**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ ПОКОПИЙНОЙ ПЕЧАТИ**

Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик | АО «Ойлгазтэт» |
| Исполнитель | Организация, оказывающая услуги по управлению печатной инфраструктурой, в соответствии с требованиями настоящего технического задания |
| Конечные пользователи | Работники Заказчика, использующие в своей работе устройства печати |
| Услуга | Услуга по управлению печатной инфраструктурой с использованием устройств печати |
| Точка установки | Место оказания Услуги, в котором размещено и настроено устройство печати Исполнителя, подключенное к электрической и информационной сети, в соответствии с описанными требованиями и с гарантированным уровнем качества обслуживания |
| Технические средства Исполнителя или Оборудование | Вся совокупность технологического обеспечения оказания Услуги, предусматривающая предоставление Исполнителем всех необходимых для оказания Услуги технических средств, в том числе устройства печати, их детали, расходные материалы |
| Расчетный период | Период времени, в котором были оказаны Услуги по договору, по окончанию которого производится оплата Услуг |
| Время реакции | Период времени с момента подачи заявки конечным пользователем Заказчика, до момента назначения Исполнителем статуса Заявки «в работе» |
| Ресурсные детали | Детали (изделия), задействованные в производстве отпечатков на Технических средствах Исполнителя и рассчитанные на определённый ресурс (количество отпечатков), через который они могут (должны) быть заменены |
| Инцидент | Проблема, описанная в Заявке, время работ по которой превысило установленное настоящим Техническим заданием Время решения |

**АННОТАЦИЯ**

В рамках мероприятий по оптимизации процесса управления печатью, было принято решение провести конкурс на выбор поставщика указанной услуги.

Основные показатели:

* Ориентировочное количество отпечатков формата черно-белых А4 и А3 в месяц составляет 50 000 шт. в пересчете на листы формата А4 (минимальное количество отпечатков – 30 000 шт в месяц);
* Ориентировочное количество отпечатков формата цветных А4 и А3 в месяц составляет 7 000 шт. в пересчете на листы формата А4 (минимальное количество отпечатков – 3 000 шт в месяц).

**Общие положения**

Наименование услуг – услуги по управлению печатной инфраструктурой с использованием устройств печати Исполнителя, управление парком Оборудования, обеспечение бесперебойного сервиса печати (далее – Услуги).

Сроки оказания услуг: 3 года, начиная с января 2024 года.

Стоимость услуг: указывается стоимость за отпечаток на каждом типе устройства (стоимость аренды, технического обслуживания оборудования, стоимость расходных материалов и иные расходы должны быть усчитаны в стоимости за отпечаток). Счет за оказываемые услуги должен выставляться не позднее 5-го числа следующего месяца на основании подписанных актов фиксирования показаний счетчиков.

Стоимость аренды техники должна быть включена в стоимость отпечатка листа.

Необходимое количество цветных МФУ формата А3 – 6 шт.

Цена одного отпечатка листа указывается без НДС.

Необходимое условие оплаты - отсрочка платежа 60- 75 дней.

**Общие требования к оказанию услуг**

Исполнитель обязан обеспечить оказание Услуг согласно установленного графика работы. Установленным графиком оказания услуги является 5-ти дневная рабочая неделя с понедельника по пятницу (включительно), с 9-00 до 18-00 часов по местному времени, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В состав Услуг включается:

* Обеспечение надлежащего функционирования технических средств, предоставляемых Исполнителем в целях оказания Услуги в течение всего периода оказания Услуги, в том числе:
  + проведение необходимого обслуживания технических средств Исполнителя в местах оказания Услуги;
  + плановый и внеплановый ремонт всех технических средств, находящихся в эксплуатации. Максимальное время восстановления работоспособности оборудования, включая установку подменного оборудования, должно составлять 1 рабочий день;
  + установка считывателей карт доступа пользователей Em/Marin ME 410x
  + предоставление и замена расходных материалов, кроме бумаги;
  + замена/проактивная замена изнашивающихся деталей, узлов, механизмов и ресурсных деталей технических средств;
  + в случае необходимости установка подменного оборудования с аналогичным функционалом;
* Поддержание месячного запаса расходных материалов и запасных частей на центральном складе Исполнителя и недельной доли запаса в месте оказания Услуг.
* Организация службы технической поддержки в объеме и на условиях, определенных Разделом 6 настоящего Технического задания.
* Предоставление Исполнителем ежемесячной отчетности по следующему набору показателей:
  + Количество отпечатков формата А4, произведенных на каждой единице оборудования;
* Осуществление консультаций и обучения пользователей работе с оборудованием, а также написание кратких инструкций по основным функциям оборудования (на русском языке).

**Требования к технологическому обеспечению оказания услуг**

В рамках оказания Услуг Исполнитель должен использовать собственные технические средства.

Технические средства размещаются на территории заказчика по адресу: пр.Дзержинского 2/2 . Установка, подключение и настройка технических средств, необходимых для предоставления Услуг, осуществляется Исполнителем.

Настройка АРМ конечных пользователей для работы с печатающими устройствами производится силами Заказчика совместно со специалистами Исполнителя.

Заказчик вправе изменять места установки технических средств (в рамках согласованного перечня мест оказания услуг) с обязательным уведомлением Исполнителя.

Проведение технического обслуживания должно осуществляться преимущественно в часы работы Заказчика. Проведение технического обслуживания должно осуществляться в периоды, наиболее благоприятные для проведения работ и не должно осуществляться в периоды интенсивного использования технических средств в целях поддержания процесса работы конечных пользователей. Такие периоды должны быть в обязательном порядке согласованы с Заказчиком.

**Требования к ЗАЯВКАМ**

Для обеспечения обработки Заявок Исполнитель должен:

* + - Вести обработку назначенных на него Заявок;
    - Производить выезды к местам оказания услуги для исполнения назначенных на него Заявок.

Исполнитель предоставляет Заказчику выделенного менеджера по управлению Услугами, его контактный телефон и адрес электронной почты для оперативного решения административных вопросов и направления претензий к качеству предоставления Услуг.

Показатель уровня сервиса (KPI) за любой период оказания Услуги должен составлять не менее 95%.

**Требование к программному обеспечению**

В рамках оказания Услуг Исполнитель должен установить и использовать программное обеспечение обеспечивающее :

* + - Пподключение к AD локального домена;
    - Возможность сканирования из AD пользователей. Добавление, редактирование и удаление пользователей. Вывод отчетов о количестве печати в целом по предприятию и по каждому пользователю в отдельности за отчетный период.
    - Использование карт доступа Em/Marin ME 410x пользователей.