Приложение № 1

к Документации о

проведении запроса предложений

в электронной форме

№ 12 от «04» сентября 2019г

**Техническое задание**

**на оказание услуг по обеспечению функций офисной печати на территории Заказчика, с предоставлением во временное безвозмездное пользование устройств печати/сканирования/копирования (далее – «Оборудование») на срок действия договора, снабжением расходными материалами (кроме бумаги для печати), и запчастями, полным техническим обслуживанием предоставленного Оборудования.**

1. **Список терминов и сокращений:**

|  |  |
| --- | --- |
| АСМУ | Автоматизированную Систему Мониторинга и Управления устройствами печати |
| АС | Автоматизированная система |
| ЛВС | Локальная Вычислительная сеть |
| КМТ | Копировально-множительная техника |
| Поток печати | Документы, направляемые от одного или нескольких пользователей на конкретный центр печати. |
| Центр печати | Единица оборудования печати или участок, оборудованный несколькими единицами печатного оборудования, которые обрабатывают потоки печати и производят печатную продукцию. |
| Единая точка контакта | Выделенный сотрудник Исполнителя, осуществляющий диспетчеризацию заявок от Заказчика и координацию взаимодействий внутренних служб Исполнителя для обеспечения бесперебойности Услуги. |

* 1. **Компоненты и цели оказания услуг:**
     1. **Компоненты внедрения:**

Компонентами Услуги являются (далее – компоненты внедрения):

* техническое обеспечение процессов печати, копирования и сканирования документов:
  + - принтеры;
    - копировально-множительная техника;
    - многофункциональные устройства;
    - расходные материалы и ресурсные запчасти;
* автоматизированные системы мониторинга и учета инцидентов;
* программное обеспечение, необходимое для управления офисной инфраструктурой печати.
  + 1. **Цель оказания услуг:**

Целью оказания Услуги, является обеспечение функций офисной печати на территории Заказчика, с предоставлением устройств печати/сканирования/копирования на срок действия договора, снабжением расходными материалами (кроме бумаги для печати), и запчастями, полным техническим обслуживанием предоставленного Оборудования.

* 1. **Этапы оказания услуг:**

1. Организация Услуги:
   * доставка оборудования;
   * подключение и настройка оборудования и ПО;
   * установка и настройка АСМУ;
   * организация мини-склада(ов) расходных материалов на территории Заказчика;
   * организация фонда(ов) подменного оборудования на территории Заказчика;
   * организация процесса предоставления Услуги;
   * оценка соответствия организации Услуги требованиям Заказчика и начало предоставления.
2. Предоставление Услуги:
   * регламентные работы (ТО);
   * устранение инцидентов;
   * администрирование АСМУ;
   * отчетность и контроль по оказываемой Услуге;
   * пополнение и контроль мини-склада(ов) расходных материалов;
   * отслеживание изменений ключевых параметров инфраструктуры печати и внесение изменений в процесс предоставления Услуги.
   1. **Список предоставляемого оборудования Исполнителя:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | |
| 1. МФУ – 15 шт.: | |
| **Наименование** | **Основные параметры** |
| Функции | Печать/копирование/сканирование/факс |
| Тип принтера | Монохромный |
| Максимальный формат печатного носителя | А4 |
| Максимальная нагрузка, печать/копирование, не менее | 100 000 стр. в месяц |
| Скорость печати (чёрно-белая, A4), не менее | 45 стр. в мин. |
| Время выхода первой страницы при печати, не более | 9.5 сек. |
| Разрешение печати оптическое, не менее | 600×600 dpi |
| Двухсторонняя печать | Автоматически в комплекте поставки |
| Объем памяти (расширяемая до), не менее | 1024 Мб |
| Частота процессора, не менее | 1 ГГц |
| Емкость лотков подачи печатных носителей в стандартной комплектации (основной/многоцелевой), не менее | 500 листов / 100 лист |
| Максимальная емкость лотков подачи печатных носителей, не менее | 2 000 листов |
| Емкость лотков приема печатных носителей в, не менее | 250 листов |
| Наличие автоматического податчика документов, емкость не менее | Обязательно, 50 листов |
| Максимальная плотность носителей, не менее | 199 г/м2 |
| Языки управления принтером | PCL 5/6, PS3 |
| Интерфейсы в стандартной комплектации | USB, Ethernet |
| Скорость копирования (A4), не менее | 45 стр. в мин |
| Разрешение копирования, не менее | 600×600 dpi |
| Время выхода первой страницы при копировании, не более | 6.5 сек. |
| Разрешение сканирования, не менее | 600×600 dpi |
| Возможность цветного сканирования | Обязательно |
| Поддерживаемые операционные системы | Windows, Macintosh OS X, Linux |
| Объем тонер-картриджа увеличенной емкости должен быть рассчитан на печать страниц А4, не менее | 24 000 стр., при заполнении 5%. |

* 1. **Требования к организации Услуги:**
     1. **Обязанности Исполнителя:**

Исполнитель должен предоставить Оборудование печати согласно списку предоставляемого оборудования Исполнителя и расходные материалы, обеспечить первоначальную установку и настройку оборудования, ПО, АС мониторинга и АС учета инцидентов, организацию процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Заказчика, провести оценку соответствия организованной Услуги требованиям Заказчика.

* + 1. **Права Исполнителя:**

В случае отсутствия у Заказчика технических средств и материалов, необходимых для организации и настройки точек подключения техники печати (отсутствие питания от электрической сети 220В/50Гц, отсутствие возможности подключения к ЛВС) Исполнитель имеет право обратиться к Заказчику с предложением изменить план организации сервиса печати.

* + 1. **Требования к отчетности:**

По результатам организации Услуги Исполнитель должен представить отчет о проделанной работе со следующей информацией:

* количество установленного печатного оборудования;
* количество печатного оборудования заказчика, взятого на обслуживание;
* схема размещения оборудования;
* перечень установленного ПО;
* информацию об установленных АС.
  + 1. **Мероприятия по организации Услуги**

В рамках организации предоставления Услуги на объектах обслуживания Исполнителю необходимо:

* обеспечить доставку печатного оборудования на объекты обслуживания согласно списку оборудования Исполнителя;
* выполнить подключение печатного оборудования к ЛВС;
* обеспечить первоначальную настройку печатного оборудования;
* установить АСМУ на сервере Заказчика;
* обеспечить доступ Заказчику к статистическим данным АСМУ;
* организовать мини-склад(ы) расходных материалов на территории Заказчика;
* организовать фонд(ы) подменного оборудования на территории Заказчика;
* организовать процесс оптимизации инфраструктуры печати Заказчика.

В таблице представлены мероприятия, проводимые Исполнителем по организации Услуги на объекте(ах) обслуживания.

| **№** | **Наименование мероприятия** | **Содержание мероприятия** | **Результат** | **Результирующий документ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Проверка работоспособности и взятие на обслуживание парка КМТ Заказчика | Исполнитель проверяет техническое состояние всего парка КМТ, имеющегося у Заказчика, и берет технически исправные единицы оборудования печати на обслуживание. | Список оборудования Заказчика для обслуживания в рамках Услуги согласован, проверен. | Акт снятия - постановки  оборудования на Услугу |
| 2. | Перемещение оборудования печати к месту оказания Услуги | Исполнитель обеспечивает перемещение оборудования печати к месту организации сервиса печати (возможно несколькими партиями). | Оборудование печати доставлено к месту организации сервиса печати | Акт приема-передачи Оборудования |
| 3. | Запуск и настройка печатного оборудования | Исполнителем производится запуск и настройка печатного оборудования в соответствии с инструкциями производителя | Новое печатное оборудование запущено и настроено | Акт снятия - постановки  оборудования на Услугу |
| 4. | Настройка системы управления инфраструктурой печати, включая систему мониторинга и систему учета инцидентов | Исполнитель разворачивает на сервере Заказчика систему управления инфраструктурой печати, в состав которой входит система мониторинга и система учета инцидентов. Обеспечивает Заказчику доступ к статистическим данным систем мониторинга и учета инцидентов. | Системы установлены, доступ к статистическим данным предоставлен | Акт снятия – постановки оборудования на Услугу |
| 5. | Установка драйверов | Исполнитель обеспечивает установку драйверов с целью обеспечения корректной работы печатного оборудования | Драйверы установлены | Акт снятия – постановки оборудования на Услугу |
| 6. | Проверка работы сервисов печати | Проведение Исполнителем комплекса испытаний сервиса печати с представителем Заказчика. | Проведен комплекс испытаний, проверена работоспособность сервисов. Печатное оборудование готово к эксплуатации | Акт снятия – постановки оборудования на Услугу |

* + 1. **Требования к документированию**

По результатам мероприятий организации Услуги Исполнителем должен быть сформирован Акт снятия - постановки оборудования на Услугу, подлежащей передаче Заказчику.

Комплект документации должен быть предоставлен в 2-х экземплярах в печатном виде и в электронном виде. Текстовые документы предоставляются в формате pdf. Оформление текстовых документов должно быть основано на требованиях ГОСТ 2.105-95.

* 1. **Требования к предоставлению Услуги:**
     1. **Обязанности Исполнителя:**

Для оказания услуги необходимо обязательное наличие у Исполнителя лицензий:

* ФСТЭК России: на деятельность по технической защите конфиденциальной информации;
* УФСБ России: на осуществление, разработки, производства, распространения шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнения работ, оказания услуг в области шифрования информации, технического обслуживания шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя).

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

Пополнение мини-склада(ов) расходных материалов на территории Заказчика должна планироваться Исполнителем заблаговременно, исключая простои оборудования печати.

Устранение инцидентов и предоставление любых консультаций, связанных с оказанием Услуги, должны производиться Исполнителем в согласованные сроки, известные пользователям, взаимодействие со службой поддержки должно осуществляться через единую точку контакта.

Исполнитель должен осуществлять администрирование АСМУ для обеспечения их работоспособности.

Исполнитель должен повышать информационную безопасность процесса печати. Напечатанные документы не должны находиться в неконтролируемом доступе.

Исполнитель должен отслеживать изменение ключевых параметров инфраструктуры печати в режиме реального времени и вносить изменения в процесс предоставления Услуги.

* + 1. **Права Исполнителя:**

Исполнитель, реализуя процесс оптимизации парка печатного оборудования, имеет право:

* снимать Оборудование с обслуживания и ставить Оборудование на обслуживание;
* использовать как имеющуюся в наличии КМТ Заказчика, так и собственную КМТ, предоставляемую Заказчику для подмены на условиях аренды;
* перенаправлять и распределять потоки печати между центрами печати;
* выбирать конкретные модели КМТ для каждого имеющегося или планируемого в будущем центра печати;
* выбирать номенклатуру и количество поставляемых расходных материалов (кроме бумаги);
* планировать регламентные работы и ТО.
  + 1. **Схема взаимодействия:**

Исполнитель должен осуществлять контроль предоставления Услуги посредством АСМУ, интегрированной с автоматизированной системой учета инцидентов. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, должна быть автоматически создана заявка в системе учета инцидентов, и Исполнитель должен приступить к решению инцидента.

При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, в предоставлении сервиса Заказчик должен сообщить об инциденте Исполнителю посредством единой точки контакта. В обязанности Исполнителя входит организация, как минимум, одной единой точки контакта. Исполнитель при получении входящей заявки должен зарегистрировать заявку в системе автоматизированного учета заявок.

Исполнитель, в течение срока, оговоренного в соглашении об уровне сервиса, должен устранить инцидент, либо уведомить о невозможности соблюдения соглашения об уровне сервиса.

Исполнитель должен осуществлять регламентные работы в соответствии с заранее согласованным с Заказчиком планом проведения регламентных работ.

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

* + 1. **Требования к используемому ПО:**

Исполнитель должен обеспечить установку ПО и/или драйверов, которые позволят осуществлять замену одного устройства печати на другое устройство печати без необходимости переустановки ПО или драйверов.

ПО и драйверы КМТ должны работать под операционной системой Windows 7 и более поздних.

В случае, если такое ПО не может быть предоставлено Исполнителем, то Исполнитель должен сам производить настройку и перенастройку печатного оборудования.

* + 1. **Требования к системе мониторинга:**

События АСМУ должны использоваться для устранения и предотвращения инцидентов, заблаговременного планирования закупки и логистики расходных материалов для пополнения мини-склада(ов) на территории Заказчика, планирования профилактического обслуживания КМТ.

Автоматизированная система мониторинга:

* должна быть установлена Исполнителем на сервере Заказчика;
* должна настраиваться и поддерживаться специалистами Исполнителя;
* должна осуществлять сбор статистических данных по устройствам печати и по пользователям;
* должна иметь возможность формировать статистические отчеты и отчетную документацию;
* должна отслеживать и информировать Исполнителя и Заказчика об инцидентах с КМТ в режиме реального времени;
* должна обеспечить для Заказчика полный доступ ко всем данным автоматизированной системы мониторинга;
* должна поддерживать работу с оборудованием любого производителя, поддерживающего протокол SNMP v.2.0. и выше, и быть совместимой со всем оборудованием печати Заказчика.

Исполнитель должен обеспечить для Заказчика полный доступ ко всем данным, собираемым АС мониторинга.

* + 1. **Требования к системе учета инцидентов:**

Исполнитель должен обеспечить регистрацию всех инцидентов в автоматизированной системе учета инцидентов.

Автоматизированная система учета инцидентов должна быть интегрирована со следующими системами:

* АС мониторинга устройств печати;
* АС учета инцидентов устройств печати.
  + 1. **Требования к сроку восстановления сервиса печати:**

Время реагирования сервисной службы на возникший инцидент не должно превышать 4 (четырех) часов.

Время устранения сбоев и неполадок (инцидентов) не должно превышать 1 (один) рабочий день (8 рабочих часов).

* + 1. **Требования к качеству оказываемого сервиса**

Качество предоставляемой Услуги должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов и ТУ, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам и иным документам в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе ГОСТ 21552-84, ГОСТ 25861-83, ГОСТ 13.2.001-2001, ГОСТ 12.2.007.0-75.

Оказываемые услуги по техническому и профилактическому обслуживанию оргтехники, а также применяемые методы контроля качества этих услуг должны соответствовать требованиям производителей оргтехники.

* + 1. **Требования к отчетности:**

Исполнитель должен ежемесячно предоставлять Заказчику отчет обо всех напечатанных в компании документах с возможностью выборки следующих статистических данных:

- категория оборудования;

- модель печатного оборудования;

- серийный номер;

- показание счетчика монохромных отпечатков на начало месяца;

- показание счетчика монохромных отпечатков на конец месяца;

- всего монохромных отпечатков за месяц;

- показание счетчика цветных отпечатков на начало месяца;

- показание счетчика цветных отпечатков на конец месяца;

- всего цветных отпечатков за месяц.

По окончании каждого месяца Исполнитель формирует два экземпляра Акта о фактическом количестве выполненных отпечатков (Приложение № 5), два экземпляра акта об оказании услуг, счет и счет-фактуру (при наличии) и направляет их Заказчику в бумажном виде Почтой России либо курьерской службой:

в бумажном виде Почтой России либо курьерской службой;

в электронном виде на электронный адрес [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:lkacheva@mfc22.ru)

* + 1. **Требования к расходным материалам, ресурсным деталям и запчастям:**

Расходные материалы (кроме бумаги), ресурсные детали и запчасти для КМТ входят в стоимость Услуги.

Расходные материалы (кроме бумаги) должны быть оригинальными.

Заказчик должен обеспечивать хранение расходных материалов на своей территории (на мини-складе(ах)).

Замена расходных материалов должна производиться ответственными пользователями Заказчика.

* + 1. **Требования к организации подменного фонда:**

Исполнитель должен обеспечить организацию подменного фонда оборудования печати на территории Заказчика для оперативной замены, вышедшего из строя оборудования, на аналогичное печатное оборудование.

Заказчик должен обеспечивать хранение подменного фонда на своей территории.

* + 1. **Требования по техническому обслуживанию КМТ**

При оказании Услуги Исполнитель обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания КМТ в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида КМТ и другой нормативно-технической документацией.

В ходе технического обслуживания КМТ, Исполнитель своевременно и за свой счет обеспечивает свой персонал всем необходимым: рабочим инструментом, техническим оборудованием, технической документацией и т.д.

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

Исполнитель в рамках предоставления сервиса должен выполнять все регламентные и профилактические работы, необходимые для обеспечения согласованного уровня предоставления сервиса.

Исполнитель должен заранее согласовывать проведение регламентных работ с Заказчиком.

* + 1. **Лимит на количество отпечатков:**

Исполнитель предоставляет Услугу с ограничением по количеству отпечатков. Лимит составляет: 128 220 монохромных отпечатков за период действия Договора. Лимит отпечатков может быть пересмотрен по согласованию сторон.