

«Утверждаю»

И.О. Генерального директора
СП ООО "RWC"

Патапатов Э.М.

25 мая 2022г.



ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию компьютерной и организационной техники филиала СП ООО «RWC» в городе Коканд

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1 Наименование оказываемых услуг	3
1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг.....	3
1.3 Перечень услуг (SLA)	3
3. Область применения.....	6
4. Общие требования к участнику.....	6
5. Сроки оказания услуг	7
6. Требования к безопасности	7
7. Требования по правилам сдачи и приёмки	7
8. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий	8
9. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект.....	8
10. Требования по техническому обучению персонала.....	9
11. Дополнительные требования	9
12. Перечень принятых сокращений.....	10

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию (далее – ТО) компьютерной и организационной техники (далее – Оборудование), в т.ч. заправка, восстановление картриджей для принтеров и копировальных, многофункциональных аппаратов для нужд Кокандского филиала СП ООО «RWC» (далее - Заказчик), включая управление услугами по диагностике, профилактике, ремонту, замене и предоставлению запасных частей, вместе именуемые Услуги.

1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг

Цель: Поддержание оборудования в исправном состоянии на объектах Заказчика.

Основанием для реализации проекта является:

- окончание срока действия постгарантийной технической поддержки на Оборудование;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости Оборудования и ИТ-сервисов;
- наличие бюджетных средств Компании, направленных на техническую поддержку оборудования ИТ-инфраструктуры;

1.3 Перечень услуг (SLA)

Рамочный договор на ремонт и ТО Оборудования заключается на неопределенный срок и действует до исчерпания (выработке) предельной суммы, обозначенной в договоре.

Каждый объем Услуг (наименование и виды услуг), сроки и место их оказания, а также предварительная стоимость каждого объема Услуг определяются на основании оформленных и подписанных Заказчиком и Исполнителем Заказов.

Программа предоставления услуг по ремонту и ТО оборудования следующая:

Диагностика – под диагностикой понимается комплекс работ по общей оценке работоспособности компьютерной и оргтехники (общая диагностика) или ее отдельных узлов (поэлементная диагностика). Диагностика включает в себя обязательный осмотр, освидетельствование технического состояния компьютерной и оргтехники, составление реестра необходимых замен запчастей и работ, факторов поломок и письменные консультации Заказчика о причинах возникших неисправностей, мониторинг работоспособности компьютерной и оргтехники, рекомендации по обновлению компьютерной и оргтехники, не подлежащей восстановительному ремонту.

Профилактика – комплекс работ, выполняемых на компьютерной и оргтехнике в целях поддержания ее в рабочем состоянии без замены запасных частей. Профилактика включает в себя плановое техническое обслуживание по устранению неисправностей, не вызванных выходом из строя запасных частей, чистка оптики, узлов подачи бумаги, настройка по режимам, прочистка, смазка и регулировка техники соответственно нормативам технического обслуживания, рекомендуемым заводом-изготовителем.

Ремонт – комплекс работ по устранению отказов, неисправностей или отклонений в работе компьютерной и оргтехники и приведение ее в работоспособное состояние с заменой запасных частей. Ремонт включает в себя восстановление технических характеристик до первоначального уровня или до уровня, обеспечивающего штатное использование компьютерной и оргтехники по её прямому назначению с заменой, вышедших из строя деталей, узлов оргтехники.

Ремонт распределяется на 2 вида:

регламентированный (плановый) **ремонт**, который выполняется на основании технического задания в соответствии с технической документацией на компьютерную и оргтехнику.

нерегламентированный (аварийный) **ремонт**, который осуществляется на основании оформленных и подписанных Заказчиком и Исполнителем Заказов.

Перечень Оборудования Заказчика в Кокандском филиале¹

Таблица №1.

№	Наименование оргтехники	Количество (шт)	Примечания
1	Компьютер	4	
2	Принтер А4	2	Canon LBP 6000
3	МФУ А4	1	Canon MF 4410

Техническая поддержка Оборудования, указанного в Таблице №1 осуществляется по месту нахождения Оборудования Заказчика и/или в сервисном центре Исполнителя следующими методами:

1. Консультация «Горячая линия» неограниченные консультации без выходных, круглосуточно, по телефону, факсу или электронной почте по вопросам настройки, базового администрирования оборудования и встроенного ПО, диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.

Время осуществления консультаций круглосуточно (24x7), включая выходные и праздничные дни. Реакция предполагает обратный звонок специалиста сервисного центра для определения технических подробностей проблемы, консультацию и при необходимости инициацию работ. Время реакции специалиста сервисного центра - в течение 2 часов после размещения запроса на обслуживание. Визит специалиста Сервисного центра на площадку Заказчика для проведения диагностики и ремонтно-восстановительных работ.

Виды консультаций:

- Консультация при возникновении аппаратных сбоев Оборудования и встроенного в оборудование ПО.
- Консультации по функциональным возможностям линейки оборудования
- Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации оборудования
- Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций оборудования.
- Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении.
- Консультации по вопросам расширения и модернизации оборудования.
- Другие технические вопросы, связанные с функционированием оборудования и встроенного в него программного обеспечения.

Консультации должны проводиться до окончательного закрытия запроса, поднятого сотрудниками Заказчика. При невозможности решить проблему с помощью консультации

¹ Заказчик оставляет за собой право, на протяжении всего срока действия договора, уменьшать или увеличивать количество Оборудования, покрываемого ТО и ремонтом

специалист Исполнителя, проводивший консультации, должен передать запрос (заявку) на следующий уровень технической поддержки и контролировать дальнейшее выполнение данного запроса (заявки).

Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

- По бесплатному, на территории Узбекистана, телефону;
- По электронной почте.

Документирование: Составление дефектных актов на вышедшее из строя Оборудование, компоненты для дальнейшей его замены.

2. Регламентные и профилактические работы:

Регламентные и профилактические работы проводятся на основании утвержденного документа, описывающего объем и содержание регламентных и профилактических работ, а также графика выполнения работ с периодичностью их выполнения и требований к порядку выполнения профилактических работ.

Регламентные и профилактические работы выполняются с выездом по месту расположения оборудования. Профилактические визиты осуществляются по согласованному плану-графику. Продолжительность визита определяется объемом работ на площадке.

Порядок выполнения регламентных работ:

- Мониторинг работы Оборудования;
- Профилактические работы с оборудованием, по согласованию сторон с возможностью остановки оборудования;
- Визуальный осмотр оборудования и всех его составляющих/соединяющих компонентов;
- Контроль климатических условий для работоспособности оборудования;
- Предоставления отчетов и рекомендаций.

3. Поддержание и восстановление работоспособности оборудования и ПО.

4. Первичная диагностика и выявление неисправных узлов.

5. Замена вышедшего из строя оборудования (компонента) осуществляется в течение 1 (одного) следующего рабочего дня при наличии на локальном складе. В случае отсутствия на складе – замена осуществляется в течение 7 (семи) рабочих дней.

6. Проведение полной диагностики оборудования после замены неисправного узла.

Работы специалиста Исполнителя осуществляются до полного восстановления функционирования системы Заказчика.

Срок восстановления работоспособности обслуживаемого оборудования- не позднее двух календарных дней. Закрытие заявки при стабильной работе оборудования в целом и отсутствия сбоев.

7. Бесплатный инструктаж работников Заказчика об особенностях эксплуатации Оборудования во избежание возникновения поломок.

8. Время реакции.

Поддержка на месте: работы на месте эксплуатации оборудования по восстановлению работоспособности оборудования в течение 8 часов в день, 5 дней в неделю, включая нерабочие дни - для заявок с приоритетом «СРОЧНАЯ» и «СЕРЬЕЗНАЯ». И с 9:00 до 18:00

в рабочие дни, исключая праздничные и выходные - для заявок с приоритетом «НЕКРИТИЧНАЯ».

При подаче заявки на обслуживание Заказчик определяет ее срочность: СРОЧНАЯ, СЕРЬЕЗНАЯ И НЕКРИТИЧНАЯ:

- СРОЧНАЯ (Оборудование выведено из строя, падение производительности АРМ) - Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение тридцати (30) минут после получения заявки на обслуживание и прибыть на место установки Оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств, в течение одного (1) часа (Региональные Офисы продаж и обслуживания).
- СЕРЬЕЗНАЯ (наличие серьезных неполадок в системе при сохранении частичной работоспособности АРМ) – Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение одного (1) часа после получения заявки на обслуживание и прибыть на место установки оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств в течение трех (3) часов (Региональные Офисы продаж и обслуживания).
- НЕКРИТИЧНАЯ (система функционирует нормально с незначительными сбоями, не влияющими на производительность и функциональность АРМ) – Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение четырех (4) часов после получения заявки на обслуживание и прибыть на место нахождения Оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств, во взаимно согласованные сроки.

3. Область применения

Место использования Услуг: локально, по фактическому адресу нахождения Оборудования Заказчика согласно Таблице № 3, либо в сервисном центре Исполнителя. Доставка оборудования в сервисный центр Исполнителя и обратно производится за счет Исполнителя.

Адреса размещения Оборудования, подлежащего ремонту и ТО

Таблица № 2

Центральный офис продаж и обслуживания	Адрес
Кокандской области	г.Коканд ул. Фуркат, 56 (Ориентир: улица по направлению «Коппон бозори», напротив магазина сантехника «АСЛ», бывший магазин «EVROSVET».)к.

4. Общие требования к участнику

Стратегия ремонта и ТО в рамках будущего договора, основывается на том, что единственным способом достижения высокого качества услуг являются непрерывные, совместные с Исполнителем, целенаправленные действия по обеспечению отказоустойчивой работы Оборудования.

Исполнитель осуществляет ремонт и ТО Оборудования из своих материалов (запасных частей, которые должны являться оригинальными, новыми, не восстановленными и не бывшими в употреблении), своими силами и средствами. Поставляемые запасные части и расходные материалы, используемые при выполнении работ, должны иметь сертификаты соответствия системы сертификации ГОСТ 13.2.001-2001, ГОСТ 28470-90, ГОСТ 26553-85.

Доставка, погрузка, разгрузка оргтехники к Исполнителю и обратно к Заказчику осуществляется силами и средствами Исполнителя.

Исполнитель обеспечивает выполнение всех услуг с соблюдением технологических норм и требований безопасности в соответствии с действующими нормативными документами.

Исполнителем услуг ремонта и ТО может выступать участник с наличием документа, дающим право на представление ремонта и ТО для Оборудования, в соответствии с установленными Производителем Оборудования стандартами.

Обязательное наличие на складе Исполнителя необходимого количества запасных частей для оперативного восстановления работоспособности Оборудования Заказчика.

Исполнитель должен иметь Сервисный центр/ Службу Технической Поддержки в Кокандской области.

Исполнитель должен иметь опыт работы по предоставлению обозначенных услуг, иметь в своем штате квалифицированных специалистов по оказанию заявленных услуг.

5. Сроки оказания услуг

Требуемый срок предоставления ремонта и ТО Оборудования - в течение 1 (одного) следующего рабочего дня при наличии на локальном складе. В случае отсутствия на складе - замена осуществляется в течение 7 (семи) рабочих дней.

6. Требования к безопасности

Исполнитель будет выполнять плановую и аварийную диагностику Оборудования с использованием персонала на месте эксплуатации Оборудования.

Все услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

В процессе проведения ТО Исполнителем должны проводиться внешний и внутренний осмотр и чистка технических средств, проверка контактных соединений, проверка параметров настроек работоспособности Оборудования и тестирование их взаимодействия.

Восстановление работоспособности Оборудования должно проводиться Исполнителем в соответствии с инструкциями и документами Производителя по восстановлению работоспособности компонентов Оборудования и завершаться проведением их тестирования.

7. Требования по правилам сдачи и приёмки

7.1. С момента начала оказания Услуг по Заказам Стороны назначают ответственных представителей для решения организационных и технических вопросов, возникающих в ходе оказания Услуг, о чём в письменной форме уведомляют друг друга.

7.2. По окончании оказания Услуг по соответствующему Заказу Исполнитель информирует Заказчика об окончании оказания Услуг.

7.3. Заказчик в течение 2-х рабочих дней с даты их получения проводит комплексный анализ на предмет визуальных соответствий/несоответствий к требованиям, проводимых (оказанных) Услуг, согласно ТЗ.

7.4. Заказчик имеет право проверить качество оказанных Услуг и установить факт оказания Услуг ненадлежащего качества. В случае выявления оказания Услуг ненадлежащего

качества Заказчик имеет право отказаться от подписания Акта оказанных Услуг с подачей Исполнителю письменного мотивированного отказа с указанием перечня недостатков (дефектов) Услуг.

- По требованию Заказчика Исполнитель обязан в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней за свой счет устранить все недостатки (дефекты) Услуг и повторно сдать результат Услуг Заказчику.

- Если обнаруженные в ходе приемки Услуг недостатки (дефекты) Услуг в установленный срок не были устранены, Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать уплаты штрафа за выполнение Услуг ненадлежащего качества.

7.5. В случае надлежащего оказания Услуг (в соответствии с ТЗ, Заказом и требованиям Заказчика) представителями Исполнителя и Заказчика, подписывается Акт оказанных Услуг, счет-фактура.

7.6. С момента подписания соответствующего Акта оказанных Услуг, Услуги по Заказу считаются выполненными Исполнителем и принятыми Заказчиком.

7.7. Подписание Акта оказанных Услуг не освобождает Исполнителя от ответственности за обнаруженные после приемки Услуг в пределах гарантийного срока недостатки (дефекты), в том числе скрытые недостатки.

8. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий

Исполнитель производит отправку/ремонт и/или замену неисправного оборудования/детали.

Заказчик связывается по Горячей Линии (телефон, факс, e-mail), либо иным доступным способом с Исполнителем. Дальнейшие действия по демонтажу и логистике компонентов оборудования Исполнитель берет на себя.

Гарантийный срок на замененное оборудование в ходе технической поддержки **не менее 6 месяцев с момента ввода в эксплуатацию.**

Гарантийный срок на оказанные услуги составляет **1 (один) месяц с даты подписания сторонами акта оказанных услуг по ремонту и ТО Оборудования.**

Исполнитель организует поставку отремонтированных или замененных компонентов Оборудования согласно установленным срокам в настоящем ТЗ.

Гарантийный срок на замененные детали и части (в случае его наличия) **не ниже гарантийного срока, установленного производителем деталей и частей.**

Исполнитель может по своему усмотрению отремонтировать или заменить любой неисправный компонент на ранее отремонтированный в фабричных условиях компонент.

В случае выявления недостатков (дефектов) выполненных Работ в течение гарантийного срока Исполнитель обязан за свой счет устранить их по требованию Заказчика в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента предъявления Заказчиком соответствующего требования (иной срок может быть установлен соглашением Сторон).

9. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект
Требования не предъявляются.

10. Требования по техническому обучению персонала
Требования не предъявляются.

11. Дополнительные требования

Обязательным условием оказания услуг по ремонту и ТО является соблюдение правил действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя. Заказчик предоставляет Исполнителю список и контактные данные персонала, уполномоченного им на контакты с Исполнителем по решению заявленных проблем.

При изменении контактных данных Службы Сервиса, Исполнитель обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений.

В условиях заключаемого договора может быть обозначен пункт о том, что Поставщик, по требованию, обязан предоставить копию декларации (ГТД) на расходные материалы (ЗИП), для целей подтверждения законности ввоза на территорию Республики Узбекистан.

11.1 Диагностика и профилактика печатающих устройств должны включать в себя:

Внешний осмотр на предмет обнаружения сколов, трещин, отслоений и иных дефектов.

Чистку от пыли, остатков тонера при помощи специальных салфеток.

Прочистку роликов захвата, термоузла и оптической системы.

Смазку и регулировку движущихся деталей и функциональных узлов.

Диагностику степени износа и ресурса основных элементов.

Диагностирование качества печати путем распечатывания пробной страниц.

По окончании работ оформление листа диагностики с информацией о всех расходных материалах и узлах с рекомендацией

11.2. Диагностика и профилактика компьютера должны включать в себя:

Чистка вентиляторов внутрикорпусных и центрального процессора.

Чистка внутрикорпусного пространства и системной платы.

Чистка разъемов PCI, DDR.

Замена термопасты центрального процессора.

Диагностика работоспособности оперативной памяти

Диагностика работоспособности оптического привода

Диагностика работоспособности жесткого диска.

Диагностика работоспособности центрального процессора.

Диагностика работоспособности системной платы.

Чистка оборудования должна осуществляться при помощи специализированного оборудования, осуществляющего вдув загрязнений и обеспечивающую надлежащую фильтрацию.

11.3. Диагностика работоспособности компьютерных комплектующих должна осуществляться при помощи специализированных программ с предоставлением отчета.

11.4. Комплектующие, заменяемые при ремонте системных блоков должны быть новыми (не бывшими в употреблении, не прошедшие восстановление потребительских свойств), соответствовать или превышать технические параметры заменяемых деталей.

12. Перечень принятых сокращений

№ п/п	Термины, сокращения	Расшифровка сокращения
1	Заказчик	
2	Исполнитель	подрядная организация, определяемая по результатам открытого запроса предложений
3	SLA	Service Level Agreement - Соглашение об уровне услуги
4	АРМ	Автоматизированное рабочее место
5	ОТ	Охрана труда
6	ТБ	Техника безопасности

Разработано:

Департамент корпоративного развития

Пириев Р.Х.

Отдел ИТ Департамент ИТ

Мартынов М.

Согласовано:

Департамент ИТ

Набишев Д.П.

Приложение №1
к ТЕХНИЧЕСКОМУ ЗАДАНИЮ
на оказание услуг по техническому
обслуживанию оргтехники и заправке картриджами
СП ООО «RWC»
от «25» 05. 2022 года

**Основные требования к участникам в разрезе присвоения
баллов по отбору наилучшего предложения при определении победителя
На оказание услуг по техническому обслуживанию оргтехники и заправке
картриджами
СП ООО «RWC»**

1. Наличие собственной ремонтной базы (10 баллов)
2. Наличие опыта работы по ремонту, техническому обслуживанию ОТ, рециклингу и заправке не менее 6 месяцев (с предоставлением официального письма с перечнем организаций кому предоставляется аналогичная услуга):(15 баллов)
3. Наличие склада Исполнителя или возможность оперативного приобретения запасных частей: резиновый вал, магнитный вал, ракель, фотобарабан, дозатор, коронатор, термоэлемент, кулер CPU, блок питания и расходных материалов: тонер для лазерных принтеров, МФУ и ксероксов.(15 баллов)
4. Лицензия на оказание услуг (10 баллов)

Всего : 50 баллов