

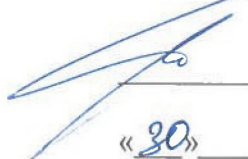
Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Липецкэнерго»

СОГЛАСОВАНО:
Директор по КиТАСУ -
начальник Департамента КиТАСУ
ПАО «МРСК Центра»

УТВЕРЖДАЮ:
Первый заместитель директора
– главный инженер филиала
ПАО «МРСК Центра» - «Липецкэнерго»

_____ Р. В. Демьянец

«__» _____ 2020 г.

 _____ М.В. Боев
«30» 12 2020 г.

ТЕХНИЧЕСКИЕ И КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

№ 5э_48_14

на приобретение услуги по обслуживанию
печати и копирования для нужд
филиала ПАО «МРСК Центра» - «Липецкэнерго»
на 15 листах

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель начальника
Департамента КиТАСУ
ПАО «МРСК Центра»

 _____ Е. Е. Симонов

«25» 01 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:
Начальник Управления информационных
технологий Департамента КиТАСУ
ПАО «МРСК Центра»

 _____ В.А. Подымский

«30» 12 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:
Начальник Управления КиТАСУ
филиала ПАО «МРСК Центра» -
«Липецкэнерго»

 _____ Е.С. Федерякин

«30» 12 2020 г.

2020г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ
2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ
3. ИСПОЛНИТЕЛЬ И ЗАКАЗЧИК
4. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
5. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
6. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ
7. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ УСЛУГИ
8. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И ОБЪЕМУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
9. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ
10. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
11. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ
12. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Приложение №1	Требования к надлежащему оказанию Услуги по обеспечению сервиса печати
Приложение №2	Требования к организации службы технической поддержки пользователей Услуги
Приложение №3	Требования к видам отчетов Исполнителя

1. ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

1.1. Для целей настоящих технических и квалификационных требований (далее – ТКТ) указанные ниже термины и определения имеют следующие значения:

1.1.1. Запасные (не ресурсные) части - любые части и элементы, ресурс которых не зависит от объема копирования/печати. Например: двигатели, электронные платы, дисплеи и т.п.

1.1.2. Технологическая точка – Технические средства Исполнителя.

1.1.3. Отчётный период – календарный месяц.

1.1.4. Расходные материалы – материалы, необходимые для создания твердых копий документов, заменяемые Исполнителем Технологических точек. Например: тонер, картридж и т.д.

1.1.5. Регламентные (профилактические) работы – работы, имеющие планово-профилактический характер, объем и периодичность которых определяются Технической документацией на каждый конкретный тип технологической точки, включают в себя, не ограничиваясь, проведение замены ресурсных деталей, чистку и/или смазку узлов и блоков, а также, настройку рабочих параметров оборудования.

1.1.6. Ресурсные (регламентные) детали – любые части и элементы, ресурс которых зависит от объема копирования/печати, и которые в соответствии с технической документацией на Оборудование подлежат замене после изготовления определенного количества отпечатков силами сервисного инженера. Если части и элементы меняются только в составе узлов, то такие узлы также относятся к ресурсным деталям.

1.1.7. Руководство пользователя – комплект документов, содержащих описание основных принципов работы и условий эксплуатации Технологической точки, доступен для пользователей на интернет-сайте производителя.

1.1.8. Техническая документация – комплект технических руководств и инструкций, используемых сервисными инженерами для обслуживания технологической точки, содержащий информацию о запасных частях, ресурсных деталях, правилах проведения регламентных и ремонтных работ.

1.1.9. Твердая копия – произведенная технологической точкой форма внешнего представления электронного документа, выполненная на бумажном носителе или копия бумажного документа, выполненного технологической точкой на бумажном носителе.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ И ЕЕ УСЛОВНОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ:

Полное наименование:

Оказание услуги по обслуживанию печати и копирования для нужд филиала ПАО «МРСК Центра» - «Липецкэнерго».

Условное обозначение:

Услуга (далее по тексту вместо полного наименования используется условное обозначение).

3. ИСПОЛНИТЕЛЬ И ЗАКАЗЧИК

Исполнитель:

Исполнитель определяется на основании результатов проведения регламентированной закупочной процедуры на право заключения договора на оказание услуги по обслуживанию печати и копирования для нужд филиала ПАО «МРСК Центра» - «Липецкэнерго».

Заказчик: Филиал ПАО «МРСК Центра» - «Липецкэнерго»

Реквизиты Заказчика:

Юридический и фактический адрес: 398008, г. Липецк, ул. 50 лет НЛМК д.33

4. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Услуга предоставляется в филиале ПАО «МРСК Центра»-«Липецкэнерго», расположенному по адресу: 398008, г. Липецк, ул. 50 лет НЛМК д.33.

5. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Начало оказания Услуги с момента заключения договора в течение 36 месяцев.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГИ

Предельная стоимость закупки сформирована на основании расчетов стоимости обслуживания каждой единицы оборудования, а также суммы, полученной в результате умножения цены за единицу твёрдой копии формата А4 на их количество.

В конкурсной заявке необходимо указать цену 1-го (одного) монохромного отпечатка (формат А4), 1-го (одного) цветного отпечатка (формат А4). Цена цветного/монохромного отпечатка А3 считается равной цене 2 отпечатков формата А4.

В стоимость отпечатка должны быть включены все затраты Исполнителя, связанные с оказанием услуги: предоставление в пользование на весь срок оказания услуги необходимых для организации технологических точек технических средств, в том числе хранение и транспортировка технических средств; предоставление, развертывание, интеграция и сопровождение необходимого программного обеспечения; организация оперативного склада на территории Заказчика; диагностические, регулировочные, профилактические, регламентные, ремонтные работы по восстановлению работоспособности оборудования, а также работы по восстановлению работоспособности программного обеспечения являющегося неотъемлемой частью инфраструктуры печати и копирования; организация службы технической поддержки и т.д.

В стоимость 1-го (одного) отпечатка должны быть включены все затраты Исполнителя, связанные с обеспечением расходными материалами и запасными частями необходимыми для оказания Услуги и обеспечения ее надлежащей доступности в Местах оказания услуги, вывозом бункеров отработанного тонера и т.д.

Стоимость услуги в месяц рассчитывается как сумма следующих производных:

- Цена монохромного отпечатка А4 на количество фактических отпечатков этого типа за месяц;

- Цена цветного отпечатка А4 на количество фактических отпечатков этого типа за месяц;
- Цена цветного/монохромного отпечатка А3 считается равной цене 2 отпечатков формата А4.

7. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ УСЛУГИ

Услуга оплачивается ежемесячно по мере оказания услуг. Оплата производится в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента подписания сторонами Акта приема-сдачи оказанных услуг, Отчета и предоставления счета-фактуры.

8. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И ОБЪЕМУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

Оказываемая Исполнителем Услуга в рамках настоящих ТКТ определяется следующим набором Технологических точек, обеспечивающих возможность оказания Услуги, в следующем количестве:

- Технологическая точка с поддержкой полноцветной печати формата А3 – в количестве 5 единиц с рекомендованным среднemesячным объемом печати не менее 24 000 твердых копий электронных документов.

Среднemesячный объем изготовления твердых копий электронных документов рассчитан, исходя из среднестатистического показателя заполнения твердых копий документов тонером в размере 10% (десять процентов).

Общий среднemesячный объем печати в месте оказания услуги с использованием всех технологических точек печати, единица измерения – отпечаток формата А4:

- количество полноцветных отпечатков – 8 000;
- количество монохромных отпечатков – 16 000.

Качественные и технические требования оказания Услуги приведены в Приложении №1 к настоящему техническому заданию.

В состав Услуги входит:

- организация и последующее обеспечение Технологических точек в Местах оказания услуги, предусматривающие в том числе:
 - предоставление в пользование на весь срок оказания Услуги необходимых для организации Технологических точек технических средств (далее – Технические средства Исполнителя), ресурс которых должен обеспечивать возможность выполнения среднemesячного объема печати с двукратным превышением на протяжении всего срока действия договора и необходимого программного обеспечения;
 - организация Технологических точек: доставка, размещение, подключение к силовым и информационным сетям Заказчика, настройка Технические средств Исполнителя в местах фактического размещения Технологических точек.
 - обслуживание и ремонт Технические средств Исполнителя, включая плановый и внеплановый ремонт, чистку загрязненных элементов Технические средств Исполнителя, замену изнашивающихся частей и иные работы, связанные с техническим обслуживанием Технические средств Исполнителя, в объеме и с периодичностью, достаточными для обеспечения надлежащей доступности Услуги и ее качества в течение всего срока оказания Услуги;
 - обеспечение оригинальными расходными материалами и запасными частями необходимыми для оказания Услуги и обеспечения ее надлежащей доступности в Местах оказания услуги;
 - поддержание определенного запаса расходных материалов и запасных частей на

- территории Заказчика;
- вывоз бункеров отработанного тонера;
- демонтаж и вывоз из Мест оказания услуги Технических средств Исполнителя при прекращении оказания Услуги в Технологических точках;
- оказание сопутствующих услуг на весь период оказания Услуг, включая:
 - организацию службы технической поддержки пользователей Услуги в объеме и на условиях, определенных в Приложении №2 настоящего технического задания.

Обслуживание Технических средств Исполнителя в местах фактического размещения Технологических точек должно осуществляться в соответствии с «Графиком проведения технического обслуживания», разрабатываемым Исполнителем и согласовываемого Заказчиком на каждый квартал. Обслуживание должно осуществляться в часы работы Заказчика, исключая периоды наиболее интенсивного использования Технологических точек пользователями. В отдельных случаях, по согласованию с Заказчиком, допускается проведение технического обслуживания в нерабочие часы.

Продолжительность устранения неисправности зависит от характера неисправности и наличия необходимых запасных частей. В случае если устранение неисправности превышает 16 рабочих часов, Исполнитель обязуется уведомить об этом Заказчика с указанием ориентировочного времени устранения неисправности и причины ожидания. Организация поставки расходных материалов лежит в полной ответственности Исполнителя. В случае невозможности восстановления работоспособности основного оборудования в отведенное для этого время, Исполнитель предоставляет подменный фонд аналогичного класса, настройка которого производится специалистами Исполнителя.

Все услуги должны оказываться в соответствии с требованиями техники безопасности и пожарной безопасности. При выполнении работ на территории Заказчика Исполнитель обязан соблюдать правила пропускного режима для автотранспорта и персонала, руководствоваться разрешенными маршрутами движения, а также указаниями охраны и ответственных за проведение работ представителей Заказчика.

9. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ

Участник конкурса должен обладать:

- опытом выполнения аналогичных работ (оказания аналогичных услуг)* - иметь за последние 5 лет (отсчет производится с даты объявления данной закупки) не менее 3 (Трех) исполненных договоров на общую сумму не менее 0,3 НМЦ, подтвержденными копиями актов выполненных работ (оказанных услуг) или универсальных передаточных документов (приложение № 1 к письму ФНС России от 21.10.2013 года № ММВ-20-3/96@) (далее – УПД), по каждому договору, заявленному в Справке о перечне и годовых объемах выполнения аналогичных договоров, указанной в закупочной документации.

*Под аналогичными работами (услугами) здесь и далее - понимаются услуги по: по обслуживанию печати и копирования, технической поддержке, техническому обслуживанию МФУ и принтеров, поставке расходных и комплектующих материалов.

- предоставить сертификаты сервисных инженеров для возможности работы с оборудованием не менее 2-х человек, с опытом работы по техническому обслуживанию и ремонту МФУ и принтеров предложенных Исполнителем;
- доступной в круглосуточном режиме (24x7x365) службой Service Desk, осуществляющей прием и регистрацию запросов Заказчика по единому телефонному номеру и электронной почте;
- единой автоматизированной системой учета и контроля исполнения запросов от Заказчика.

10. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

После подписания сторонами Договора Исполнитель обязуется в течении 5 рабочих дней, обеспечить доступность Услуги всеми Технологическими точками в местах их размещения, а также обеспечить готовность оказания сопутствующих услуг, предусмотренных настоящими ТКТ. В процессе проведения работ по обеспечению доступности Услуги, Исполнитель обязуется провести обследование с целью получения представления о сетевой и программно-аппаратной инфраструктуре Заказчика, определения технических особенностей, которые необходимо учесть в ходе интеграции существующих и вновь устанавливаемых компонентов системы инфраструктуры печати в единый программно-аппаратный комплекс технических средств. Надлежащим подтверждением исполнения настоящего требования является предоставление Заказчику «Технического акта готовности к оказанию Услуги», оформляемого Исполнителем. Форма Технического акта согласуется сторонами в трехдневный срок с момента заключения договора.

В течение всего срока оказания Услуги, Заказчик имеет право изменить места фактического размещения Технологических точек в Месте оказания услуги. При необходимости изменения мест фактического размещения Технологических точек в Местах оказания услуги, Заказчик направляет Исполнителю «Уведомление об изменении мест фактического размещения Технологических точек» (далее – Уведомление) по форме, согласовываемой сторонами. Уведомление направляется Заказчиком Исполнителю с использованием средств электронной почты. В 5-и дневный срок от даты направления Уведомления Исполнитель должен обеспечить смену мест фактического размещения Технологических точек в соответствии с Уведомлением и обеспечить доступность Услуги в местах фактического размещения Технологических точек, указанных в Уведомлении. Надлежащим подтверждением исполнения настоящего требования является предоставление Заказчику «Технического акта готовности к оказанию Услуги», оформляемого Исполнителем.

В течение всего срока оказания Услуги Исполнитель должен обеспечить доступность Услуги во всех местах фактического размещения Технологических точек в часы работы с 8:00 до 17:00, в которых размещаются Технологические точки.

По окончании срока оказания Услуги, определенного разделом 1 настоящего технического задания, Исполнитель должен в трехмесячный срок прекратить оказание Услуги на всех Технологических точках и вывезти из Мест оказания услуги все Технические средства, используемые Исполнителем для оказания Услуг. Надлежащим подтверждением исполнения настоящего требования является предоставление Заказчику «Технического акта о прекращении оказания услуги», оформляемого Исполнителем. Форма Технического акта согласуется сторонами не позднее, чем за три дня до даты окончания оказания Услуги.

11. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

В стоимость Услуги включаются все расходы Исполнителя, сопряженные с надлежащим оказанием Услуги в местах ее оказания в период оказания Услуги с учетом разграничения ответственности между Исполнителем и Заказчиком, определенного настоящим техническим заданием. В стоимость Услуги не включается стоимость бумаги, необходимой для создания твердых копий электронных документов, стоимость фактически потребленной Техническими средствами Исполнителя электроэнергии, а также стоимость передачи данных, обусловленной информационным взаимодействием Технических средств Исполнителя, находящихся в местах оказания Услуги.

Услуги оказываются в течение 3 (трех) лет с даты начала оказания услуг.

При размещении Технических средств Исполнитель обязан проинформировать персонал Заказчика о том, что обращение по всем вопросам технической поддержки Услуги осуществляется посредством номера телефона Службы технической поддержки Исполнителя.

Прием и Регистрация Заявок	- Прием и регистрация - по телефону круглосуточно: Контактный номер Исполнителя
Время реагирования на заявку и присвоение номера заявки	- Прием - через Интернет круглосуточно: электронная почта Исполнителя, интернет-портал: WEB адрес Исполнителя - 1 рабочий час
Выполнение заявок, связанных с наступлением неисправности	- Приезд инженера Исполнителя на Место оказания услуги – в течение 8 (восемь) рабочих часов с момента регистрации заявки.
Выполнение полного восстановления оборудования с момента регистрации неисправности	- Восстановление в течение 16 (шестнадцати) рабочих часов с момента регистрации заявки
Условие предоставления подменного оборудования	- В случае невозможности восстановления работоспособности основного оборудования в отведенное для этого время
Выполнение заявок, связанных с заказом Заказчиком расходных материалов	Предоставление и установка расходных материалов осуществляется на следующий рабочий день после регистрации заявки, при условии, что заявка поступила до 14-00 часов. В случае регистрации заявки после 14-00, предоставление и установка расходных материалов осуществляется через один рабочий день.

В местах фактического размещения Технологических точек Заказчиком должно быть обеспечено наличие электрической однофазной розетки с подведенным электропитанием 220V.

Бремя доказывания невозможности надлежащего оказания Услуги Исполнителем по причинам, находящимся в соответствии с настоящим техническим заданием в пределах зоны ответственности Заказчика, лежит на Исполнителе.

Исполнитель должен обеспечить неизменность (сохранность) внешнего вида Технических средств Исполнителя (с учетом нормального износа) на Технологических точках в течение всего периода оказания Услуги.

Используемые Исполнителем в обслуживании Технических средств Исполнителя расходные материалы должны быть новыми (не бывшими в использовании). В случае ограничения доступности Услуги по причине выхода из строя Технических средств Исполнителя, Исполнитель обязан собственными силами и за свой счет обеспечить их ремонт,

а при невозможности проведения ремонта – замену. Данные требования также распространяются на все случаи ограничения доступности Услуги или потери внешнего вида Технических средств Исполнителя в результате преднамеренных или непреднамеренных действий третьих лиц, в том числе в результате актов вандализма. Вместе с тем, в подобных случаях Исполнитель вправе в порядке, определенном действующим законодательством, привлечь к ответственности виновных лиц, в том числе с целью возмещения ущерба, нанесенного Исполнителю. Устранение повреждений, нанесенных Техническим средствам Исполнителя третьими лицами, и восстановление надлежащего уровня доступности Услуги Исполнитель обязан осуществить, не дожидаясь выяснения всех обстоятельств и причин.

Ответственность за сохранность Технических средств Исполнителя в местах оказания Услуги несет Заказчик. В целях обеспечения сохранности Технических средств Исполнителя, Исполнитель вправе заключить договор ответственного хранения.

1. ТРЕБОВАНИЯ К НАДЛЕЖАЩЕМУ ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ СЕРВИСА ПЕЧАТИ

Общие требования к Технологическим точкам полноцветной печати

Технологические точки, посредством которых обеспечивается оказание Услуги, должны обеспечивать следующие возможности:

- создание цветных и монохромных цифровых образов бумажных документов с возможностью отправки его по эл. почте.
- Технологические точки должны выдерживать пиковую нагрузку не менее 100 000 полноцветных твердых копий формата А4 в месяц.
 - создание полноцветных и/или монохромных твердых копий (в формате не менее SRA3) электронных и бумажных документов.
 - Технологические точки должны обеспечивать надлежащее качество изображения (отпечатка) наносимого на бумагу при создании твердых копий электронных документов, в том числе:
- отпечаток должен всегда располагаться параллельно краю листа А4 и не выходить за границы листа А4;
- при создании двусторонней твердой копии, отпечаток с лицевой стороны листа должен совпадать по полям с отпечатком оборотной стороны с расхождением не более ± 5 мм;
- при создании твердых копий электронных документов, заключенных в рамки, должна быть соблюдена точная привodka обрамляющих линий (при условии, что отпечаток имеет поля не менее 10 мм от края листа А4);
- во время создания нескольких твердых копий документов, все отпечатки должны быть одинаковыми по насыщенности цвета отпечатка и фона отпечатка; если твердая копия электронного документа состоит из нескольких страниц, то отпечатки на разных страницах не должны различаться по цвету и насыщенности;
- отпечаток документа должен быть четким, чистым, не иметь следов, вызванных дефектами технических средств или расходных материалов (царапины, пятна, следы налипшей краски, неправильная проводка бумаги), иметь равномерную плотность по всей площади листа;
- при создании твердых копий электронных документов отпечаток документа не должен размываться;
- должна быть обеспечена возможность создания твердых копий электронных документов с разрешением не менее 1200x1200 dpi.

Технологические точки должны обеспечивать приемлемый уровень производительности, предполагающей возможность создания не менее 50 полноцветных твердых копий документов формата А4 в минуту. Время ожидания первой копии не должно превышать 5,0 секунд с момента получения оборудованием задания печати.

Технологические точки должны обеспечивать создание не менее 999 твердых копий за один цикл работы.

Технологические точки должны обеспечивать возможность масштабирования документов при печати с шагом 0,1%.

Технологические точки должны иметь автоматическое устройство подачи копий бумажных документов емкостью не менее 100 листов бумаги или твердых копий бумажных документов формата А4 плотностью в 80 г/м² для создания цветных или монохромных цифровых образов.

Технологическая точка должна иметь подачу не менее 1150 листов бумаги (80 г/м²) для создания твердой копии электронных документов и копии бумажных.

Технологическая точка должна иметь вывод не менее 500 листов бумаги (80 г/м²) для

созданных твердых копий электронных документов и копии бумажных.

Технологическая точка должна иметь возможность использовать ручную подачу материалов не менее 100 листов бумаги (80 г/м²) для создания твердых копий электронных документов и копии бумажных.

Технологические точки, используемые для создания твердых копий электронных документов, должны обеспечивать получение чётких, с отсутствием эффекта "зазубренности" в символах, отпечатков на бумаге формата А3, А4 с минимальной плотностью не более 52 г/м² и максимальной плотностью не менее 300 г/м² с обеспечением сохранности твердых копий электронных документов на срок не менее 5 (пяти) лет. Частота замены расходных материалов при обеспечении надлежащего уровня доступности Услуги должна составлять не более 1 (одного) раза в месяц.

Технологическая точка должна иметь объем оперативной памяти не менее 2096 Mb для обеспечения высокой скорости обработки заданий.

Технологическая точка должна обладать частотой процессора не менее 1200 МГц.

Технологическая точка должна иметь встроенный жесткий диск для обеспечения сохранности цифровых образов копий бумажных документов и заданий на создание твердых копии электронных документов объем встроенного жесткого диска должен быть не менее 250 Гб.

Технологическая точка должна иметь возможность коммутации по стандарту Ethernet через интерфейс RJ-45, а также иметь интерфейс USB (не ниже 2.0).

Технологическая точка должна иметь время прогрева не более 20 секунд.

Технологическая точка должна иметь ресурс тонера для создания монохромных твердых копий электронных документов не менее 20 000 отпечатков (при 5% заполнении).

Технологическая точка должна иметь ресурс тонера для создания полноцветных твердых копий электронных документов не менее 20 000 отпечатков (при 5% заполнении).

Для удобства пользователей технологическая точка должна иметь штатный дисплей управления размером не менее 9 дюймов с русскоязычным интерфейсом.

В состав технологической точки должно входить устройство идентификации пользователей по электронным картам USB CRv2 ASK FSK 125 kHz.

Управление печатными заданиями в рамках технологической точки должно происходить непосредственно с использованием основного дисплея технологической точки, без использования дополнительного оборудования.

Требования к программному продукту Исполнителя для организации технологической точки

Программный продукт, входящий в состав технологических точек, посредством которых обеспечивается оказание Услуги, должен соответствовать следующим характеристикам:

- обеспечивать идентификацию пользователей посредством процедуры авторизации на технологической точке с помощью личной карты сотрудника, либо при введении личного идентификационного кода;
- обеспечивать автоматизированный сбор данных с Технических средств Исполнителя;
- обеспечивать возможность ограничения печати для отдельных пользователей;
- обеспечивать хранение показаний счетчиков копий технических средств Исполнителя;
- обеспечивать информирование о состоянии Технического средства Исполнителя;
- обеспечивать накопление данных о количестве и составе сбоев и иных значимых ситуациях на Техническом средстве Исполнителя;
- обеспечивать Автоматическое построение статистических отчетов по объемам печати за различные периоды;
- обеспечивать Автоматическое построение статистических отчетов по объемам печати всех пользователей заказчика;
- обеспечивать возможность работы в автономном режиме при отключенном сервере аутентификации;

Требования к Техническим средствам исполнителя, используемым для организации технологических точек

Технические средства Исполнителя, используемые для организации Технологических точек, должны соответствовать требованиям настоящего раздела.

Технические средства Исполнителя должны быть совместимы с автоматизированными рабочими местами сотрудников Заказчика.

Все предоставляемые Исполнителем Технические средства должны иметь необходимые сертификаты и соответствовать действующим стандартам и нормам пожарной, санитарной, электрической безопасности, электромагнитной совместимости, в соответствии с номенклатурой продукции, в отношении которой законодательными актами Российской Федерации предусмотрена обязательная сертификация, с документальным подтверждением.

В состав Технических средств Исполнителя должны входить все кабели, необходимые для их подключения к однофазной сети питания и телекоммуникационной инфраструктуры.

Технические средства Исполнителя должны соответствовать классу энергетической эффективности «А».

Технические средства Исполнителя должны обеспечивать работу в среде динамического распределения IP-адресов без выполнения каких-либо дополнительных настроек в инфраструктуре Заказчика (правила работы с динамическим адресным пространством предоставляется Исполнителю после подписания договора).

Конструкция Технических средств Исполнителя должна быть устойчивая, не требующая дополнительных креплений и подставок.

Технические средства Исполнителя, используемые для организации Технологических точек, будут эксплуатироваться в следующих условиях:

Характеристика	Описание
Рабочая температура	+10 ...+35 °С
Рабочая влажность	20... 80%
Напряжение питания в сети	Однофазное, переменное, 200...240 В, 50±2 Гц

Должна быть обеспечена возможность идентификации Технических средств Исполнителя в течение всего срока предоставления Услуги на месте оказания Услуги без использования особых навыков. Технические средства должны быть идентифицированы по следующим атрибутам:

- уникальный номер технического средства;
- дата и номер договора;
- информация о Заказчике.

На Технические средства Исполнителя должны быть нанесены контактные данные Службы технической поддержки Исполнителя.

Требования к организации Службы технической поддержки пользователей Услуги

В целях оказания Услуги надлежащего качества Исполнитель собственными силами и за свой счет должен организовать свою службу технической поддержки.

Данная служба обеспечивает прием, регистрацию и управление всеми Заявками, сопряженными с оказанием Услуги.

В составе службы технической поддержки должны быть сертифицированные производителем сервисные инженеры с действующим сертификатом, дающим право на оказание квалифицированной сервисной поддержки.

Работа службы технической поддержки Исполнителя должна обеспечиваться с использованием автоматизированной системы управления Заявками (далее – АСУЗ). Все обращения в службу технической поддержки регистрируются в АСУЗ. Прием Заявок в АСУЗ осуществляется по различным каналам, в том числе с использованием единого телефона.

Служба технической поддержки Исполнителя должна обеспечить обработку и последующее исполнение всех назначенных на Исполнителя Заявок в режиме с 8-00 до 17-00 часов, 5 дней в неделю, по всем вопросам, отнесенным настоящим техническим заданием к компетенции Исполнителя, в том числе Заявок, содержащих запросы на консультацию, сообщения о сбоях в предоставлении Услуги и прочее.

Для обеспечения обработки Заявок Исполнитель должен:

- вести обработку поступивших Исполнителю Заявок, регистрировать все поступившие Заявки в АСУЗ, в режиме реального времени;
- предоставлять Заказчику из АСУЗ актуальную информацию по обработке поступивших Исполнителю Заявок в режиме реального времени;
- оказывать консультации пользователям и производить выезды к месту фактического размещения Технологических точек, с использованием которых обеспечивается оказание Услуги, для исполнения поступивших Исполнителю Заявок.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Техническому заданию

Требования к видам отчетов Исполнителя

Исполнитель должен обеспечить и реализовать возможность получения Заказчиком отчетов со следующими данными:

Собираемые данные	Тип сбора данных	Период	Описание
Отчеты о состоянии технических средств и изменении его атрибутов	Инвентаризация технических средств	1 месяц	Отчеты о состояниях технических средств: изменениях адреса IP, проведенных настройках и пр.
Подсчет односторонних, двусторонних электронных и твердых копий	Использование технических средств	1 месяц	Число обработанных типов носителей/страниц в течение определенного периода времени или отчетного периода
Показ сохраненного количества типов ошибок	История журнала событий	1 месяц	Отслеживание частоты ошибок по их типам

Формирование отчетов должно обеспечиваться:

- В разрезе отдельных Технологических точек;
- За заданный период оказания Услуги.

Исполнителем должна вестись и предоставляться Заказчику, историческая информация по предоставленным отчетам в формате электронных документов.