

Требование – потенциальный поставщик должен предоставить подписанную электронной цифровой подписью в составе ценового предложения техническую спецификацию (техническое задание)

Техническая спецификация

Наименование закупаемых услуг: Услуги сервиса печати

1. Цели организации сервиса

В процессе предоставления услуг Исполнитель учитывает следующие цели Заказчика:

- Сокращение совокупной себестоимости сервиса печати;
- Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счет упрощения и централизации методов и инструментов печати;
- Упрощение процессов по управлению печатной инфраструктурой;

2. Определения и сокращения:

Сервис печати – это комплекс услуг по обслуживанию копировально-множительного оборудования (принтер, сканер, копир) и обеспечению его бесперебойного функционирования (Услуга).

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование.

Заявка – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию, доведенный до Сервис Деска посредством телефонного обращения или электронной почты.

Служба поддержки (Сервис Деск, Service-Desk) – структурное подразделение Исполнителя, предоставляющее ИТ-сервисы для Заказчика.

Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник исполнителя, 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.

Час – рабочий час, если явно не указано иное.

Рабочий день – означает день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-ти дневной рабочей неделе;

Время реакции – Период времени с момента регистрации заявки в Сервис Деске до момента начала работ ответственным исполнителем поставщика услуг сервиса печати.

ПО - программное обеспечение.

АС - автоматическая система

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания)

ТЗ - техническое задание

ДАСУТП - департамент АСУТП и Связи Заказчика

АРМ – автоматизированное рабочее место

product number / номер продукта - Уникальный (каталожный) номер устройства или его детали в системе учёта производителя (для заказа запасных частей через авторизованные сервисные центры).

3 Требования к потенциальному поставщику

Срок оказания услуг: С момента подписания Договора по 31 декабря 2017 года.

Место оказания услуг: г.Алматы, ул.Абая 109В

3.1 Описание требований к услугам:

3.1.1. Техническое решение

Планируемый объем печати: 830 000 страниц/год. В течение 15 календарных дней после заключения договора Исполнитель производит обследование печатной инфраструктуры Заказчика и дает рекомендации по оптимальному размещению оборудования Заказчика (таблица 2).

Таблица 1. Оборудование Заказчика *

№	Модель	product number / номер продукта	Количество, шт
1	HP LaserJet 5200	Определяется Исполнителем	3
2	LaserJet m2727 MFP	Определяется Исполнителем	3
3	Canon iR2530i	Определяется Исполнителем	6
4	Canon iR 3225	Определяется Исполнителем	5
5	Canon iR 3025	Определяется Исполнителем	1
7	Canon iR 5075	Определяется Исполнителем	2
8	Canon iR 2022	Определяется Исполнителем	1
9	HP LaserJet Pro400 M425dw eMFP	Определяется Исполнителем	23
10	HP Laser Jet 5550	Определяется Исполнителем	6

*Список оборудования может меняться в течении действия договора. Исполнитель обязуется производить обслуживание техники вновь введенной в эксплуатацию.

3.1.2 Организация сервиса печати

Таблица 2. Содержание услуг Исполнителя по организации сервиса печати

№	Наименование услуг	Содержание услуг	Результат	Результирующий документ
1.	Обследование инфраструктуры Заказчика	Обследование инфраструктуры Заказчика и выявление его потребностей в дополнительной оргтехнике	Заказчику предоставляются результаты обследования с расчетами	Акт
2.	Предоставление (при необходимости) дополнительной оргтехники для обеспечения потребностей Заказчика	Если по результатам обследования инфраструктуры выявилась потребность Заказчика в дополнительной оргтехнике, Исполнитель предоставляет свою оргтехнику, полностью удовлетворяющую потребность Заказчика, до конца действия договора. Если потребность возникла в результате выхода из строя имеющегося оборудования, Исполнитель предоставляет оргтехнику на время ремонта оборудования.	Бесперебойная печать	Акт
3.	Настройка печатного оборудования	Исполнителем производится настройка печатного оборудования в соответствии с инструкциями производителя	Печатное оборудование настроено для подключения	
4.	Настройка системы управления сервисом печати, включая систему мониторинга, и системы учета	Исполнитель разворачивает на предоставленной Заказчиком виртуальной машине систему управления сервисом, в состав которой входит система мониторинга, и систему учета	Системы установлены, доступ статистическим данным предоставлен	к

№	Наименование услуг	Содержание услуг	Результат	Результирующий документ
	инцидентов	инцидентов. Обеспечивает Заказчику доступ к статистическим данным системы учета инцидентов.		
5.	Установка драйверов	Исполнитель обеспечивает установку драйверов на АРМ с целью обеспечения корректной работы печатного оборудования	Драйвер установлен и работает корректно	

По результатам организации сервиса печати Исполнитель формирует следующий набор документации, подлежащей передаче Заказчику:

- 1) план-график оказания услуг (ежемесячно);
- 2) акты о выявленных дефектах оборудования;
- 3) схемы размещения оборудования.

Комплект документации предоставляется в 3-х экземплярах в печатном виде и в электронном виде на магнитном или лазерном (CD, DVD, Flash disk) носителе. Текстовые документы предоставляются в формате текстового редактора Microsoft Word, структурные схемы и рисунки в формате редактора Microsoft Visio.

3.1.3. Требования к отчетам

Заказчик производит оценку объема и качества оказанных услуг предусмотренных настоящим Договором. Для решения этой задачи Исполнитель обеспечивает предоставление Заказчику следующей информации о ходе оказания услуг:

Таблица №3 Перечень отчетов

№	Отчёт	Порядок предоставления	Форма
1.	Отчет о количестве распечатанных страниц за период	Ежемесячно (в электронном формате). Каждому принтеру/МФУ присваивается номер, согласно которым Заказчику предоставляется сводный отчет в формате Excel.	Таблица №5 к технической спецификации
2.	Отчёт о количестве открытых и закрытых заявок за период (журнал работ).	Ежемесячно (в электронном формате)	Таблица №6 к технической спецификации
3.	Отчет о средней заполняемости страницы	Ежемесячно (в электронном формате)	Таблица №7 к технической спецификации

3.1.4. Техническое обслуживание

Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Исполнителя за поддержание работоспособности всего оборудования, а также вновь устанавливаемого оборудования в период действия Договора.

ТО включает следующие виды работ и поставку запасных частей и материалов за счет Исполнителя:

- Интерактивный мониторинг оборудования и выявление неисправностей;
- Проведение диагностических и ремонтных работ на Оборудовании;

- Поставку и замену деталей, узлов и механизмов Оборудования по мере износа или выхода из строя;
- Поставку оригинальных расходных материалов для Оборудования до двери Заказчика;
- Автоматическое размещение заказа на доставку и замену сервисных комплектов по уходу за принтерами;
- Телефонные консультации сотрудников Заказчика по использованию Оборудования;
- Ежедневно в рабочие дни с 09:30 до 10:30 (времени Астаны) проведение профилактического осмотра печатной и копировальной техники с целью обнаружения неисправностей с фиксирование в автоматизированной системе мониторинга и учета инцидентов. Согласно пункту 4

Исполнитель поставляет только оригинальные расходные материалы для Оборудования Заказчика.

Все профилактические и регламентные работы производятся в заранее согласованные время и сроки силами Исполнителя.

Поставка расходных материалов принтеров планируется Исполнителем заблаговременно, без простоя сервиса.

Устранение инцидентов и предоставление любых консультаций, связанных с сервисом печати производится Исполнителем в согласованные сроки, известные пользователям, взаимодействие со службой поддержки осуществляется через единую точку контакта.

Исполнитель осуществляет администрирование систем мониторинга и учета инцидентов для обеспечения их работоспособности. Исполнитель обеспечивает регистрацию всех инцидентов в автоматизированной системе учета инцидентов.

Под реагированием на следующий рабочий день подразумевается выезд инженера Исполнителя на места Заказчика с запчастями для устранения неисправности.

При оказании Услуг Исполнитель руководствуется и обеспечивает качество печати на бумаге Заказчика, и качество технического и профилактического обслуживания оргтехники в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида оргтехники и другой нормативно-технической документацией.

Исполнитель обеспечивает соответствие оргтехники Заказчика техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора.

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.

3.1.5. Профилактическое обслуживание оборудования

Услуги по профилактическому обслуживанию оборудования включают в себя следующие виды работ:

Проверка наружных деталей.

Профилактическое обслуживание оптического блока:

- чистка стекла оригинала,
- чистка зеркал, объектива,
- проверка, регулировка тросика оптического блока,
- смазка направляющих оптического блока.

Профилактическое обслуживание блока подачи бумаги:

- чистка, регулировка валиков 1-ой подачи,
- чистка, регулировка валиков 2-ой подачи,
- чистка, регулировка муфт подач.

Профилактическое обслуживание блока формирования изображения:

- чистка, замена проволочных электродов,
- чистка ракеля барабана,

- утилизация отработанного тонера,
- замена, при необходимости, девелопера.

Профилактическое обслуживание блока фиксации:

- чистка верхнего, нижнего валов,
- замена очищающих фитилей,
- смазка нажимных кулачков,
- чистка ракеля верхнего вала.

Профилактическое обслуживание главного привода аппарата:

- чистка, смазка шестерен, втулок,
- чистка, регулировка муфт,
- чистка, регулировка датчиков привода.

Проверка качества копий:

- выполнение необходимых регулировок для получения оптимального качества.

Услуги по диагностике программного обеспечения с неисключительными правами и перепрограммирование необходимых параметров оргтехники (принтеров, копировально-множительной, факсимильной техники и многофункциональных устройств).

Определение неисправностей.

Регламентные процедуры по замене ресурсных деталей.

Замена расходных материалов и ресурсных деталей, необходимых для обеспечения работоспособности оргтехники.

Необходимые процедуры для обеспечения работоспособности оборудования без ограничения количества неисправностей.

Консультации по эффективному использованию обслуживаемой оргтехники.

3.1.6. Замена расходных материалов и ресурсных деталей

В стоимость технического обслуживания оргтехники входит замена расходных материалов и ресурсных деталей для оргтехники с использованием расходных материалов и ресурсных деталей Исполнителя, представленных в таблице (таблица 4).

Таблица 4. Расходные материалы и ресурсные детали для оргтехники

Объект обслуживания	Расходные материалы	Ресурсные Детали
Принтеры	тонер, картридж, тонер-картридж	девелопер, ракель, фото-барабан, блок фото-барабана, пленка печки, печка, ролики подачи и протяжки
Копировально-множительные аппараты (Многофункциональные устройства)	тонер, картридж, тонер-картридж	девелопер, ракель, фото-барабан, блок фото-барабана, пленка печки, печка, ролики подачи и протяжки

В стоимость технического и профилактического обслуживания входит стоимость всех запасных частей и/или ресурсных деталей.

В ходе оказания Услуг по техническому обслуживанию оргтехники Исполнитель своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал рабочим инструментом, техническим оборудованием, расходными материалами необходимыми для качественного оказания Услуг, а также производит замену всех необходимых расходных материалов, исходя из норм, рекомендованных производителем оргтехники.

Все работы должны производиться Исполнителем с учетом санитарных норм и правил, применимых к осуществляемым видам работ.

4. Автоматизированная система мониторинга и учета инцидентов

Исполнитель осуществляет контроль предоставления сервиса печати посредством системы мониторинга, интегрированной с автоматизированной системой учета инцидентов. При обнаружении сбоя в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, должна быть создана заявка, Исполнитель приступает к решению инцидента. В рамках договора на оказание услуг по обслуживанию офисной печатной инфраструктуры Заказчика Исполнитель

предоставляет свою технологическую инфраструктуру для контроля точности биллинга, пополнения расходных материалов и времени работы парка устройств печати. Разработанная Исполнителем технология мониторинга предоставляет эффективные и безопасные средства сбора и отображения данных Заказчика об использовании среды устройств печати и обработки изображений. В результате, Исполнитель и Заказчик получают оптимальный способ эффективного управления оборудованием печати и цифровой обработки изображений при увеличении производительности и снижении издержек, связанных с его использованием.

В состав технологии мониторинга входят два компонента:

- приложение, установленное в локальной сети Заказчика, которое передает данные от сетевых устройств на сервер Заказчика;

При использовании программного обеспечения (Автоматизированная система мониторинга) Заказчик имеет возможность просмотра следующей информации:

- регулярность использования устройств,
- контроль объемов печати,
- а также сервисные отчеты по производительности.

Подобные отчеты оказывают помощь в принятии решений в соответствии с изменениями среды устройств печати и обработки изображений, а также дают ясную картину использования устройств, затрат и тенденций.

При наличии сбоев в работе печатного оборудования, ответственный сотрудник Заказчика после регистрации инцидента, может осуществить замену неисправного оборудования на аналогичное из подменного фонда.

Обо всех проведенных регламентных работах и произошедших инцидентах Исполнитель предоставляет отчетность в сроки, оговоренные в соглашении об уровне сервиса.

Заключение по качеству предоставления сервиса в отчетном периоде формируется на основе отчетности АС мониторинга. Исполнитель ежемесячно предоставляет уполномоченным представителям Заказчика сервиса отчеты обо всех напечатанных в компании документах с возможностью выборки следующих статистических данных:

- количество листов;
- формат бумаги;
- цветная или черно-белая печать;
- загруженность принтеров;
- возникшие инциденты;
- выполнение согласованных качественных параметров сервиса;
- стоимость.

При предоставлении отчетности Исполнитель предоставляет анализ произошедших за отчетный период инцидентов.

Выделяются следующие категории заявок:

- инциденты;
- запросы на обслуживание;
- запросы на изменение.

Исполнитель решает инциденты и выполняет запросы на обслуживание в соответствии с согласованными требованиями к уровню предоставления сервиса. При невозможности устранения инцидента путем выполнения ремонтно-восстановительных работ в установленные сроки Исполнитель обязуется разработать и реализовать альтернативную схему предоставления сервиса (временное решение) в установленные для решения инцидента сроки.

В отчете по инцидентам регистрируется информация об инициаторе, дате и времени регистрации, методе решения, дате и времени решения по каждой заявке.

Результаты предоставления сервиса печати представляются Заказчику в виде Акта оказанных услуг.

5. Прием и обработка обращений

Заявки могут быть переданы устно по телефону (+77017876667 - +77015250120) либо посредством электронной почты на почтовый адрес (O.Nessipbayev@kcp.kz - E.Bektenbayev@kcp.kz), предоставленный Исполнителем. Вне зависимости от способа подачи заявки Исполнитель в течение 30 минут после получения заявки должен подтвердить ее прием сообщением на электронный адрес Заказчика с указанием списка требуемых работ и временем начала работ

- прием обращений пользователей персоналом Исполнителя 5 дней в неделю с 9.00 до 18.00 – по телефону горячей линии. Заявки также должны приниматься на электронную почту 24/7, исполнение заявок производится в рабочие часы Заказчика с соблюдением оговоренных SLA (Таблица №6).

- выполнение заявок;

- мониторинг состояния Оборудования.

Исполнитель использует интерактивную систему, позволяющую в равных возможностях, как Заказчику, так и Исполнителю контролировать объемы печати, заявляемых в счетах Заказчику.

Данный инструмент позволяет просматривать:

- текущее состояние устройства: наименование, серийный номер, сетевое имя, статус, показание счетчика страниц,

- остаточный ресурс используемых расходных материалов (в случае доступности подобной информации в устройстве);

- осуществляет экспорт данных и генерацию отчетов.

6. Взаимодействие с Заказчиком

Для взаимодействия с Заказчиком Исполнитель выделяет менеджера по сервисным контрактам. Менеджер по сервисным контрактам координирует внедрение Услуг, управляет изменениями, эскалацией и ежегодным анализом данных Заказчика.

Взаимодействие представителей Заказчика и Исполнителя, а так же технические и качественные параметры сервиса печати описаны в регламенте предоставления сервиса печати (раздел 8).

7. Управление запасами

Исполнитель своим силами осуществляет бесперебойное обеспечение оборудования картриджами, тонером, ремкомплектами, запасными частями. Складирование и поставки осуществляются силами Исполнителя. Допускается содержание минимально –необходимого количества картриджей Заказчика для критических пользователей как гарантия бесперебойного функционирования аппаратов. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти являются быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленного оборудования. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей.

8. Уровень сервиса (SLA)

8.1. Сервис предоставляется на всех устройствах Заказчика, которые включены в данное предложение, с соблюдением доступности и качества сервиса. Доступность и качество предоставляемого сервиса определяет соглашение об уровне сервиса (SLA), в котором описан приемлемый для Заказчика уровень качества и предельный срок восстановления функциональности в случае инцидента.

8.2. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна в каждой точке сервиса:

- Семь дней в неделю, двадцать четыре часа в сутки (24/7);
- Качество готовых отпечатков и сканов соответствует требованиям Заказчика;

8.3. Недоступность оказываемых Услуг Исполнителем может быть вызвана или связана с:

- Аварийной ситуацией.
- Плановыми регламентными работами.
- Срочными работами.
- Прочими инцидентами.

- Плановые регламентные и срочные работы, проводимые в стандартное время регламентных работ (обслуживания), требуют уведомления Заказчика со стороны Исполнителя.

Периоды времени, в которые производятся согласованные с Заказчиком работы, не считаются случаями недоступности услуги.

8.3.1. Факты недоступности сервиса актируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

8.3.2. 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 внутренних и внешних пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой заявки;

Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

- логов восстановления услуги;
- факта доступности услуги с рабочих станций.

8.4. Оперативность услуг технической поддержки

8.4.1. Исполнитель в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика проблем. Актуальное время решения поставленных задач может быть короче или продолжительнее в зависимости от сложности решаемой задачи. Все временные нормативы указаны в “рабочих часах”.

8.4.2. При поступлении заявки от Заказчика Исполнителю по электронной почте или по телефону «горячей линии» время реагирования на заявку не должно превышать указанного времени, если оно получено до 18.00 часов. Если заявка отправлена позднее указанного времени, то время реагирования сдвигается до 9.30 часов рабочего дня, следующего за днем получения заявки. Исполнитель в течение часа с момента поступления заявки производит диагностику и исправление ошибки, либо, в сложных случаях, Исполнитель информирует Заказчика о дальнейших действиях по восстановлению услуги.

8.4.3. Специалисты Исполнителя оказывают услуги по технической поддержке Пользователей в течение рабочего времени (с 9.30 до 18.30 часов, а также по требованию в выходные и праздничные дни по согласованию с Исполнителем).

8.4.4. Результатом реакции Исполнителя на заявки Заказчика являются следующие действия Исполнителя:

- Подтверждение получения заявки Заказчика об инциденте.
- Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента.
- Фиксация времени и продолжительности инцидента.
- Принятие своевременных мер к восстановлению работоспособности услуги.

8.4.5. Исполнитель обеспечивает проведение консультаций и исследование ошибок, которые могут быть обнаружены Заказчиком в ходе эксплуатации услуги.

8.5. соглашение об уровне обслуживания (SLA) – разрабатывается Исполнителем и согласовывается с Заказчиком после подписания договора в течении одного месяца

9. Дополнительные требования

9.1. Заказчик вправе запросить дополнительную информацию о предоставленных ценовых предложениях и их описание.

9.2. Работы и услуги соответствуют требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности.

9.3. Ответственность за обеспечение и соблюдение вышеуказанных требований ложится на Исполнителя.

10. Стоимость услуг

Оплата производится ежемесячно за количество сделанных отпечатков из расчета ___ тг без учета НДС за один черно-белый или цветной отпечаток, согласно следующим требованиям:

В стоимость отпечатка включена стоимость следующих услуг:

- Выделенный обслуживающий персонал, постоянно доступный по телефону или электронной почте;

- Техническое обслуживание;
- Расходные материалы – картриджи, тонер и др.;
- Ресурсные запчасти;
- Подменное оборудование в случае длительных ремонтов;
- Диагностика проблем и устранение недостатков в работе оборудования и программного обеспечения;
- Ежемесячная отчетность о расходах;

В стоимость отпечатка не включена стоимость бумаги, срок оказания услуг – по 31 декабря 2017г. Отпечатком считается одностороннее изображение на бумажном носителе формата А4-А3 с более, чем 5% заполнением площади листа, нанесенное любым способом печати.

Таблица 5. Форма ежемесячных отчетов по количеству распечатанных страниц

Интервал времени	Модель устройства	Адрес IP / инв.номер	Всего односторонних страниц	Всего двусторонних страниц	Всего черно-белых	Всего цветных	копирование	всего

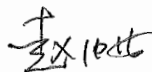
Таблица 6. Журнал работ

Заказчик					
Обращение			Реагирование		
Дата	Время	Причина	Дата	Время	Проделанная работа

Таблица 7. Отчет о средней заполняемости страницы

Модель устройства	IP адрес	Средний процесс заполняемости страницы

Директор департамента АСУТП и связи
Manager of PCS and communication
department



Чэнь Кай
Chen Kai

Зам. директора департамента АСУТП и связи
Deputy Manager of PCS and communication
department



Нусупов Т.Ж.
T. Nussupov