# ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

**1265524 сатып алу бойынша**
**Ашық тендер тәсілімен**

**Лот № 1 (65 У, 4565768) Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері**

**Тапсырыс беруші: "Ембімұнайгаз" АҚ**
**Ұйымдастырушы: "Ембімұнайгаз" АҚ**

## 1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

| Атауы | Мәні |
|---|---|
| Жол нөмірі | 65 У |
| Атауы және қысқаша сипаттамасы | Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері, Қағаз және өнер жарақтарды жабдықтауды қоса алғанда, оның жұмыс істеуін / техникалық қызмет көрсетуін қамтамасыз ету үшін көшіру / басып шығару / сканерлеу және осыған ұқсас жабдықтардың пайдалануға арналған қызмет ету |
| Қосымша сипаттама | Басып шығару сервисі қызметтері |
| Саны | 1.000 |
| Өлшем бірлігі | - |
| Жеткізу орны | ҚАЗАҚСТАН, Атырау облысы, Атырауская область |
| Жеткізу шарттары | - |
| Жеткізу мерзімі | 01.2027 бастап 12.2029 дейін (қоса алғанда) |
| Төлем шарттары | Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 100%, Соңғы төлем - 0% |

## 2. Сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары

Басып шығару қызметі бойынша қызметтерінің техникалық ерекшелігі

1. Жұмыстар мен қызметтердің сипаттамасы және талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану сипаттамалары:

1.1. Анықтамалар мен қысқартулар:

Баспа аутсорсингі - Тапсырыс берушінің аумағында осы техникалық ерекшеліктің барлық талаптарын орындау үшін 1.4-тармақта көрсетілген жұмыс көлеміне және тартылған барлық автоматтандырылған жүйелерге сәйкес басып шығару сервисін әкімшілендіру, техникалық қызмет көрсету және ұсыну жөніндегі кешенді қызметтер;

Тапсырыс беруші - Ембімұнайгаз АҚ;

Орындаушы - Тапсырыс берушімен жасалған шарт бойынша қызметтер көрсету жөніндегі міндеттемелерді өзіне алған заңды немесе жеке тұлға;

Өтінім - Тапсырыс берушінің Service Desk жүйесінде өтінімді ресімдеу, телефон арқылы немесе электрондық пошта арқылы Орындаушыға жеткізілген сервистік қызмет көрсету бойынша қызметтерді ұсынуға сұрау салуы;

Service Desk - Тапсырыс берушіге қонаққа қолжетімділік бойынша қолжетімді әрекет ету және орындау мерзімдерін бақылау мүмкіндігімен жұмыстарды одан әрі үйлестіре отырып, өтінімдерді тіркеуге, мониторингке, сұраныстарды басқаруға арналған ақпараттық жүйе;

Сервистік келісімшарттар бойынша Менеджер - келісімшартқа қол қойылғаннан кейін жобаға жауапты қызмет көрсету сапасын бақылайтын Орындаушының қызметкері;

Оқиға - бұл қызмет сапасының бұзылуына немесе төмендеуіне әкелген немесе әкелуі мүмкін Стандартты қызмет көрсету операцияларының бөлігі болып табылмайтын кез келген оқиға;

Мәселе - белгісіз себептермен байланысты бір немесе бірнеше оқиғалар;

Эскалация - егер ағымдағы деңгейде шешілмесе, сұрау салуды немесе оқиғаны қолдаудың неғұрлым жоғары деңгейіне беру рәсімі;

Реакция уақыты - өтінімді Service Desk-те тіркеген сәттен бастап баспа аутсорсингі қызметтерін жеткізушінің жауапты орындаушысы жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі;

БҚ - Бағдарламалық қамтамасыз ету;

ЖПҚ - жоспарлы-профилактикалық техникалық қызмет көрсету, жабдыққа қызмет көрсету бойынша стандартты операциялық рәсімдер;

ҚЖБЖ – қол жеткізуді басқару жүйесі;

SLA - service level agreement (қызмет көрсету деңгейі туралы келісім);

ТТ - техникалық тапсырма;

АЖО - автоматтандырылған жұмыс орны;

ИМЖ - интеграцияланған менеджмент жүйесі;

Тпр - сервисті ұсынудың келісілген уақыты (жоспарлы регламенттік жұмыстар немесе шұғыл жұмыстар);

Тавр - бұл қызмет келісілмеген уақыт ішінде қол жетімді болмаған нақты уақыт;

Басып шығару – А4 форматындағы қағаз тасығышта бір жақты басып шығару;

Сканерлеу - А4 форматындағы қағаз тасымалдағышты бір жақты немесе екі жақты сканерлеу;

Басып шығару құрылғысы - Тапсырыс берушінің аумағында Орындаушы белгілейтін техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №1 кестесінің талаптарына жауап беретін ұйымдастыру техникасы (принтер, көпфункционалды құрылғы, көшірме-көбейту жабдығы, сканер және т. б.);

Басып шығару сервері - басып шығару құрылғыларында басып шығаруды басқаруға, басқаруға және есепшотқа арналған автоматтандырылған жүйе.

Пайдаланушы - Қызметті пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері

ӨҚБ – өндірістік құрылымдық бөлімше;

ӨАБ – өндірісті автоматтандыру бөлімі;

БА – басқару аппараты;

ӨАжАТД АТБ – Өндірісті автоматтандыру және ақпараттық технологиялар департаментінің ақпараттық технологиялар бөлімі.

1.2. КІРІСПЕ.

1.2.1. Осы Техникалық ерекшелік мақсаттар мен міндеттердің, сондай-ақ Тапсырыс берушінің басып шығару сервисі бойынша қызмет көрсету кезінде орындаушыға қойылатын талаптарының сипаттамасын қамтиды.

1.2.2. Техникалық ерекшелік қызмет көрсету тәртібі мен шарттарын, оның ішінде мақсаттарды, міндеттерді, қағидаттарды, күтілетін нәтижелерді, қызмет көрсету мерзімдерін және өзге де талаптарды айқындайды. Қандай да бір мәселелер, даулы және өзге де сәттер туындаған кезде Тапсырыс берушінің мүдделері мен түсінігі бастапқы және іргелі болып табылады. Барлық өзгерістер, толықтырулар, интерпретациялар, пайымдар, осы техникалық ерекшеліктің тұжырымдамаларын нақтылау және басқалар Тапсырыс берушімен жазбаша келісілгеннен кейін ғана рұқсат етіледі.

1.3. МАҚСАТТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ.

1.3.1. Мақсаттар.

1.3.1.1. Тапсырыс берушінің басып шығару инфрақұрылымының үздіксіз, қолжетімді және тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету, пайдаланушылар үшін басып шығару қызметтерінің қажетті сапасы мен қолжетімділік деңгейін қамтамасыз ету.

1.3.2. Тапсырмалар:

1.3.2.1. Корпоративтік басып шығару сервисінің үздіксіз және тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз ету;

1.3.2.2. Пайдаланушыларды өндірістік қажеттілікке сәйкес қажетті басып шығару құралдарымен қамтамасыз ету;

1.3.2.3. Басып шығару инфрақұрылымын жұмысқа жарамды және техникалық ақаусыз күйде ұстау;

1.3.2.4. Басып шығару сервисін пайдалануды орталықтандырылған басқаруды, бақылауды және есепке алуды қамтамасыз ету;

1.3.2.5. Басып шығару сервисінің талап етілетін сапасы мен қолжетімділік деңгейін қамтамасыз ету.

1.4. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ СИПАТТАМАСЫ ЖӘНЕ ТАЛАПТАРЫ

1.4.1. Қызмет сипаттамасы:

1.4.1.1. Басып шығару қызметі-бұл жабдықты таңдауға, қызмет көрсетуге, шығын материалдарын жеткізуге, құрылғылардың күйін техникалық қолдауға және бақылауға бағытталған іс-шаралар кешені.

1.4.2. Жұмыс тобы:

1.4.2.1. Басып шығару құрылғысын пайдаланатын барлық пайдаланушылар.

1.4.3. Тапсырыс беруші тарапынан көрсетілетін қызметтер кураторы:

1.4.3.1. ӨАжАТД АТБ және ӨҚБ ӨАБ

1.4.4. Сервисті ұсыну аралықтары:

1.4.4.1. Тапсырыс берушінің бес күндік жұмыс аптасы кезінде: дүйсенбіден жұмаға дейін 8.30 - дан 18.00-ге дейін, үзіліс 12.30-дан 14.00-ге дейін. Жұмыс емес күндері (демалыс және мереке күндері) сервис шектеулі режимде қолжетімді: 8.30-дан 13.00-ге дейін.

1.4.4.2. Тапсырыс берушінің вахталық жұмыс әдісі кезінде: дүйсенбіден жексенбіге дейін сағат 8.00-ден 20.00-ге дейін, үзіліс сағат 13.00-ден 14.00-ге дейін.

1.4.5. Сервистің құрамы мен көлемі:

1.4.5.1. Техникалық ерекшеліктің №1 қосымшасында көзделген саны мен техникалық сипаттамаларына сәйкес басып шығару құрылғыларын уақытша пайдалануға (жалға) беру, олардың шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде жұмысқа жарамдылығын қамтамасыз ету.

1.4.5.2. Орындаушы жалға берген құрылғыларды, сондай-ақ Тапсырыс берушінің балансында тұрған құрылғыларды қоса алғанда, басып шығару құрылғылары паркіне техникалық қызмет көрсетуді жүзеге асыру, олардың жарамды техникалық жай-күйін және пайдалануға тұрақты дайындығын қамтамасыз ету.

1.4.5.3. Ақауларды диагностикалау және жою, басып шығару құрылғыларының үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін қажетті профилактикалық, жөндеу және қалпына келтіру жұмыстарын жүргізу.

1.4.5.4. Жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру мүмкін болмаған жағдайда, сервистік деңгейге қойылатын талаптарда белгіленген мерзімдерде ақаулы басып шығару құрылғыларын, тораптары мен жинақтауыштарын ауыстыру.

1.4.5.5. Басып шығару құрылғыларын олардың үздіксіз пайдаланылуы үшін қажетті шығыс материалдарымен қамтамасыз ету, шығыс материалдарын уақтылы толықтыруды және ауыстыруды ұйымдастыру.

1.4.5.6. Тапсырыс берушінің өтінімдері бойынша басып шығару құрылғыларын орнату, қосу, конфигурациялау, бөлшектеу, монтаждау және орнын ауыстыру, оның ішінде Тапсырыс берушінің объектілері арасында және бір объектінің шегінде ауыстыру, сондай-ақ жабдықты Тапсырыс берушінің инфрақұрылымында кейіннен пайдалану үшін қажетті баптауларды орындау.

1.4.5.7. Өндірушінің ресми жаңартулары болған жағдайда, Тапсырыс берушімен осындай жұмыстарды орындауды алдын ала келісу арқылы басып шығару құрылғыларының кіріктірілген бағдарламалық жасақтамасын (микробағдарламасын) жаңарту.

1.4.5.8. Жөндеу, профилактикалық, монтаждау және өзге де техникалық жұмыстар орындалғаннан кейін басып шығару құрылғыларының жұмысқа қабілеттілігін тексеру, оның ішінде тестілік басып шығаруды жүргізу, желілік қосылымды және құрылғының негізгі функцияларының дұрыс жұмыс істеуін тексеру.

1.4.5.9. Басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз ету, оның ішінде Тапсырыс берушінің басып шығару ортасын орталықтандырылған басқару үшін пайдаланылатын бағдарламалық жасақтаманы сүйемелдеу, әкімшілендіру және оның жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету.

1.4.5.10. Пайдаланушыларды басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесінде сәйкестендіру және аутентификациялау тетіктері арқылы басып шығару, көшіру және сканерлеу функцияларына қауіпсіз басып шығаруды және пайдаланушылардың қолжетімділігін басқаруды қамтамасыз ету.

1.4.5.11. Басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесінде басып шығару құрылғыларына сүйемелдеу және баптау жұмыстарын жүргізу, оның ішінде құрылғыларды тіркеу, басып шығару кезектерін, саясаттарды, пайдаланушылардың қолжетімділік құқықтарын және сервистің жұмыс істеуінің өзге де параметрлерін басқару.

1.4.5.12. Басып шығару құрылғыларының жай-күйіне орталықтандырылған мониторинг жүргізу, оның ішінде жабдықтың қолжетімділігін, техникалық жай-күйін, туындайтын қателерді және шығыс материалдарының деңгейін бақылау.

1.4.5.13. Орындалған басып шығарулардың саны туралы деректерді қалыптастыру және шарт талаптарына сәйкес қызметтердің құнын есептеу мақсатында басып шығару құрылғылары бойынша нақты басып шығару көлемін есепке алу.

1.4.5.14. Тапсырыс берушінің пайдаланушыларынан басып шығару сервисінің жұмыс істеу мәселелері бойынша өтінімдерді қабылдау, тіркеу және белгіленген әрекет ету және ақауларды жою мерзімдеріне қойылатын талаптарға сәйкес орындау.

1.4.5.15. Тапсырыс берушінің пайдаланушыларына басып шығару құрылғыларын пайдалану, басып шығару, көшіру және сканерлеу функцияларын пайдалану, сондай-ақ басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесімен жұмыс істеу мәселелері бойынша консультациялық және техникалық қолдау көрсету.

1.4.5.16. Тапсырыс берушінің барлық орналасқан жерлері бойынша сервистік сүйемелдеуді қамтамасыз ету, оның ішінде Орындаушының жауапты мамандарын бекіту және Тапсырыс берушінің өкілдерімен жедел өзара іс-қимылды ұйымдастыру.

1.4.5.17. Көрсетілген қызметтер бойынша есептілікті ұсыну, оның ішінде нақты басып шығару көлемдері, басып шығару құрылғылары паркінің жай-күйі, орындалған өтінімдер, жүргізілген техникалық және жөндеу жұмыстары, жабдықтар мен шығыс материалдарын ауыстыру туралы мәліметтерді қамту.

1.4.5.18. Шарттың бүкіл қолданылу мерзімі ішінде басып шығару сервисінің үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету және Тапсырыс берушінің пайдаланушыларының қызметіне әсер ететін басып шығару құрылғыларының тоқтап қалу уақытын барынша азайту.

1.4.6. Басып шығару көлемін есепке алуға және есептеуге қойылатын талаптар

1.4.6.1. Басып шығару көлемін есептеу Орындаушыға немесе Тапсырыс берушіге тиесілілігіне қарамастан, қызмет көрсету шеңберіне енгізілген әрбір басып шығару құрылғысы бойынша жеке жүзеге асырылуы тиіс.

1.4.6.2. Басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесіне қосылған басып шығару құрылғылары бойынша, олардың баланстық тиесілілігіне қарамастан, басып шығару көлемі басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесінде тіркелген нақты орындалған басып шығарулар саны бойынша айқындалады. Есептеу төменде көрсетілген тәртіпке сәйкес жүзеге асырылады:

1.4.6.3. А4 форматынан кіші форматтағы басып шығарулар, оның ішінде А5, А6, конверттер және өзге де ұқсас форматтар А4 форматындағы бір басып шығаруға теңестіріледі;

1.4.6.4. А4 форматынан үлкен форматтағы басып шығарулар қағаз алаңының А4 форматына қатысты арақатынасына пропорционалды түрде есепке алынады, атап айтқанда:

- А3 – А4 форматындағы 2 басып шығару;
- А2 – А4 форматындағы 4 басып шығару;
- А1 – А4 форматындағы 8 басып шығару;
- А0 – А4 форматындағы 16 басып шығару.

1.4.6.5. Нақты басып шығару көлемін есепке алу басып шығару құрылғылары, орналасқан жерлері және есепті кезеңдер бөлінісінде есептілікті қалыптастыру мүмкіндігімен жүзеге асырылуы тиіс.

1.4.6.6. Тапсырыс берушінің балансындағы және жергілікті қосылу тәсіліне немесе интеграциялаудың техникалық мүмкін еместігіне байланысты басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесіне қосылмаған басып шығару құрылғылары үшін басып шығару көлемін анықтаудың есептік тәсілі қолданылады.

1.4.6.7. Жергілікті басып шығару құрылғылары үшін есептік басып шығару көлемі шығыс материалдарымен нақты қамтамасыз етілген саны және картридждің тиісті моделінің нормативтік ресурсы негізінде айқындалады.

1.4.7. Сервиске қойылатын талаптар:

1.4.7.1. Басып шығару жүйесін сүйемелдеу және оның үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін Орындаушы Тапсырыс берушінің барлық орналасқан жерлері бойынша жауапты мамандарды бекітуді қамтамасыз етуі тиіс:

- «Эмбамунайгаз» АҚ-ның бас кеңсесі;

- Атырау облысы, Жылыой ауданы (Тапсырыс берушінің ӨҚБ);
- Атырау облысы, Мақат ауданы (Тапсырыс берушінің ӨҚБ);
- Атырау облысы, Исатай ауданы (Тапсырыс берушінің ӨҚБ);
- Атырау облысы, Қызылқоға ауданы (Тапсырыс берушінің ӨҚБ);
- «Эмбамунайэнерго» басқармасы;
- ӨТҚжКБ.

1.4.7.2. Орындаушының бекітілген мамандары өтінімдерді жедел орындауды, техникалық сүйемелдеуді және басып шығару жүйесінің жұмыс істеу мәселелері бойынша Тапсырыс берушінің жауапты өкілдерімен өзара іс-қимылды қамтамасыз етуі тиіс.

1.4.7.3. Шарттың қолданылу мерзімі басталған сәттен бастап Орындаушы Тапсырыс берушінің әрбір орналасқан жері бойынша басып шығару сервисін жұмылдыру жоспарын әзірлеп, Тапсырыс берушімен келісуі тиіс. Жоспарда іс-шараларды орындау мерзімдері мен реттілігі, оның ішінде шарт шеңберінде ұсынылатын басып шығару құрылғыларын орнату, баптау және пайдалануға енгізу кестесі көрсетілуі тиіс.

1.4.7.4. Жұмылдыру жоспары төменде көрсетілген іс-шараларды қамтуы тиіс, бірақ олармен шектелмейді:

1.4.7.4.1. қолданыстағы басып шығару инфрақұрылымына және Тапсырыс берушінің басып шығару құрылғыларының паркіне түгендеу жүргізу;

1.4.7.4.2. Тапсырыс берушінің орналасқан жерлерін зерттеп-қарау және басып шығару құрылғыларын орналастырудың оңтайлы орындарын айқындау;

1.4.7.4.3. Техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №1 кестесіне сәйкес Тапсырыс берушінің объектілеріне басып шығару құрылғыларын жеткізу;

1.4.7.4.4. Тапсырыс берушінің инфрақұрылымында басып шығаруды орталықтандырылған басқаруға арналған, қауіпсіз басып шығаруды, басып шығару операцияларын орталықтандырылған есепке алу мен бақылауды, сондай-ақ Тапсырыс берушінің басып шығару ортасын басқаруды қамтамасыз ететін бағдарламалық жасақтаманы орнату, баптау және пайдалануға енгізу;

1.4.7.4.5. басып шығару құрылғыларын басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесіне қосу және баптау, оның ішінде құрылғыларды тіркеу, басып шығару кезектерін, басып шығару саясаттарын және жүйенің жұмыс істеуі үшін қажетті өзге де параметрлерді құру және баптау;

1.4.7.4.6. Басып шығаруды орталықтандырылған басқару жүйесі арқылы Тапсырыс берушінің пайдаланушыларының басып шығару құрылғыларына қолжетімділігін баптау, оның ішінде берілген қолжетімділік құқықтарына сәйкес басып шығару, көшіру және сканерлеу операцияларын орындау үшін пайдаланушыларды сәйкестендіру және авторизациялау.

1.4.7.5. Басып шығару сервисін жұмылдыру және ұйымдастыру нәтижелері бойынша Орындаушының жоба менеджері орындалған жұмыстар туралы есепті ұсынуы тиіс, онда мынадай ақпарат қамтылуы тиіс:

1.4.7.5.1. орнатылған басып шығару құрылғыларының орналасу жоспары;

1.4.7.5.2. орнатылған БҚ тізбесі;

1.4.7.5.3. жабдықтардың барлық паркіне жүргізілген түгендеу туралы есеп;

1.4.7.5.4. басып шығару құрылғыларын пайдалануға енгізу актісі.

1.4.7.6. Бір немесе бірнеше параметр төмендеген жағдайда, Орындаушы инцидентті тіркеп, параметрді жұмыс мәндерінің диапазонына қайтару үшін қажетті барлық шараларды осы техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №3 кестесінде көрсетілген сервисті ұсыну деңгейі шеңберінде қабылдауы тиіс.

1.4.7.7. Көрсетілетін қызметтер Қазақстан Республикасының заңнамасының және қауіпсіздік саласындағы қолданыстағы мемлекеттік нормативтік актілердің талаптарына, оның ішінде өрт қауіпсіздігі, электр қауіпсіздігі, еңбекті қорғау, экологиялық және санитариялық-эпидемиологиялық қауіпсіздік талаптарына сәйкес келуі тиіс.

1.4.7.8. Осы техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №1 кестесінде көрсетілген барлық басып шығару құрылғылары бойынша Орындаушының жауапкершілік шекарасы көрсетілген жабдықтың жұмысқа қабілеттілігін қалпына келтіру үшін қажетті кез келген іс-қимылдар мен жұмыстарды қамтиды.

1.4.7.9. Басып шығару құрылғыларының саны Шарттың қолданылу мерзімі ішінде Тапсырыс берушінің өтінімдерін ұсынуы арқылы өзгертілуі мүмкін. Басып шығару құрылғыларының саны ұлғайған жағдайда, Орындаушы осы техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №1 кестесінде көрсетілген Типтерге сәйкес келетін қосымша басып шығару құрылғыларын ұсынуға міндетті. Қосымша басып шығару құрылғыларын ұсыну фактісі Шартқа қосымша келісіммен ресімделеді, ол ресурстарды пайдаланудың басталған күнінен бастап 30 (отыз) күн ішінде жасалуы тиіс. Шарттың жалпы сомасында кеңейту мүмкіндігі көзделмеген, ал Тапсырыс беруші қосымша келісімге қол қоюдан бас тартқан жағдайда, Орындаушы қосымша басып шығару құрылғыларын ұсынудан бас тартуға құқылы.

1.4.8. Пайдаланушыларды басып шығару құрылғыларында сәйкестендіруге және авторизациялауға қойылатын талаптар

1.4.8.1. Басып шығару құрылғыларында пайдаланушыларды сәйкестендіру және авторизациялау тәсілдері жабдықтың пайдалану орны, пайдаланушылар саны, пайдалану қарқындылығы, қолжетімділіктің ыңғайлылығы мен жылдамдығына қойылатын талаптар, сондай-ақ корпоративтік ақпаратпен жұмыс істеу кезінде қосымша қорғау деңгейін қамтамасыз ету қажеттілігі ескеріле отырып белгіленеді.

1.4.8.2. Тапсырыс берушінің Бас кеңсесінде орнатылатын басып шығару құрылғылары үшін пайдаланушыларды сәйкестендіру мен авторизациялаудың кеңейтілген тәсілдері, оның ішінде:

- дербес PIN-код/құпиясөз;
- проксимити-карта;
- бет әлпетті тану технологиясы (FaceID) көзделуі тиіс.

1.4.8.3. Бас кеңседе тұлғаны тану технологиясын қолдану пайдаланушылардың жоғары шоғырлануымен, жалпыға ортақ қолжетімді құрылғыларды қарқынды пайдаланумен, пайдаланушыларды сәйкестендіруге жұмсалатын уақытты қысқарту қажеттілігімен, сондай-ақ басып шығарудың дербес кезектерімен және корпоративтік құжаттармен жұмыс істеу кезінде тұлғаны растаудың қосымша тәсілін қамтамасыз ету қажеттілігімен негізделеді.

1.4.8.4. Тапсырыс берушінің өндірістік бөлімшелерінде орнатылатын басып шығару құрылғылары үшін пайдаланушыларды сәйкестендірудің және авторизациялаудың мынадай тәсілдері көзделуі тиіс:

- дербес PIN-код/құпиясөз;
- проксимити-карта.

1.4.8.5. Көрсетілген сәйкестендіру тәсілдерінің жиынтығы пайдаланушылардың тығыздығының төмендігі, өндірістік алаңдардың ерекшеліктері және басып шығару, көшіру және сканерлеу функцияларына бақыланатын қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін аталған тетіктердің жеткіліктілігі ескеріле отырып айқындалады.

1.4.8.6. Бұл ретте көзделген сәйкестендіру және авторизациялау тәсілдерінің барлығы Тапсырыс берушінің басып шығаруды басқарудың орталықтандырылған жүйесімен интеграциялануы және пайдаланушыларға тағайындалған құқықтарына сәйкес қолжетімділікті қамтамасыз етуі тиіс.

1.5. МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН БҚ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

1.5.1. Шарттың қолданылу кезеңінде ұсынылатын орталықтандырылған басып шығаруды басқаруға арналған БҚ мынадай талаптарға сәйкес келуі және төменде көрсетілген функционалдық мүмкіндіктерді қамтамасыз етуі тиіс:

1.5.1.1. Пайдаланушыларды тікелей басып шығару құрылғысында сәйкестендіруді және авторизациялауды қамтамасыз ету, кейіннен пайдаланушының дербес басып шығару кезегіне қолжетімділікті ұсыну.

1.5.1.2. Квоталау (жекелеген пайдаланушылар немесе пайдаланушылар топтары үшін басып шығару сервистерін (ақ-қара басып шығару, түсті басып шығару, екіжақты басып шығару және т.б.) алуға шекті мәндерді белгілеу).

1.5.1.3. Деректерді шифрлау (басып шығаруға жіберілетін деректерді шифрлау және олардың сақталуын қамтамасыз ету, сондай-ақ жергілікті желіде ұстап алынған жағдайда оларды оқу мүмкіндігін болдырмау).

1.5.1.4. Есептер жүйесі (басып шығару және көшіру бойынша барлық белсенділікті көрсететін графикалық есептерді жасау мүмкіндігі).

1.5.1.5. Pull Print (құжаттарды бірыңғай басып шығару кезегіне жіберу және авторизациядан өткеннен кейін жүйеге қосылған кез келген Басып шығару құрылғысынан құжаттарды басып шығару мүмкіндігі).

1.5.1.6. Биллинг – басып шығарылған беттер мен жасалған көшірмелердің саны негізінде орындалған басып шығарудың құнын автоматты түрде есептеуге мүмкіндік беретін құрал.

1.5.1.7. Басып шығару сервисін пайдалану саясаттары – жекелеген пайдаланушылар немесе пайдаланушылар топтары үшін Басып шығару сервисін пайдалануға шектеулер белгілейтін арнайы саясаттарды жасауға мүмкіндік беруі тиіс (тек ақ-қара басып шығару, түсті және ақ-қара басып шығаруға лимиттер және т.б.).

1.5.1.8. Windows және Linux базасындағы серверлік операциялық жүйелерді қолдауы тиіс.

1.5.1.9. Мобильді немесе пайдаланушылардың жеке (BYOD) құрылғыларынан басып шығару мүмкіндігі. Chromebook, Android, macOS, iOS және Windows құрылғыларынан басып шығаруға мүмкіндік берілуі тиіс.

1.5.1.10. Пайдаланушылар роумингте болған кезде, олардың орналасқан жеріне қарамастан, қажетті басып шығару кезектері мен принтер драйверлерін пайдаланушыларға автоматты түрде ұсынуды қамтамасыз етуі тиіс.

1.5.1.11. AD, eDirectory, LDAP немесе бұлттық каталогтармен байланысты қамтамасыз етуі тиіс.

1.5.1.12. Пайдаланушының аты немесе цифрлық қолтаңбасы көрсетілген сутаңбаны қолдану мүмкіндігі болуы тиіс.

1.5.1.13. Пайдаланушыларға екіжақты режимде немесе сұр түстер реңктерінде басып шығаруды ұсынатын қалқымалы терезелерді енгізу мүмкіндігі болуы тиіс.

1.5.1.14. Қолжетімділікті бақылау – құжаттардың құпия түрде басып шығарылуын қамтамасыз етуі тиіс. Көшіру-көбейту операцияларын орындау алдында ҚЖБЖ картасы, PIN-код немесе Face ID арқылы пайдаланушыны міндетті түрде сәйкестендіру қамтамасыз етілуі тиіс.

1.5.1.15. Құжаттарды есепке алу – құрылғыларда басып шығарылатын құжаттардың, сондай-ақ пайдаланушылардың есептік жазбалары бойынша жасалған көшірмелердің, факстардың, электрондық пошта арқылы жіберілген құжаттардың және сканерлеу операцияларының сандық есебін жүргізу, шығындарды бөлімшелер мен пайдаланушылар арасында бөлу мүмкіндігімен қамтамасыз ету.

1.5.1.16. Орталықтандырылған басқару – басып шығару операцияларын оңтайландыру және ұтымды ұйымдастыру мақсатында бағдарламалық-аппараттық кешен құрамына кіретін бірыңғай құралдың көмегімен пайдаланушылардың басып шығаруын және Басып шығару құрылғыларын басқару.

1.5.1.17. Active Directory-мен интеграция – пайдаланушыларды Басып шығару сервисіне қосу мүмкіндігін қамтамасыз ету мақсатында Тапсырыс берушінің каталог қызметтерімен интеграциялау.

1.5.1.18. Ақауларға төзімділік – ұсынылатын жүйеде ақауларға төзімді шешімді ұйымдастыру мүмкіндігі көзделуі тиіс.

## 1.6. АҚАУЛАРҒА ТӨЗІМДІЛІККЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

1.6.1. Орындаушы басып шығару қызметінің ақаулыққа төзімділігін қамтамасыз етуі керек. Ол үшін басып шығару қызметін басқарудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын келесі талаптарды ескеру қажет:

1.6.1.1. Басып шығару сервисін басқарудың негізгі және резервтік жүйесінің болуы;

1.6.1.2. Егер басып шығару сервисін басқарудың негізгі жүйесі істен шыққан немесе істен шыққан жағдайда, жүйе деректерді және қолжетімділікті жоғалтпай, басып шығару серверінің жұмысын резервтік серверге автоматты түрде ауыстыруға тиіс;

1.6.1.3. Орындаушы автоматты немесе қолмен режимде Тапсырыс берушімен келісілген кесте бойынша басып шығару серверінің деректерінің сақтық көшірмесін жасайды. Сақтық көшірмелерді сақтауға арналған ресурстарды Тапсырыс беруші ұсынады;

1.6.1.4. Резервтік көшіру кестесі Тапсырыс берушімен келісіледі.

1.6.1.5. Басып шығару сервисін орналастыру үшін серверлік және желілік инфрақұрылымды Тапсырыс беруші ұсынады.

## 1.7. ӨТІНІМДЕРДІ МОНИТОРИНГІЛЕУ ЖӘНЕ ЕСЕПКЕ АЛУ ЖҮЙЕСІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

1.7.1. Орындаушы Орындаушының өтінімдерді есепке алудың автоматтандырылған жүйесімен (Service Desk) интеграцияланған мониторингін іске асыру үшін басып шығару сервисінің ұсынылуын бақылауды жүзеге асыруы тиіс. Мониторинг жүйесі сервисті ұсынудағы іркілістерді немесе шығыс материалдарының аяқталуын анықтаған кезде өтінімдерді есепке алу жүйесінде өтінім автоматты түрде құрылуы тиіс және орындаушы өтінімді шешуге кірісуі тиіс. IT-инфрақұрылымды басқару бойынша қызметтер көрсетуге арналған шарт шеңберінде Орындаушы биллингтің дәлдігін, шығыс материалдарын толықтыруды және баспа құрылғылары паркінің жұмыс уақытын бақылау үшін өзінің технологиялық инфрақұрылымын ұсынады. Орындаушы орнатқан қашықтан бақылау технологиясы басып шығару және кескінді өңдеу құрылғыларының ортасын пайдалану туралы Тапсырыс берушінің деректерін жинау мен көрсетудің тиімді және қауіпсіз құралдарын ұсынады. Нәтижесінде, Орындаушы мен Тапсырыс беруші өнімділікті арттыру және оны пайдалануға байланысты шығындарды азайту кезінде баспа құрылғыларын тиімді басқарудың оңтайлы әдісін алуы керек.

1.7.2. Қашықтықтан бақылау технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі керек:

1.7.2.1. БҚ түпкілікті Тапсырыс берушінің ортасында жергілікті серверде орнатылуы тиіс, бұл ретте Орындаушыға нақты уақыт режимінде проактивті ден қоюды және басып шығару құрылғыларының жай-күйін мониторингтеуді қамтамасыз ету үшін деректерді алу үшін орнатуға және баптауға рұқсат беріледі;

1.7.2.2. Бағдарламалық жасақтама коммерциялық мәліметтер базасы сияқты қосымша ақылы модульдерді қажет етпейді;

1.7.2.3. Жүйенің барлық модульдері пайдаланушының араласуынсыз автоматты түрде іске қосылады;

1.7.2.4. Жүйені орнату веб-шолғыштың көмегімен бірыңғай веб-интерфейс арқылы жүзеге асырылады. Жүйе жаңа Басып шығару құрылғыларын анықтау үшін компьютерлік желіні автоматты түрде сканерлейді;

1.7.2.5. БҚ желілік трафикті шектеу үшін баспа құрылғыларынан қажетті деректерді ғана алады;

1.7.2.6. БҚ барлық өндірушілердің баспа құрылғыларын қолдайды, соның ішінде: HP, Lexmark, Brother, Xerox, OKI, Ricoh, Konica Minolta, Canon құрылғы пайдаланылған деректерге бөлінген құрылғы есептегіштерінің тарихын көру мүмкіндігі;

1.7.2.7. Көрсетілген IP мекенжай диапазонында құрылғыны іздеу;

1.7.2.8. Агент орнатылған желіні анықтау және оны принтерлердің бар-жоғына сканерлеу;

1.7.2.9. Құрылғыларды IP-мекенжайлары негізінде филиалдарға автоматты түрде тағайындау мүмкіндігі;

1.7.2.10. Хост атауы арқылы басып шығару құрылғыларымен байланысты қолдау;

1.7.2.11. Ең көп жүктелген басып шығару құрылғыларын көрсету;

1.7.2.12. Бақыланатын баспа құрылғыларына шығындар орталықтарын, орналастыру орындарын және қосымша параметрлерді тағайындау мүмкіндігі;

1.7.2.13. Мәндері SNMP протоколы бойынша құрылғыдан алынатын құрылғыларға параметрлерді тағайындау мүмкіндігі-осылайша құрылғыдан қосымша ақпарат, мысалы, микробағдарлама нұсқасы жүктелуі мүмкін;

1.7.2.14. Баспа құрылғысының ажыратылғаны туралы электрондық пошта арқылы хабарламалар;

1.7.2.15. Желіге жаңа баспа құрылғысын орнату туралы хабарлама;

1.7.2.16. Шығын материалының жаңа тапсырысы туралы хабарламалар;

1.7.2.17. Биллингтік және аппараттық есептері бар хабарламалар;

1.7.2.18. Жауап бермейтін машиналар туралы хабарламалар;

1.7.2.19. Қызмет көрсетуге сұрау салудың өзгергені туралы хабарлама;

1.7.2.20. Хабарландыруларды жіберу кестесін теңшеу мүмкіндігі;

1.7.2.21. Есептер Басып шығару құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпарат беруі керек.

1.7.3. Қашықтан мониторинг, басып шығару қызметін басқару жүйесінің құрамдас бөлігі ретінде, шот-фактураның дәлдігін қамтамасыз етуі, басып шығаруды басқару шешімдерін қабылдауға көмектесуі, шығын материалдарының уақтылы жеткізілуін қамтамасыз етуі керек (картриджде сия немесе тонер таусылғанға дейін), теңшелетін есептерді қалыптастыру мүмкіндігін қамтамасыз етуі, сондай-ақ маңызды және жария етуге жатпайтын мәліметтерді қорғауға көмек көрсетуі керек.

1.7.4. Мониторинг жүйесінде тіркелмеген іркілістер болған кезде Тапсырыс берушінің қызметкері оқиға туралы Орындаушыға бірыңғай байланыс нүктесі (электрондық пошта немесе веб-портал) арқылы хабарлауға немесе сервистік келісімшарттар бойынша менеджерге жүгінуге тиіс.

## 1.8. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚОЛДАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

1.8.1. Орындаушының аптасына 7 (жеті) күн және тәулігіне 24 (жиырма төрт) сағат тікелей сілтеме арқылы қолжетімді өтінімдерді есепке алуға арналған өзінің автоматтандырылған Service Desk жүйесі болуы тиіс.

1.8.2. Орындаушы Тапсырыс берушіге өтініш беру үшін бірыңғай тікелей веб-сілтеме мен Бірыңғай электрондық пошта мекенжайын, диспетчермен байланысу үшін телефон нөмірін және электрондық пошта мекенжайын беру арқылы бірыңғай байланыс нүктесін ұйымдастырады.

1.8.3. Орындаушының маманы реакция уақыты шеңберінде техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №3 кестесіне сәйкес проблемалар туындаған пайдаланушыға келіп түскен өтінімді тіркейді. Егер өтінімді Орындаушының техникалық қолдауына өтінімді беруші тұлға берген жағдайда, ол өтінімді берген пайдаланушыға ресімделеді. Өтініммен жұмыс істеу

барысында Орындаушының мамандары орындау дәрежесі туралы ақпаратты пайдаланушыға да, өтінімді берген тұлғаға да ұсынады.

1.8.4. Орындаушы 24/7 өтінімдерді қабылдауды және тіркеуді қамтамасыз етуі тиіс, өтінімдерді орындау және шешу техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №5 кестесіне сәйкес жұмыс уақытында жүргізіледі. Бұл ретте Орындаушы тіркеген проактивті және жоспарланған өтінімдер белгіленген мерзімдерден тыс орындалуы мүмкін.

1.8.5. Инциденттерді жоюды және басып шығару сервисіне байланысты кез келген консультацияларды беруді Орындаушы техникалық ерекшелікке № 1 қосымшаның №3 кестесінің белгіленген уақыты шеңберінде жүргізеді.

1.8.6. Орындаушы Тапсырыс берушіге, егер өтінімді шешу уақыты келісілген уақыт шеңберінен шықса, техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №3 кестесі міндетті түрде шешімнің себебін, баламалы мерзімдерін және қызметті қалпына келтіру жөніндегі одан әрі іс-қимылдарды көрсете отырып, хабарлауға тиіс.

1.8.7. Белгіленген мерзімдерде жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын орындау арқылы инцидентті жою мүмкін болмаған кезде Орындаушы инцидентті шешу үшін белгіленген мерзімдерде сервисті ұсынудың баламалы схемасын (уақытша шешімді) әзірлеуге және іске асыруға міндетті.

1.8.8. Орындаушы консультациялар жүргізуді және Қызметті пайдалану барысында Тапсырыс беруші анықтауы мүмкін қателерді зерттеу/түзетуді қамтамасыз етуі тиіс.

1.8.9. Орындаушы Тапсырыс берушіге жеке кабинетте шоттарда көрсетілетін басып шығару көлемдерін бақылауға мүмкіндік беретін жүйені пайдалануға тиіс. Бұл құрал төмендегілерге мүмкіндік беруі тиіс:

1.8.9.1. Құрылғының ағымдағы жай-күйін, сондай-ақ атауын, сериялық нөмірін, желілік атауын, мәртебесін, бет есептегішінің көрсеткішін, пайдаланылатын шығыс материалдарының қалдық ресурсын (құрылғыда осындай ақпарат болған жағдайда) қарауға;

1.8.9.2. Барлық құрылғылар, Құрылғылар топтары бойынша статистиканы, оларды кәдеге жарату пайызын қоса алғанда, әрбір құрылғы бойынша жеке қарауға;

1.8.9.3. Деректерді экспорттауды және есептер шығаруды жүзеге асыруға;

1.8.9.4. Сервистің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау үшін сервистік оқиғалар бойынша есеп.

1.8.10. Орындаушы өз қызметкерлері мен Тапсырыс берушінің қызметкерлерін өзінің Service-Desk жүйесіне қол жеткізумен қамтамасыз етуге және оны тапсырыс берушіден келіп түскен барлық өтінімдерді тіркеу үшін, сондай-ақ пайдаланушылардан өтінімдердің орындалуын мониторингтеу үшін және техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №3 кестесіне сәйкес Орындаушының SLA сақтауын бағалау үшін кейіннен есептер жасау үшін пайдалануға міндетті.

1.8.11. Орындаушы шарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге сервистік келісімшарттар бойынша менеджердің телефон нөмірін береді.

1.8.12. Орындаушы олардың жұмысқа қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін басып шығару сервисін ұйымдастыруда барлық іске қосылған жүйелерді әкімшілендіруді және сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс.

1.8.13. Баспа құрылғыларының жұмысында іркілістер болған кезде Орындаушының жауапты қызметкері оқиға тіркелгеннен кейін ақаулы жабдықты ауыстырылатын қордан ұқсас жабдыққа ауыстыруды жүзеге асыра алады.

1.8.14. Орындаушы жылына кемінде екі рет Тапсырыс берушімен басып шығару сервисін ұсыну процестерін қарап шығуға және жоспарлауға арналған кездесулер өткізеді. Осы кездесулер барысында ағымдағы жұмыс бағаланады, қажет болған жағдайда жүйелердің конфигурациясы, техникалық құжаттама туралы техникалық ақпаратты жаңарту жүргізіледі, техникалық қолдау жұмысының процестері оңтайландырылады және жетілдіріледі.

1.8.15. Орындаушы қызмет көрсету шеңберінде Тапсырыс берушіде туындайтын проблемалардың шешілуін қамтамасыз ету үшін барлық мүмкін күш-жігерді жұмсауға міндеттенеді.

1.8.16. Орындаушының мамандары техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №5 кестесіне сәйкес жұмыс уақыты ішінде, сондай-ақ талап бойынша демалыс, мереке күндері және жұмыс уақытынан тыс уақытта (апаттық жағдайлар) пайдаланушыларға техникалық қолдау көрсету бойынша қызметтер көрсетуге тиіс.

1.9. ТАУАРЛЫҚ-МАТЕРИАЛДЫҚ ҚОРЛАРДЫ ЖӘНЕ АУЫСТЫРУ ҚОРЫН БАСҚАРУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

1.9.1. Орындаушы қызмет көрсету шеңберінде Тапсырыс берушіде туындайтын проблемалардың шешілуін қамтамасыз ету үшін барлық мүмкін күш-жігерді жұмсауға міндеттенеді.

1.9.2. Тапсырыс беруші басып шығару құрылғыларының үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік ретінде картриджердің ең аз қажетті санын сақтауды ұйымдастыру үшін әр орын бойынша жеке қойма үй-жайын ұсынады.

1.9.3. Орындаушы қызмет көрсету деңгейі туралы келісім (SLA) шеңберінде картриджермен, тонермен, ремкомплекттермен, қосалқы бөлшектермен Басып шығару құрылғыларын үздіксіз қамтамасыз етуді өз күшімен жүзеге асыруы тиіс техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №3 кестесі.

1.9.4. Тапсырыс берушінің қойма үй-жайына қоймалау және жеткізу Орындаушының күшімен жүзеге асырылады.

1.9.5. Барлық жеткізілетін картриджер, шығын материалдары, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және орнатылған басып шығару құрылғыларына сәйкес болуы керек.

1.9.6. Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығыс материалдарын, картриджер мен қосалқы бөлшектерді жеткізуге жол берілмейді.

1.9.7. Орындаушы осы техникалық ерекшелікке сәйкес қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін басып шығару сервисіне тартылған басып шығару жабдығын ұзақ жөндеу кезінде ауыстыру үшін техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №1 кестесіне сәйкес "баспа-топтардың" белгіленген талаптарына жауап беретін құрылғылармен ауыстырылатын қорды қамтамасыз етуге тиіс.

1.9.8. Принтерлердің шығын материалдарын жеткізуді Орындаушы алдын ала, басып шығару қызметі тоқтаусыз жоспарлауы тиіс.

1.9.9. Орындаушы ауыстыру қорын баспа құрылғысының әр моделі үшін кем дегенде бір резервтік картриджмен қамтамасыз етуі керек. Түсті баспа құрылғысы жағдайында әр түс үшін резервтік картридж берілуі керек.

1.9.10. Басып шығару құрылғыларын пайдаланушылар үшін нұсқаулықта көзделген картриджерді ауыстыру, қағазды төсеу және басқалар бойынша штаттық жұмыстарды пайдаланушылар өтінім негізінде орындай алады.

1.9.11. Қызмет көрсету барысында Орындаушы ұйымдастыру техникасын өндірушінің ұсынған ұйымдастыру техникасын жүктеу нормаларына сүйене отырып, барлық қажетті шығын материалдарымен уақтылы қамтамасыз етеді және ұйымдастыру техникасын пайдалануда тоқтап қалуға жол бермейді. Бұл ретте Тараптар картриджердің 100% пысықталғанына көз жеткізуге және көрсетілген басып шығару құрылғысы кезінде картриджің 0% деңгейін ауыстыруға міндетті.

1.10. ТЕХНИКАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

1.10.1. Техникалық қызмет көрсету (бұдан әрі-ТҚ) деп Орындаушының бүкіл басып шығару сервисінің, сондай-ақ Шарттың қолданылу кезеңінде жаңадан орнатылатын басып шығару құрылғыларының жұмысқа қабілеттілігін қолдау үшін жауапкершілігі түсініледі.

1.10.2. ТҚ баспа құрылғылары, келесі жұмыс түрлерін қамтиды:

1.10.2.1. Интерактивті мониторинг және ақауларды проактивті анықтау;

1.10.2.2. Диагностикалық және жөндеу жұмыстарын жүргізу;

1.10.2.3. Бөлшектерді, тораптарды, ресурстық бөлшектер мен механизмдерді тозуына немесе істен шығуына қарай жеткізу және ауыстыру;

1.10.2.4. Шығын материалдарын жеткізу және ауыстыру.

1.10.3. Орындаушы басып шығару сервисін ұйымдастыру үшін тек сапалы шығын материалдарын жеткізуге міндеттенеді.

1.10.4. Барлық профилактикалық және регламенттік жұмыстар Орындаушының күшімен алдын ала келісілген уақыт пен мерзімде жүргізілуі тиіс.

1.10.5. ТҚК жұмыс уақытында, басып шығару құрылғыларының орналасқан жері бойынша техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №5 кестесіне сәйкес, Тапсырыс беруші қызметкерлерінің өтінімдері негізінде, ақау фактісі бойынша немесе жоспарлы немесе регламенттік жұмыстарды жүргізу үшін жүргізілуі тиіс.

1.10.6. Қызмет көрсету кезінде Орындаушы қызмет көрсету жөніндегі нұсқаулыққа, ұйымдастыру техникасының осы түрін өндіруші фирманың техникалық құжаттамасына және басқа да ресми нормативтік-техникалық құжаттамаға сәйкес ұйымдастыру техникасына техникалық және профилактикалық қызмет көрсету сапасын басшылыққа алады және қамтамасыз етеді.

1.10.7. Орындаушы жеткізілетін баспа құрылғыларының Шарттың бүкіл қолданылу мерзіміне өндіруші компания мәлімдеген техникалық сипаттамаларға сәйкестігін қамтамасыз етеді.

1.10.8. Баспа құрылғыларына техникалық қызмет көрсету бойынша қызметтер көрсету барысында Орындаушы өз персоналын жұмыс құралымен, техникалық жабдықтармен, басып шығару сервисін сапалы ұсыну үшін қажетті шығыс материалдарымен уақтылы және өз есебінен қамтамасыз етеді, сондай-ақ ұйымдастыру техникасын өндіруші ұсынған нормаларға сүйене отырып, барлық қажетті шығыс материалдарын ауыстыруды жүргізеді.

1.10.9. ТҚ құнына Орындаушының басып шығару құрылғыларына арналған техникалық ерекшелікке №1 қосымшаның №4 кестесінде ұсынылған шығыс материалдары мен ресурстық бөлшектерді жеткізуді және ауыстыруды қамтамасыз етуі кіреді

1.10.10. Шығын материалдарының сапасы қосалқы шығыс материалдарының осы түрлері үшін қабылданған тиісті ГОСТ және техникалық ерекшеліктің талаптарына, сондай-ақ өндірушінің сапалы куәліктеріне, сәйкестік сертификаттарына, гигиеналық және санитариялық-эпидемиологиялық сертификаттарға, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де құжаттарға сәйкес болуға және шығыс материалдарының әрбір атауына тиісті құжаттармен расталуға тиіс.

1.10.11. Барлық жұмыстарды орындаушы жүзеге асырылатын жұмыс түрлеріне қолданылатын Қазақстан Республикасының санитарлық нормалары мен ережелерін ескере отырып жүргізуі тиіс.

1.10.12. Тапсырыс беруші Орындаушының алдын ала келісімінсіз және басып шығару құрылғысының орнын ауыстыруға өтінімді ресімдемей жабдықтың орналасқан жерін өзгертпеуге міндеттенеді.

## 1.11. ПРОФИЛАКТИКАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ҚЫЗМЕТТЕРІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

1.11.1. Орындаушы Тапсырыс берушімен алдын ала келісілген мерзімде және мынадай жұмыс түрлерін қамтитын регламенттік жұмыстарды жүргізу жоспарында басып шығару құрылғыларына профилактикалық қызмет көрсету бойынша қызметтер көрсетеді:

1.11.1.1. Сыртқы бөлшектерді тексеру;

1.11.1.2. Оптикалық блокқа профилактикалық қызмет көрсету:

түпнұсқаның әйнегін тазалау;

айналарды, линзаларды тазалау;

оптикалық блокты тексеру, реттеу;

оптикалық блоктың бағыттағыштарын майлау.

1.11.1.3. Қағаз беру блогына профилактикалық қызмет көрсету:

1-ші беру роликтерін тазалау, реттеу;

2-ші беру роликтерін тазалау, реттеу;

тазалау, тасымалдау роликтерін реттеу;

тазалау, беріліс муфталарын реттеу.

1.11.1.4. Кескінді қалыптастыру блогына профилактикалық қызмет көрсету:

сым электродтарын тазалау, ауыстыру;

барабан сыпырғышын тазалау;

қалдық тонерді шығару;

қажет болса, девелоперді ауыстыру.

1.11.1.5. Бекіту блогына профилактикалық қызмет көрсету:

жоғарғы, төменгі біліктерді тазалау;

тазалау фитильдерін ауыстыру;

қысымды жұдырықшаларды майлау;

жоғарғы білік сыпырғышын тазалау.

1.11.1.6. Бас жетекке профилактикалық қызмет көрсету:

тісті доңғалақтарды, втулкаларды тазалау, майлау;

муфталарды тазалау, реттеу;

жетек датчиктерін тазалау, реттеу.

1.11.1.7. Көшірмелердің сапасын тексеру: оңтайлы сапаны алу үшін қажетті түзетулерді орындау.

1.11.1.8. Айрықша емес құқықтары бар бағдарламалық қамтамасыз етуді диагностикалау және басып шығару құрылғыларының қажетті параметрлерін қайта бағдарламалау жөніндегі қызметтер;

1.11.1.9. Ақауларды мерзімінен бұрын анықтау;

1.11.1.10. Ресурстық бөлшектерді ауыстыру жөніндегі регламенттік рәсімдер.

1.12. ҚЫЗМЕТ САПАСЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ КЕРІ БАЙЛАНЫСЫН ЖИНАУ ЖӘНЕ ТАЛДАУ БОЙЫНША ТАЛАПТАР.

1.12.1. Орындаушы қызмет сапасының тұрақты мониторингі үшін кері байланыс жинау жүйесін іске асыруға міндеттенеді.

1.12.2. Өтінімдерді тіркеу жүйесі көрсетілетін қызметтердің сапасын бағалау үшін кері байланыс нысанына ие болуға тиіс.

1.12.3. Осы техникалық ерекшелікке сәйкес қызмет сапасының негізгі параметрлері бойынша басып шығару сервисі процесінің негізгі пайдаланушылары мен иелеріне тоқсан сайын сауалнама жүргізу.

1.13. ҚЫЗМЕТТЕР ДЕҢГЕЙІ МЕН САПАСЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР (ҚЫЗМЕТТЕР ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ)

1.13.1. Егер басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі басып шығару сервисінің әрбір орнатылған басып шығару құрылғысында қолжетімді болса, қызмет көрсетілді деп есептеледі:

1.13.1.1. Басып шығару құрылғылары үшін қол жетімділік коэффициенті 98% ;

1.13.1.2. Дайын басып шығарулар мен сканерленген құжаттардың сапасы Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келуге тиіс.

1.13.2. Орындаушы қол жетімділік коэффициенті 99% болатын басып шығару сервисінің мониторингі жүйесінің жұмысын қамтамасыз етеді.

1.13.3. Орындаушы көрсететін қызметтердің қолжетімсіздігі мыналардан туындауы немесе байланысты болуы мүмкін:

1.13.3.1. Авариялық жағдай;

1.13.3.2. Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;

1.13.3.3. Шұғыл жұмыстармен;

1.13.3.4. Басқа да инциденттермен.

1.13.4. Жүргізіліп жатқан барлық жұмыстар Тапсырыс берушіні орындаушы тарапынан хабардар етуді талап етеді.

1.13.5. Басып шығару сервисінің сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және регламенттік жұмыстар туралы ақпарат жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

1.13.6. Регламенттік жұмыстардың (қызмет көрсетудің) стандартты уақытынан тыс жүргізілетін шұғыл жұмыстар туралы ақпарат жұмыс басталғанға дейін 12 сағат бұрын беріледі.

1.13.7. Сервистің қолжетімділігі формула бойынша анықталады:

1.13.7.1. Қол Жетімділік = (Тпр – Тавр)/Тпр×100;

(немесе қызметтің қол жетімділік уақытының оның жұмысының бағаланатын кезеңіне қатынасы.), қайда:

Тпр - сервисті ұсынудың келісілген уақыты (жоспарлы регламенттік жұмыстар немесе шұғыл жұмыстар);

Тавр - бұл қызмет келісілмеген уақыт ішінде қол жетімді болмаған нақты уақыт.

1.13.8. Тапсырыс берушімен келісілген жұмыстар жүргізілетін уақыт кезеңдері қызметтің қолжетімсіз жағдайлары болып саналмайды.

1.13.9. Сервистің қолжетімсіздігі фактілері жұмысқа қабілеттілікті қалпына келтіру жөніндегі жұмыстарды орындағаннан кейін тіркеледі.

1.13.10. Сервистің қолжетімсіздігінің басталу уақыты келесі құжаттар негізінде есептеледі:

1.13.10.1. Желі немесе қызмет бойынша қолжетімсіздік оқиғалары көрсетілген серверлердің журналдары;

1.13.11. Бірыңғай проблемасы бар пайдаланушылардан келіп түсетін бірнеше жеке өтінімдер бұдан әрі журналдарда немесе жаппай өтінімнің ашылуымен расталады.

1.13.12. Қол жетімсіздіктің аяқталу уақыты мыналар негізінде есептеледі:

1.13.12.1. қызметті қалпына келтіру журналдары;

1.13.12.2. жұмыс станцияларынан көрсетілетін қызметтің қолжетімділігі фактісі.

1.14. БАСҚА ТАЛАПТАР.

1.14.1. Орындаушы Тапсырыс берушінің ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын, сондай-ақ шарт шеңберінде қызмет көрсету кезінде қолданылатын заңнаманың, оның ішінде өнеркәсіптік қауіпсіздік және еңбекті қорғау жөніндегі талаптарды сақтауға міндетті.

1.14.2. Орындаушы Тапсырыс берушіге, мемлекеттік бақылаушы органдарға, өзге де мүдделі тұлғаларға ақпараттық қауіпсіздік талаптарын сақтамау нәтижесінде туындауы мүмкін оқиғалар үшін, Тапсырыс берушіге әсер ететін зардаптармен толық жауапты болуға тиіс.

1.14.3. Орындаушы техникалық, ұйымдастырушылық, инфрақұрылымдық және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін барынша азайтуға тиіс.

1.14.4. Орындаушы Тапсырыс берушінің саясаты мен ішкі рәсімдерінің толық сақталуын қамтамасыз етуі тиіс.

2. Қосымшалар:

2.1. Техникалық ерекшелікке №1 қосымша.

**3. Сатып алынатын ТЖҚ жеке әлеуетті жеткізушіге немесе өндірушіге тиістілігін анықтайтын сипаттамалар бар**

тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді қосымша жинақтау, қосымша жарақтандыру, біріздендіру немесе қолда бар тауарлармен, жұмыстармен және көрсетілетін қызметтермен үйлесімділігін қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ одан әрі техникалық сүйемелдеу, сервистік қызмет көрсету және жөндеу, оның ішінде негізгі (орнатылған) жабдықты жоспарлы жөндеу (қажет болған кезде) үшін сатып алу

**Қосымша**

Приложение к ТС Сервис печати каз v3_1.pdf

Құжат «Самұрық-Қазына» АҚ сатып алу веб-порталымен құрылған
Документ сформирован веб-порталом закупок АО «Самрук-Қазына»

Приложение к ТС Сервис печати рус v3_1.pdf

| | |
|---|---|
| Қол қойған | Ергалиев Равиль Лукпанович |
| Қол қойылған күні | 25.10.2026 |

# ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

**по закупке 1265524**
**способом Открытый тендер**

**Лот № 1 (65 У, 4565768) Услуги сервиса печати**

**Заказчик: Акционерное общество "Эмбамунайгаз"**

**Организатор: Акционерное общество "Эмбамунайгаз"**

## 1. Краткое описание ТРУ

| Наименование | Значение |
|---|---|
| Номер строки | 65 У |
| Наименование и краткая характеристика | Услуги сервиса печати, Услуги по предоставлению в пользование копировального/печатного /сканирующего и аналогичного оборудования с обеспечением его функционирования/обслуживания, в т.ч. снабжение техники бумагой и расходными материалами |
| Дополнительная характеристика | Услуги по сервису печати |
| Количество | 1.000 |
| Единица измерения | - |
| Место поставки | КАЗАХСТАН, Атырауская область, Атырауская область |
| Условия поставки | - |
| Срок поставки | с 01.2027 по 12.2029 (включительно) |
| Условия оплаты | Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0% |

## 2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

Техническая спецификация услуги по сервису печати.

1. Описание и требуемые технические, качественные и эксплуатационные характеристики услуг:

1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ И СОКРАЩЕНИЯ

Аутсорсинг печати – комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на территории Заказчика сервиса печати, согласно объему работ указанный пункте 1.4 и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения всех требований текущей технической спецификации;

Заказчик – АО Эмбамунайгаз;

Исполнитель – юридическое либо физическое лицо, взявшее на себя обязательства оказания услуг по договору, заключенное с Заказчиком.

Заявка – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию, доведённый до Исполнителя посредством оформления заявки в системе Service Desk, телефонного обращения или электронной почты;

Service Desk – информационная система, предназначенная для регистрации заявок, мониторинга, управления запросами с дальнейшей координацией работ с возможностью контроля сроков реагирования и исполнения, доступное Заказчику по гостевому доступу;

Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник исполнителя, контролирующий качество предоставления услуг, отвечающий за проект после подписания контракта;

Инцидент – 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;

Время реакции – период времени с момента регистрации заявки в Service Desk до момента начала работ ответственным исполнителем поставщика услуг аутсорсинга печати;

ПО – программное обеспечение;

ППО – планово-профилактическое техническое обслуживание, стандартные операционные процедуры по сервису оборудования;

СКУД – система контроля управления доступом;

SLA – service level agreement (соглашение об уровне обслуживания);

ТЗ – техническое задание;

АРМ – автоматизированное рабочее место;

ИСМ – интегрированная система менеджмента;

Тпр – согласованное время предоставления сервиса (плановые регламентные работы или срочные работы);

Тавр – фактическое время, когда сервис был недоступен в течение не согласованного времени его предоставления;

Отпечаток – односторонняя печать на бумажном носителе формата А4;

Скан – одностороннее или двухстороннее сканирование бумажного носителя формата А4;

Устройство печати – организационная техника (принтер, многофункциональное устройство, копировально-множительное оборудование, сканер и т.д.) отвечающая требованиям Таблицы №1 приложения №1 к технической спецификации, устанавливаемая Исполнителем на территории Заказчика;

Принт-сервер – автоматизированная система для контроля, управления и биллинга печати на Устройствах печати;

Пользователь – Работники Заказчика, использующие услугу;

ПСП - производственно-структурное подразделение;

ОАП – отдел автоматизации производства;

АУП – аппарат управления;

ОИТ ДАПиИТ – отдел информационных технологий департамента автоматизации производства и информационных технологий.

1.2. ВВЕДЕНИЕ.

1.2.1. Настоящая Техническая спецификация содержит описание целей и задач, а также требований, предъявляемых Заказчиком к Исполнителю при оказании услуги по сервису печати.

1.2.2. Техническая спецификация определяет порядок и условия оказания Услуг, в том числе цели, задачи, принципы, ожидаемые результаты, сроки оказания и иные требования. При возникновении каких-либо вопросов, спорных и иных

моментов, интересы и понимание Заказчика являются первичными и основополагающими. Все изменения, дополнения, интерпретации, видения, уточнения формулировок настоящей технической спецификации и иное допустимы только после письменного согласования с Заказчиком.

1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

1.3.1. Цели:

1.3.1.1. Обеспечение бесперебойной, доступной и эффективной работы печатной инфраструктуры Заказчика с поддержанием необходимого уровня качества и доступности услуг печати для пользователей.

1.3.2. Задачи:

1.3.2.1. Обеспечение бесперебойной и стабильной работы корпоративного сервиса печати;

1.3.2.2. Обеспечение пользователей необходимыми средствами печати в соответствии с производственной потребностью;

1.3.2.3. Поддержание печатной инфраструктуры в работоспособном и технически исправном состоянии;

1.3.2.4. Обеспечение централизованного управления, контроля и учета использования сервиса печати;

1.3.2.5. Обеспечение требуемого уровня качества и доступности сервиса печати.

1.4. ОПИСАНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ.

1.4.1. Описание сервиса:

1.4.1.1. Сервис печати представляет собой комплекс мероприятий, направленных на подбор, обслуживание оборудовании, поставка расходных материалов, техподдержка и мониторинг состоянии устройств.

1.4.2. Целевая группа:

1.4.2.1. Все пользователи устройство печати.

1.4.3. Куратор услуг со стороны Заказчика:

1.4.3.1. ОИТ ДАПиИТ и ОАП ПСП.

1.4.4. Интервалы предоставления сервиса:

1.4.4.1. При пятидневной рабочей неделе Заказчика: с понедельника по пятницу с 8.30 до 18.00, с перерывом с 12.30 до 14.00. В нерабочие дни (выходные и праздничные), сервис доступен в ограниченном режиме: с 8.30 до 13.00.

1.4.4.2. При вахтовом методе работы Заказчика: с понедельника по воскресенье с 8.00 до 20.00, с перерывом с 13.00 до 14.00.

1.4.5. Состав и объем сервиса:

1.4.5.1. Предоставление устройств печати во временное пользование (аренду) в количестве и с техническими характеристиками, предусмотренными в приложении №1 к технической спецификации, с обеспечением их работоспособности в течение всего срока действия договора.

1.4.5.2. Техническое обслуживание парка печатающих устройств, включая устройства, предоставленные Исполнителем в аренду, и устройства, находящиеся на балансе Заказчика, с обеспечением их исправного технического состояния и постоянной готовности к эксплуатации.

1.4.5.3. Диагностика и устранение неисправностей, проведение профилактических, ремонтных и восстановительных работ, необходимых для обеспечения бесперебойного функционирования печатающих устройств.

1.4.5.4. Замена неисправных печатающих устройств, узлов и комплектующих в случае невозможности восстановления их работоспособности в сроки, установленные требованиями к уровню сервиса.

1.4.5.5. Обеспечение печатающих устройств расходными материалами, необходимыми для их бесперебойной эксплуатации, с организацией своевременного пополнения и замены расходных материалов.

1.4.5.6. Установка, подключение, конфигурирование, демонтаж, монтаж и перенос печатающих устройств по заявкам Заказчика, в том числе между объектами Заказчика и в пределах одного объекта, с выполнением необходимых настроек для последующего использования оборудования в инфраструктуре Заказчика.

1.4.5.7. Обновление встроенного программного обеспечения (прошивки) печатающих устройств при наличии официальных обновлений производителя, с предварительным согласованием выполнения таких работ с Заказчиком.

1.4.5.8. Проверка работоспособности печатающих устройств после выполнения ремонтных, профилактических, монтажных и иных технических работ, включая проведение тестовой печати, проверку сетевого подключения и корректности функционирования основных функций устройства.

1.4.5.9. Обеспечение функционирования централизованной системы управления печатью, включая сопровождение, администрирование и поддержание работоспособности программного обеспечения, используемого для централизованного управления средой печати Заказчика.

1.4.5.10. Обеспечение защищенной печати и управления доступом пользователей к функциям печати, копирования и сканирования посредством механизмов идентификации и авторизации пользователей в централизованной системе управления печатью.

1.4.5.11. Сопровождение и настройка печатающих устройств в централизованной системе управления печатью, включая регистрацию устройств, управление очередями печати, политиками, правами доступа пользователей и иными параметрами функционирования сервиса.

1.4.5.12. Централизованный мониторинг состояния печатающих устройств, включая контроль доступности оборудования, технического состояния, возникающих ошибок и уровня расходных материалов.

1.4.5.13. Учет фактического объема печати по печатающим устройствам в целях формирования данных о количестве выполненных отпечатков и расчета стоимости услуг в соответствии с условиями договора.

1.4.5.14. Прием, регистрация и исполнение заявок пользователей Заказчика по вопросам функционирования сервиса печати в соответствии с установленными требованиями к срокам реагирования и устранения неисправностей.

1.4.5.15. Оказание консультационной и технической поддержки пользователям Заказчика по вопросам эксплуатации печатающих устройств, использования функций печати, копирования и сканирования, а также работы с централизованной системой управления печатью.

1.4.5.16. Обеспечение сервисного сопровождения по всем локациям Заказчика, включая закрепление ответственных специалистов Исполнителя и организацию оперативного взаимодействия с представителями Заказчика.

1.4.5.17. Предоставление отчетности по оказанным услугам, включая сведения о фактических объемах печати, состоянии парка печатающих устройств, выполненных заявках, проведенных технических и ремонтных работах, заменах оборудования и расходных материалов.

1.4.5.18. Обеспечение непрерывности сервиса печати в течение всего срока действия договора и минимизация времени простоя печатающих устройств, влияющего на деятельность пользователей Заказчика.

1.4.6. Требования к учету и расчету объема печати

1.4.6.1. Расчет объема печати должен осуществляться отдельно по каждому печатающему устройству, включенному в периметр оказания услуг, независимо от принадлежности устройства Исполнителю либо Заказчику.

1.4.6.2. Для печатающих устройств, подключенных к централизованной системе управления печатью, независимо от их балансовой принадлежности, объем печати определяется по фактическому количеству выполненных отпечатков, зарегистрированных централизованной системой управления печатью. Расчет производиться исходя из нижеуказанных расчетов:

1.4.6.3. Отпечатки форматов меньше А4, в том числе А5, А6, конверты и иные аналогичные форматы, приравниваются к одному отпечатку формата А4.

1.4.6.4. Отпечатки форматов больше А4 учитываются пропорционально площади листа относительно формата А4, а именно:

- А3 – 2 отпечатка формата А4;
- А2 – 4 отпечатка формата А4;
- А1 – 8 отпечатков формата А4;
- А0 – 16 отпечатков формата А4.

1.4.6.5. Учет фактического объема печати должен осуществляться с возможностью формирования отчетности в разрезе печатающих устройств, локаций и отчетных периодов.

1.4.6.6. Для печатающих устройств, находящихся на балансе Заказчика и не подключенных к централизованной системе управления печатью по причине локального способа подключения либо технической невозможности интеграции, применяется расчетный способ определения объема печати.

1.4.6.7. Расчетный объем печати для локальных печатающих устройств определяется исходя из количества фактически обеспеченными расходными материалами и нормативного ресурса соответствующей модели картриджа.

1.4.7. Требования к сервису:

1.4.7.1. Для сопровождения и обеспечения бесперебойного функционирования системы печати Исполнитель должен обеспечить закрепление ответственных специалистов по всем локациям Заказчика:

- Головной офис АО «Эмбамунайгаз»;
- Атырауская область, Жылыойский район (ПСП Заказчика);
- Атырауская область, Макатский район (ПСП Заказчика);
- Атырауская область, Исатайский район (ПСП Заказчика);
- Атырауская область, Кзылкогинский район (ПСП Заказчика);
- Управление «Эмбамунайэнерго»;

- УПТОиКО.

1.4.7.2. Закрепленные специалисты Исполнителя должны обеспечивать оперативное выполнение заявок, техническое сопровождение и взаимодействие с ответственными представителями Заказчика по вопросам функционирования системы печати.

1.4.7.3. С момента действия договора Исполнитель должен разработать и согласовать с Заказчиком план мобилизации сервиса печати по каждой локации Заказчика с указанием сроков и последовательности выполнения мероприятий, включая график установки, настройки и ввода в эксплуатацию печатающих устройств, предоставляемых в рамках договора.

1.4.7.4. План мобилизации должен включать, но не ограничиваться следующими мероприятиями:

1.4.7.4.1. проведение инвентаризации существующей инфраструктуры печати и парка печатающих устройств Заказчика;

1.4.7.4.2. обследование локаций Заказчика и определение оптимальных мест размещения печатающих устройств;

1.4.7.4.3. поставку печатающих устройств на объекты Заказчика в соответствии с Таблицей № 1 Приложения № 1 к технической спецификации;

1.4.7.4.4. установку, настройку и ввод в эксплуатацию в инфраструктуре Заказчика ПО для централизованного управления печатью, обеспечивающего защищенную печать, централизованный учет и контроль операций печати, а также управление средой печати Заказчика;

1.4.7.4.5. подключение и настройку печатающих устройств в централизованной системе управления печатью, включая регистрацию устройств, создание и настройку очередей печати, политик печати и иных необходимых параметров функционирования системы;

1.4.7.4.6. настройку доступа пользователей Заказчика к печатающим устройствам посредством централизованной системы управления печатью, включая идентификацию и авторизацию пользователей для выполнения операций печати, копирования и сканирования в соответствии с предоставленными правами доступа

1.4.7.5. По результатам мобилизации и организации сервиса печати проектный менеджер Исполнителя должен предоставить отчёт о проделанной работе со следующей информацией:

1.4.7.5.1. план расположения установленных устройств печати;

1.4.7.5.2. перечень установленного ПО;

1.4.7.5.3. отчет по инвентаризации всего парка оборудования;

1.4.7.5.4. акт ввода в эксплуатацию устройств печати.

1.4.7.6. В случае снижения одного или нескольких параметров, Исполнитель должен зарегистрировать инцидент и предпринять все необходимые меры для возврата параметра в диапазон рабочих значений, в рамках уровня представления сервиса Таблицы №3 приложения №1 к технической спецификации.

1.4.7.7. Предоставляемые услуги должны соответствовать требованиям законодательства и государственным нормативным актам Республики Казахстан в области безопасности включая: пожарную безопасность, электробезопасность, охраны труда, экологической и санитарно-эпидемиологической безопасности.

1.4.7.8. Для всех устройств печати, указанных в Таблице №1 приложения №1 к технической спецификации, граница ответственности Исполнителя включает в себя любые действия и работы, требуемые для восстановления работоспособности указанного оборудования.

1.4.7.9. Количество Устройств печати может изменяться в течение действия Договора, посредством предоставления Заказчиком заявок. В случае увеличения количества Устройств печати в течение действия Договора Исполнитель обязан

предоставить дополнительные печатные устройства, соответствующие Типам по Таблице №1 приложения №1 к технической спецификации. Факт предоставления дополнительных Устройств печати фиксируется Дополнительным соглашением к договору, которое должно быть заключено в течение 30 (тридцати) дней с момента начала использования ресурсов. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении дополнительных Устройств печати в случае, если общая сумма Договора не учитывает возможность расширения, а Заказчик отказывается от подписания Дополнительного соглашения.

1.4.8. Требования к идентификации и авторизации пользователей на печатающих устройствах

1.4.8.1. Способы идентификации и авторизации пользователей на печатающих устройствах устанавливаются с учетом места эксплуатации оборудования, количества пользователей, интенсивности использования, требований к удобству и скорости доступа, а также необходимости обеспечения дополнительного уровня защиты при работе с корпоративной информацией.

1.4.8.2. Для печатающих устройств, устанавливаемых в Головном офисе Заказчика, предусматривается расширенный набор способов идентификации и авторизации пользователей, включая:

- персональный ПИН-код/пароль;
- проксимити-карту;
- технологию распознавания лица (FaceID).

1.4.8.3. Применение технологии распознавания лица в Головном офисе обусловлено высокой концентрацией пользователей, интенсивным использованием устройств общего доступа, необходимостью сокращения времени идентификации пользователей, а также обеспечением дополнительного способа подтверждения личности при работе с персональными очередями печати и корпоративными документами

1.4.8.4. Для печатающих устройств, устанавливаемых на производственных подразделениях Заказчика, должны быть предусмотрены следующие способы идентификации и авторизации:

- персональный ПИН-код/пароль;
- проксимити-карта.

1.4.8.5. Указанный набор способов идентификации определяется с учетом меньшей плотности пользователей, особенностей производственных площадок и достаточности данных механизмов для обеспечения контролируемого доступа к функциям печати, копирования и сканирования.

1.4.8.6. При этом все предусмотренные способы идентификации и авторизации должны быть интегрированы с централизованной системой управления печатью Заказчика и обеспечивать предоставление доступа пользователям в соответствии с назначенными правами.

1.5. ТРЕБОВАНИЯ К СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОМУ ПО.

1.5.1. Обеспечиваемое (на период действия договора) ПО для централизованного управления печатью должно соответствовать следующим требованиям и обеспечить указанные функциональные возможности:

1.5.1.1. Обеспечение идентификации и авторизации пользователей непосредственно на печатающем устройстве с последующим предоставлением доступа к персональной очереди печати

1.5.1.2. Квотирование (установка предельных значений для отдельных пользователей или групп пользователей на получение сервисов печати (черно-белая печать, цветная печать, двусторонняя печать и т.д.);

1.5.1.3. Шифрование данных (шифрование и сохранность отправляемых на печать данных и невозможность прочтения при их перехвате в локальной сети);

1.5.1.4. Система отчетов (возможность создания графических отчётов, которые иллюстрирует всю активность печати и копирования);

1.5.1.5. Pull Print (возможность отправлять документы на единую очередь печати, а забирать на любом Устройстве печати, добавленным в систему (после авторизации);

1.5.1.6. Биллинг – инструмент, который позволяет рассчитать в автоматическом режиме стоимость произведённой печати, основываясь на количестве распечатанных страниц и сделанных копий;

1.5.1.7. Политики использования Сервиса печати – позволяют создавать для отдельных пользователей или групп пользователей специальные политики, устанавливающие ограничения на использования Сервиса печати (только черно-белая печать, лимиты на цветную и ч/б печать и т.д.);

1.5.1.8. поддерживание серверные операционные системы на базе Windows и Linux;

1.5.1.9. Возможность печати с мобильных или собственных (BYOD) устройств. Возможна печать с устройств Chromebook, Android, macOS, iOS и Windows.

1.5.1.10. Осуществление передачи нужных очередей печати и драйверов принтеров пользователям в роуминге, где бы они ни находились, в автоматическом режиме.

1.5.1.11. Обеспечение связи с AD, eDirectory, LDAP или облачными каталогами.

1.5.1.12. Возможность применения водяного знака имени пользователя или цифровой подписи.

1.5.1.13. Возможность внедрить всплывающие окна, предлагающие пользователям выполнять печать в двустороннем режиме или в оттенках серого цвета.

1.5.1.14. Контроль доступа – обеспечивающий конфиденциальную печать документов. Обязательная идентификация пользователя перед выполнением копировально-множительных операций посредством карты СКУД,ПИН-кода или Face ID;

1.5.1.15. Учет документов – количественный учёт распечатываемых на устройствах документов, а также копий, факсов, отправленных e-mail и сканирований по учтеным записям пользователей, с возможностью распределения затрат между подразделениями и пользователями;

1.5.1.16. Централизованное управление – управление печатью пользователей и Устройствами печати с помощью единого инструмента входящего в состав программно-аппаратного комплекса, для оптимизации и рационализации операций с печатью;

1.5.1.17. Интеграция с Active Directory – интеграция со службами каталогов Заказчика, для возможности подключения пользователей к Сервису печати;

1.5.1.18. Отказоустойчивость – в поставляемой системе должна быть возможность для организации отказоустойчивого решения.

1.6. ТРЕБОВАНИЯ К ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ.

1.6.1. Исполнитель должен обеспечить отказоустойчивость Сервиса печати. Для этого требуется учитывать следующие требования для автоматизированной системы по управлению Сервисом печати:

1.6.1.1. Наличие основной и резервной системы управления Сервисом-печати;

1.6.1.2. В случае, если произошел сбой или отказ основной системы управления Сервисом-печати, система должна автоматический переключить работу сервера печати на резервный сервер, без потери данных и доступности;

1.6.1.3. Исполнитель в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию. Ресурсы для хранения резервных копий предоставляет Заказчик;

1.6.1.4. Расписание резервного копирования согласовывается с Заказчиком.

1.6.1.5. Серверная и сетевая инфраструктура для развертывания сервиса-печати предоставляется Заказчиком.

1.7. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ МОНИТОРИНГА И УЧЕТА ЗАЯВОК.

1.7.1. Исполнитель должен осуществлять контроль предоставления Сервиса печати реализации мониторинга интегрированной с автоматизированной системой учета заявок (Service Desk) Исполнителя. При обнаружении системой мониторинга сбоев в предоставлении сервиса или окончания расходных материалов, должна быть автоматически создана заявка в системе учета заявок, и Исполнитель должен приступить к решению заявки. В рамках договора на оказание Услуг по управлению IT-инфраструктурой, Исполнитель предоставляет свою технологическую инфраструктуру для контроля точности биллинга, пополнения расходных материалов и времени работы парка Устройств печати. Установленная Исполнителем технология удаленного мониторинга предоставляет эффективные и безопасные средства сбора и отображения данных Заказчика об использовании среды устройств печати и обработки изображений. В результате, Исполнитель и Заказчик должны получить оптимальный способ эффективного управления печатными устройствами при увеличении производительности и снижении издержек, связанных с его использованием.

1.7.2. В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:

1.7.2.1. ПО должно быть установлено на локальном сервере в среде конечного заказчика, при этом исполнителю предоставляется доступ на установку и настройку для получения данных для обеспечения проактивного реагирования и мониторинга состояния устройств печати в реальном времени;

1.7.2.2. ПО не требует дополнительных платных модулей, например коммерческой базы данных;

1.7.2.3. все модули системы запускаются автоматически без вмешательства пользователя;

1.7.2.4. настройка системы осуществляется через единый веб-интерфейс с помощью веб-браузера. Система автоматически сканирует компьютерную сеть для обнаружения новых устройств печати;

1.7.2.5. ПО извлекает только необходимые данные с устройств печати для ограничения сетевого трафика;

1.7.2.6. ПО поддерживает печатающие устройства всех производителей, в том числе: HP, Lexmark, Brother, Xerox, OKI, Ricoh, Konica Minolta, Canon возможность просматривать историю счетчиков устройства с разбивкой на данные, где использовалось устройство;

1.7.2.7. поиск устройства в указанных диапазонах IP-адресов;

1.7.2.8. обнаружение сети, в которой установлен агент, и сканирует ее на наличие принтеров;

1.7.2.9. возможность автоматически назначать устройства филиалам на основе их IP-адресов;

1.7.2.10. поддержка связи с печатающими устройствами через имя хоста;

1.7.2.11. отображение наиболее загруженные печатающие устройства;

1.7.2.12. возможность назначать центры затрат, места размещения и дополнительные параметры контролируемым печатающим устройствам;

1.7.2.13. возможность назначать параметры устройствам, значения которых берутся с устройства по протоколу SNMP - таким образом с машины может быть загружена дополнительная информация, например, версия прошивки;

1.7.2.14. уведомления по электронной почте об отключении печатающего устройства;

1.7.2.15. уведомление об установке нового печатающего устройства в сеть;

1.7.2.16. уведомления о новом заказе расходного материала;

1.7.2.17. уведомления с биллинговыми и аппаратными отчетами;

1.7.2.18. уведомления о не отвечающих машинах;

1.7.2.19. уведомление об изменении запроса на обслуживание;

1.7.2.20. возможность настройки расписания отправки уведомлений;

1.7.2.21. Отчеты должны давать полную информацию по использованию Устройств печати и затрат на печать.

1.7.3. Удаленный мониторинг, как компонент в системе управления Сервисом-печати, должен давать точность выставления счетов, оказывать помощь в принятии решений по управлению печатью, обеспечивать своевременность поставок расходных материалов (до того, как в картридже закончатся чернила или тонер), предоставлять возможность формирования настраиваемых отчетов, а также оказывать помощь в охране важных и не подлежащих огласке сведений.

1.7.4. При наличии сбоев, не зарегистрированных системой мониторинга, сотрудник Заказчика должен сообщить об инциденте Исполнителю посредством единой точки контакта (электронной почты или веб-портала) или обратиться к Менеджеру по сервисным контрактам.

1.8. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ.

1.8.1. Исполнитель должен иметь собственную автоматизированную систему Service Desk для учета заявок, доступную по прямой ссылке 7 (семь) дней в неделю и 24 (двадцать четыре) часа в сутки.

1.8.2. Исполнитель организует единую точку контакта, предоставляя Заказчику единую прямую веб-ссылку и единый электронный почтовый адрес для подачи Заявок, номер телефона для связи с диспетчером и адрес электронной почты.

1.8.3. Специалист Исполнителя, в рамках времени реакции, согласно Таблицы №3 приложения №1 к технической спецификации регистрирует поступившую Заявку на Пользователя, у которого возникли проблемы. В случае если заявка передана в техническую поддержку Исполнителя лицом, передающим заявку, она оформляется на пользователя, передавшего Заявку. В процессе работы над Заявкой, информацию о степени исполнения специалисты Исполнителя предоставляют как пользователю, так и лицу, передавшего заявку.

1.8.4. Исполнитель должен обеспечить прием и регистрацию Заявок 24/7, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы согласно Таблице №5 приложения №1 к технической спецификации. При этом проактивные и запланированные заявки, зарегистрированные Исполнителем, могут быть выполнены вне установленных сроков.

1.8.5. Устранение инцидентов и предоставление любых консультаций, связанных с Сервисом печати, производятся Исполнителем в рамках установленного времени Таблицы №3 приложения №1 к технической спецификации.

1.8.6. Исполнитель должен проинформировать Заказчика, если время решения Заявки вышло за рамки согласованного времени Таблица №3 приложения №1 к технической спецификации, с обязательным указанием причины, альтернативных сроков решения и дальнейших действий по восстановлению услуги.

1.8.7. При невозможности устранения инцидента путем выполнения ремонтно-восстановительных работ в установленные сроки Исполнитель обязан разработать и реализовать альтернативную схему предоставления сервиса (временное решение) в установленные для решения инцидента сроки.

1.8.8. Исполнитель должен обеспечить проведение консультаций и исследование/исправление ошибок, которые могут быть обнаружены Заказчиком в ходе эксплуатации Услуги.

1.8.9. Исполнитель должен использовать систему, позволяющую Заказчику в личном кабинете контролировать объемы печати, заявляемых в счетах. Данный инструмент должен позволять:

1.8.9.1. просматривать текущее состояние устройства, а также наименование, серийный номер, сетевое имя, статус, показание счетчика страниц, остаточный ресурс используемых расходных материалов (в случае доступности подобной информации в устройстве);

1.8.9.2. просматривать статистику по всем устройствам, группам устройств, отдельно по каждому устройству, включая процент их утилизации;

1.8.9.3. осуществлять экспорт данных и генерацию отчетов;

1.8.9.4. отчет по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса.

1.8.10. Исполнитель обязан обеспечить своих сотрудников и сотрудников Заказчика доступом к собственной системе Service-Desk и использовать её для регистрации всех Заявок, поступивших от Заказчика, а также для мониторинга исполнения Заявок от Пользователей и для последующего создания отчётов для оценки соблюдения Исполнителем SLA, согласно Таблице №3 приложения №1 к технической спецификации.

1.8.11. Исполнитель после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер Менеджера по сервисным контрактам.

1.8.12. Исполнитель должен обеспечить администрирование и сопровождение всех задействованных систем в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности.

1.8.13. При наличии сбоев в работе Устройств печати ответственный сотрудник Исполнителя после регистрации инцидента, может осуществить замену неисправного оборудования на аналогичное из Подменного фонда.

1.8.14. Исполнитель не реже, чем два раза в год, проводит встречи с Заказчиком, посвящённые обзору и планированию процессов предоставления Сервиса печати. В ходе этих встреч будет оцениваться текущая работа, в случае необходимости проводиться обновление технической информации о конфигурации систем, технической документации, оптимизироваться и совершенствоваться процессы работы технической поддержки.

1.8.15. Исполнитель в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика проблем.

1.8.16. Специалисты Исполнителя должны оказывать услуги по технической поддержке Пользователей в течение рабочего времени согласно Таблицы №5 приложения №1 к технической спецификации, а также по требованию в выходные, праздничные дни и в нерабочее время (аварийные ситуации).

1.9. ТРЕБОВАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ ЗАПАСАМИ И ПОДМЕННЫМ ФОНДОМ.

1.9.1. Исполнитель в рамках оказания услуг обязуется прикладывать все возможные усилия для обеспечения разрешения возникающих у Заказчика проблем.

1.9.2. Заказчик предоставляет отдельное складское помещение по каждой локации, для организации хранения минимального необходимого количества картриджей, в качестве гарантии бесперебойного функционирования Устройств печати.

1.9.3. Исполнитель должен своими силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, тонером, ремкомплектами, запасными частями, в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) Таблица №3 приложения №1 к технической спецификации.

1.9.4. Складирование и поставка в складское помещение Заказчика осуществляются силами Исполнителя.

1.9.5. Все поставляемые картриджи, расходные материалы, ремкомплекты и запчасти должны быть новыми, оригинальными и соответствующими для установленных Устройств печати.

1.9.6. Не допускаются поставки восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей и запчастей.

1.9.7. Исполнитель должен обеспечить подменный фонд устройствами, которые отвечают установленным требованиям «Принт-групп» согласно Таблицы №1 приложения №1 к технической спецификации для замены при длительном ремонте оборудования печати, задействованного в Сервисе печати, для обеспечения доступности согласно данной технической спецификации.

1.9.8. Поставка расходных материалов принтеров должна планироваться Исполнителем заблаговременно, без простоя Сервиса печати.

1.9.9. Исполнитель должен обеспечить подменный фонд минимум одним резервным картриджем, для каждой модели Печатного устройства. В случае цветного Печатного устройства, должен быть предоставлен резервный картридж для каждого цвета.

1.9.10. Штатные работы по замене картриджей, закладке бумаги и прочее, предусмотренные инструкциями для пользователей устройств печати могут выполняться Пользователями на основании Заявки.

1.9.11. В ходе оказания Услуг Исполнитель своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники. При этом Стороны обязаны убедиться в 100% отработке картриджей и заменять при указанном устройстве печати уровне картриджа 0%.

1.10. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

1.10.1. Под техническим обслуживанием (далее - ТО) понимается ответственность Исполнителя за поддержание работоспособности всего Сервиса печати, а также вновь устанавливаемых Устройств печати в период действия Договора.

1.10.2. ТО Устройств печати, включает следующие виды работ:

1.10.2.1. Интерактивный мониторинг и проактивное выявление неисправностей;

1.10.2.2. Проведение диагностических и ремонтных работ;

1.10.2.3. Поставку и замену деталей, узлов, ресурсных деталей и механизмов по мере износа или выхода из строя;

1.10.2.4. Поставку и замену расходных материалов.

1.10.3. Исполнитель обязуется поставлять только качественные расходные материалы для организации Сервиса печати.

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

1.10.5. ТО должно производиться в рабочее время, согласно Таблицы №5 приложения №1 к технической спецификации по месту дислокации Устройств печати, на основании Заявок сотрудников Заказчика, по факту неисправности, или для проведения плановых или регламентных работ.

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

1.10.7. Исполнитель обеспечивает соответствие поставляемых Устройств печати, техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия Договора.

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

1.10.9. В стоимость ТО входит обеспечение Исполнителем поставки и замены расходных материалов и ресурсных деталей, представленных в Таблице №4 приложения №1 к технической спецификации для Устройств печати

1.10.10. Качество расходных материалов должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов и технической спецификации, принятым для данных видов запасных расходных материалов, а также качественным удостоверениям производителя, сертификатам соответствия, гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим сертификатам, иным документам в соответствии с законодательством Республики Казахстан и подтверждаться соответствующими документами на каждое наименование расходных материалов.

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

1.10.12. Заказчик обязуется не изменять местонахождение Оборудования без предварительного согласия Исполнителя и оформления Заявки на перемещение устройства печати.

1.11. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ПО ПРОФИЛАКТИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ.

1.11.1. Исполнитель оказывает Услуги по профилактическому обслуживанию Устройств печати, в заранее согласованные с Заказчиком сроки и планом проведения регламентных работ, которые включают в себя следующие виды работ:

1.11.1.1. Проверка наружных деталей;

1.11.1.2. Профилактическое обслуживание оптического блока:

чистка стекла оригинала;

чистка зеркал, объектива;

проверка, регулировка оптического блока;

смазка направляющих оптического блока.

1.11.1.3. Профилактические обслуживание блока подачи бумаги:

чистка, регулировка роликов 1-ой подачи;

чистка, регулировка роликов 2-ой подачи;

чистка, регулировка роликов переноса;

чистка, регулировка муфт подач.

1.11.1.4. Профилактически обслуживание блока формирования изображения:

чистка, замена проволочных электродов;

чистка ракеля барабана;

выброс отработанного тонера;

замена, при необходимости, девелопера.

1.11.1.5. Профилактическое обслуживание блока фиксации:

чистка верхнего, нижнего валов;

замена очищающих фитилей;

смазка нажимных кулачков;

чистка ракеля верхнего вала.

1.11.1.6. Профилактическое обслуживание главного привода:

чистка, смазка шестерен, втулок;

чистка, регулировка муфт;

чистка, регулировка датчиков привода.

1.11.1.7. Проверка качества копий: выполнение необходимых регулировок для получения оптимального качества.

1.11.1.8. Услуги по диагностике программного обеспечения с неисключительными правами и перепрограммирование необходимых параметров Устройств печати;

1.11.1.9. Преждевременное выявление неисправностей;

1.11.1.10. Регламентные процедуры по замене ресурсных деталей.

1.12. ТРЕБОВАНИЯ ПО СБОРУ И АНАЛИЗУ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ.

1.12.1. Исполнитель обязуется реализовать систему сбора обратной связи для постоянного мониторинга качества услуг.

1.12.2. Система регистрации заявок должны иметь форму обратной связи для оценки качества оказываемых услуг.

1.12.3. Ежеквартальное анкетирование ключевых пользователей и владельцев процесса сервиса печати по основным параметрам качества услуг согласно данной технической спецификации.

1.13. ТРЕБОВАНИЕ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ УРОВНЯ И КАЧЕСТВА УСЛУГ (СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ)

1.13.1. Услуга считается оказанной, если возможность печати, копирования и сканирования была доступна на каждом установленном Устройстве печати Сервиса печати:

1.13.1.1. с коэффициентом доступности 98% для Устройств печати;

1.13.1.2. качество готовых отпечатков и сканированных документов должно соответствовать требованиям Заказчика.

1.13.2. Исполнитель обеспечивает работу системы мониторинга сервиса печати с коэффициентом доступности 99%.

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

1.13.3.1. аварийной ситуацией;

1.13.3.2. плановыми регламентными работами;

1.13.3.3. срочными работами;

1.13.3.4. прочими инцидентами.

1.13.4. Все проводимые работы требуют уведомления Заказчика со стороны Исполнителя.

1.13.5. Информация о плановых технических и регламентных работах, требующая частичную или полную остановку сегментов Сервиса печати, предоставляется за 48 часов до начала работ и согласовывается с Заказчиком.

1.13.6. Информация о срочных работах, проводимых вне стандартного времени регламентных работ (обслуживания), предоставляется за 12 часов до начала работ.

1.13.7. Доступность сервиса определяется по формуле:

1.13.7.1. Доступность = (Тпр – Тавр)/Тпр×100;

(или отношение времени доступности Сервиса-печати к оцениваемому периоду его работы.), где:

Тпр – согласованное время предоставления сервиса (плановые регламентные работы или срочные работы);

Тавр – фактическое время, когда сервис был недоступен в течение не согласованного времени его предоставления.

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

1.13.9. Факты недоступности сервиса фиксируются после выполнения работ по восстановлению работоспособности.

1.13.10. Время начала недоступности сервиса вычисляется исходя из следующих документов:

1.13.10.1. логи серверов, в которых отразились события недоступности по сети или услуги;

1.13.11. несколько единичных заявок, поступающих от Пользователей с единой проблемой, подтвержденной далее в логах или открытием массовой Заявки.

1.13.12. Время завершения недоступности вычисляется исходя из:

1.13.12.1. логов восстановления услуги;

1.13.12.2. факта доступности услуги с рабочих станций.

1.14. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.

1.14.1. Исполнитель долен соблюдать требования внутренних нормативных документов Заказчика, а также требования применимого законодательства, в том числе по промышленной безопасности и охране труда, при оказании услуг в рамках Договора.

1.14.2. Исполнитель должен нести полную ответственность перед Заказчиком, государственными контролирующими органами, иными заинтересованными лицами за возможные происшествия, возникающие в результате несоблюдения требований информационной безопасности, со сказывающимися последствиями на Заказчике.

1.14.3. Исполнитель должен минимизировать технические, организационные, инфраструктурные риски и риски информационной безопасности.

1.14.4. Исполнитель должен обеспечить полное соблюдение политики и внутренних процедур Заказчика.

2. Приложения:

2.1. Приложение №1 к технической спецификации.

**3. Присутствует указание характеристик, определяющих принадлежность приобретаемого ТРУ отдельному потенциальному поставщику либо производителю на основании**

приобретения товаров, работ и услуг для доукомплектования, дооснащения, унификации или обеспечения совместимости с имеющимися товарами, работами и услугами, а также для дальнейшего технического сопровождения, сервисного обслуживания и ремонта, в том числе планового ремонта (при необходимости), основного (установленного) оборудования

**Приложение**

Приложение к ТС Сервис печати каз v3_1.pdf

Приложение к ТС Сервис печати рус v3_1.pdf

| | |
|---|---|
| Подписал | Ергалиев Равиль Лукпанович |
| Дата подписания | 25.10.2026 |