПО	Да	Нет	
37	Восполнение запасов расходных материалов по Объектам	Да	Нет	
38	Оформление Актов приема-передачи Оборудования, средств персональной авторизации и ПО	Да	Нет	

Исполнитель:
Директор

М.П.

Заказчик:
Генеральный директор

М.П.

Приложение №7 к Техническому Заданию

Зоны ответственности Заказчика и Исполнителя при оказании Услуги на Оборудовании Заказчика

№	Зона ответственности	Исполнитель	Заказчик	Примечание
1	Доставка Оборудования и/или средств персональной авторизации до мест установки	Да	Да	Первичный ввод в эксплуатацию оборудования Заказчика выполняется Заказчиком. При необходимости погрузочно-транспортных работ привлекается ресурс владельца имущества. При возврате из ремонта или после выполнения профилактики доставка выполняется сотрудниками Исполнителя
2	Подключение Оборудования и/или средств персональной авторизации в ЛВС Заказчика	Да	Да	Первичное подключение к ЛВС выполняется сотрудниками Заказчика. При подключении оборудования после профилактики/ремонта операция выполняется сотрудниками Исполнителя
3	Установка и настройка ПО на Объектах	Да	Да	Установка ПО на компьютерах пользователей выполняется сотрудниками Заказчика. Установка ПО (firmware) на оборудовании выполняется сотрудниками Исполнителя
4	Взаимодействие с Пользователями Услуги	Да	Да	

№	Зона ответственности	Исполнитель	Заказчик	Примечание
5	Приём обращений от Пользователей и координация работ по устранению инцидентов	Нет	Да	
6	Установка расходных материалов (картриджей)	Да	Да	
7	Настройка для Пользователей алгоритмов печати/сканирования/копирования на Оборудовании без авторизации, а также настройка в соответствии с политиками печати для каждого Пользователя Оборудования без авторизации E-mail и персональной сетевой папки Пользователя для отправки отсканированного документа	Да	Да	
8	Осуществление ремонта Оборудования и средств персональной авторизации	Да	Нет	
9	Доставка Оборудования до сервисного центра и обратно (при невозможности ремонта на месте)	Да	Нет	
10	Поставка запасных частей и рем. Комплектов, пополнение ЗИП	Да	Нет	
11	Сопровождение установленного и настроенного ПО	Да	Да	Сопровождение ПО на компьютерах пользователей выполняется сотрудниками Заказчика. Сопровождение ПО (firmware) на оборудовании выполняется сотрудниками Исполнителя
12	Предоставление права на временное использование лицензий на ПО	Да	Нет	
13	Управление качеством оказания услуги (проведение встреч по вопросам качества оказания услуги с Исполнителем, обработка обращений Пользователей, контроль выполнения Исполнителем SLA	Да	Да	
14	Предоставление подменного Оборудования	Да	Нет	
15	Контроль Подменного фонда и расходных материалов Оборудования	Да	Нет	
16	Пополнение Подменного фонда и расходных материалов Оборудования	Да	Нет	
17	Проведение регламентно-профилактических работ	Да	Нет	
18	Проведение регламентных замен ресурсных деталей	Да	Нет	
19	Мониторинг Оборудования	Да	Да	Получение информации об ошибках устройства
20	Диагностика Оборудования	Да	Нет	
21	Консультация Пользователей по работе Оборудования	Да	Да	

№	Зона ответственности	Исполнитель	Заказчик	Примечание
22	Настройка Оборудования	Да	Да	
23	Оформление актов ремонтно-восстановительных работ	Да	Нет	
24	Оформление актов технической экспертизы	Да	Нет	
25	Формирование отчетов по сервису	Да	Нет	
26	Прием/анализ и назначение поступивших заявок	Да	Да	
27	Закрытие заявки	Да	Да	
28	Проверка работоспособности Оборудования после ремонта	Да	Да	
29	Установка/удаление навесного оборудования	Да	Нет	
30	Экспертиза пригодности Оборудования для предоставления Услуги	Да	Нет	
31	Оформление заявок на расходные материалы и запчасти	Да	Нет	
32	Получение Оборудования/материалов со склада	Да	Да	
33	Оформление гарантийного ремонта	Да	Нет	
34	Передача в ремонт/получение из ремонта	Да	Нет	
35	Перемещение в пределах Объекта	Да	Да	
36	Перемещение между Объектами Заказчика	Да	Да	
37	Решение инцидентов с Оборудованием, средствами персональной авторизации и ПО	Да	Нет	
38	Восполнение запасов расходных материалов по Объектам	Да	Нет	
39	Оформление Актов приема-передачи Оборудования, средств персональной авторизации и ПО	Да	Нет	

Исполнитель:
Директор

М.П.

Заказчик:
Генеральный директор

М.П.

Приложение № 1 к акту № _____ от _____
По договору № _____ от _____
За период с _____ по _____

ФОРМА
Отчет о количестве отпечатанных копий и качестве оказанной услуги

№ п/п	Модель и наименование оборудования	Серийный номер оборудования	Показание счетчика А4 (ч/б) отпечатков на начало периода (отпечатки, шт.)	Показание счетчика А4 (ч/б) отпечатков на конец периода (отпечатки, шт.)	Показание счетчика А4 (цветные) отпечатков на начало периода (отпечатки, шт.)	Показание счетчика А4 (цветные) отпечатков на конец периода (отпечатки, шт.)	Показание счетчика А3 (ч/б) отпечатков на начало периода	Показание счетчика А3 (ч/б) отпечатков на конец периода	Показание счетчика А3 (цветные) отпечатков на начало периода (отпечатки, шт.)	Показание счетчика А3 (цветные) отпечатков на конец периода (отпечатки, шт.)	Итого отпечатков шт.	Нормативное время доступности печати единицы Оборудования (А),	Фактическое время недоступности печати (D), часы	Фактическое значение показателя К1 в отчетном периоде ($K1 = ((A - D) / A) * 100\%$)	Количество не просроченных запросов об инцидентах, (L)	Общее количество запросов об инцидентах, (W)	Фактическое значение показателя К2 в отчетном периоде ($K2 = L/W * 100\%$)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1																	
2																	
...																	

Исполнитель:
Директор

М.П.

Заказчик:
Генеральный директор

М.П.

ФОРМА

Акт приема оборудования для оказания комплексных услуг по предоставлению сервиса

г. _____ «__» _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся, _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____ с другой стороны, в соответствии с Договором № _____ от «__» _____ 20__ года составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Заказчик передает, а Исполнитель принимает для оказания комплексных услуг по предоставлению сервиса печати с покопийной оплатой следующее оборудование:

№	Город	Адрес	№ кабинета	Производитель	Модель оборудования	Серийный номер	Показания счетчика
1							
...							

- Оборудование в технически исправном состоянии, позволяющем его эксплуатировать согласно его прямому назначению.
- Подписывая настоящий Акт, Исполнитель и Заказчик подтверждают отсутствие взаимных претензий по состоянию Оборудования.
- Положения настоящего Акта вступают в силу с его момента подписания и являются неотъемлемой частью названного выше Договора.
- Акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу и хранящихся у обеих сторон.

НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПЛАНИРОВАНИЯ,
УЧЕТА И ЗАКУПОК ИТ-УСЛУГ,
ПРОГРАММ ДЛЯ ЭРМ
ГРИГОРЬЕВ С.В.

Сеймур