ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1265700 сатып алу бойынша
Төмендету бойынша ашық тендер тәсілімен

Лот № 1 (199 У, 4566279) Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері

Тапсырыс беруші: "Қазақстан темір жолы" Ұлттық компаниясы" акционерлік қоғамы
Ұйымдастырушы: "Қазақстан темір жолы" Ұлттық компаниясы" акционерлік қоғамы

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	199 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	Бекітілген техникалық ерекшелікке сәйкес. Оның жұмыс істеуін/қызмет көрсетуін қамтамасыз ете отырып, көшірме/баспа/сканерлеу және ұқсас Жабдықты пайдалануға беру жөніндегі қызметтер, оның ішінде техниканы қағазбен және шығыс материалдарымен жабдықтау
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., г. Астана, ул. Д. Кунаева 6
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 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

1. **Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің сипаттамасы. Тапсырыс берушінің көрсетілген объектілерінде «Қазақстан темір жолы» ұлттық компаниясы» акционерлік қоғамы үшін басып шығару сервисі қызметін ұсыну. Қызметтерді ұсыну мекенжайы: Астана қ.**

2. Сатып алынатын тауарлардың, жұмыстар мен қызметтердің талап етілетін функционалдық, техникалық, сапалық, пайдалану сипаттамалары.

Басып шығару сервисі қызметі – бұл Тапсырыс берушінің объектілерінде №1 кестенің талаптарына сәйкес көшіру-көбейту жабдықтарын және осы техникалық ерекшеліктің талаптарын орындау үшін барлық іске қосылған автоматтандырылған жүйелерді әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну жөніндегі қызметтер кешені.

Пайдаланушылар - өз жұмысында басып шығару сервисі қызметі шеңберінде көшіру-көбейту жабдығын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Өтінім - Service Desk жүйесінде телефон арқылы жүгіну, өзіне-өзі қызмет көрсету порталы немесе электрондық почта арқылы өтінімді ресімдеу арқылы Қолдау қызметіне жеткізілген, сервистік қызмет көрсету жөніндегі қызметтерді ұсынуға Тапсырыс берушінің сұрау салуы.

Сервистік келісімшарттар жөніндегі менеджер - Орындаушының қызмет көрсету сапасын бақылайтын, қызмет көрсету сапасына жауап беретін қызметкері.

Оқыс оқиға - бұл осы қызмет сапасының бұзылуына немесе төмендеуіне әкелген немесе әкелуі мүмкін қызметтерді ұсыну бойынша стандартты операциялардың бөлігі болып табылмайтын кез келген оқиға.

Проблема – туындау себебі белгісіз бір немесе бірнеше байланысты оқыс оқиғалар.

Сағат – жұмыс уақыты, егер басқаша көрсетілмесе.

Жұмыс күні - Қазақстан Республикасының аумағында 5 күндік жұмыс аптасы кезінде, ағымдағы жылда ресми түрде жұмыс күні болып саналатын күн.

Ден қою уақыты - өтінімді Service Desk-те тіркеген сәттен бастап Басып шығару сервисі қызметтерін жеткізушінің жауапты орындаушысы жұмысты бастаған сәтке дейінгі уақыт кезеңі.

Бағдарламалық-аппараттық кешен, БАК - ағымдағы техникалық ерекшелік талаптарының орындалуын қамтамасыз ететін серверлік бағдарламалық қамтамасыз етуді қамтитын бағдарламалық-аппараттық кешен.

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

Істаңбалар - А4 форматындағы қағаз тасығышта бір жақты басып шығару.

Басып шығару құрылғысы – Басып шығару сервисін ұйымдастыру үшін Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін №1 кестенің талаптарына жауап беретін Орындаушының перифериялық техникасы (принтер, көп функционалды құрылғы, көшіру-көбейту жабдығы, сканер және т.б.).

Басып шығару сервисі қызметіне 3-қосымшаға сәйкес ұсынылатын жабдықты қағазбен қамтамасыз ету және оны салу енгізілуі тиіс.

Тапсырыс беруші объектісінің орналасқан жері өзгерген жағдайда Орындаушы жабдықты баптау және жаңа орынға көшіру және Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде өз есебінен орналастыру жөніндегі қызметтерді жүзеге асыруға міндеттенеді.

Басып шығаруды бақылау Басып шығару сервисінің серверінде жүргізіледі, авариялық жағдай туындаған кезде Орындаушы Тапсырыс берушіге жарамсыздық туралы хабарлайды.

Жабдықты қосу және түзету серверде жүзеге асырылады.

Бағдарламалық бөлігі серверлік операциялық жүйеде іске асырылуы тиіс.

Материалдарды басып шығару үшін деректер Басып шығару сервисінің бірыңғай серверіне түседі.

Басып шығару сервисін жобалау және енгізу процесінде Орындаушы Тапсырыс берушінің к елесі мақсаттарын ескеруі тиіс:

Басып шығарудың жиынтық құнын төмендету;

Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;

Басып шығару инфрақұрылымын басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;

Басып шығару инфрақұрылымының істен шығуға төзімділігін арттыру;

Қағаз тұтынуды мониторингтеу және есептілігі.

Орындаушы типографиялық жұмыстарды орындауға міндеттенеді: материалды ламинаттау, брошюраларды бүктеу және тігу, Тапсырыс берушінің жабдығында А3, А4 форматтарындағы материалдарды түптеу және кесу және 1-кестеге сәйкес В-Г санаты бойынша жабдықта материалдарды басып шығару.

Орындаушы № 1 кестеде көрсетілген техникалық параметрлері бар баспа құрылғыларын ұсынуға міндеттенеді.

Басып шығару құрылғыларының саны Шарттың қолданылу мерзімі ішінде көбейту жағына өзгертілуі мүмкін, бірақ артқан немесе азайған жағдайда жабдық бірліктерінің жалпы санының тоқсанына 15%-ынан (он бес) аспайды;

Басып шығару сервисін ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

Орындаушы №2 кестенің және осы техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес басып шығару сервисін ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі тиіс;

Жабдықты орналастыру схемасын Орындаушы жасайды және Тапсырыс беруші оның талаптарын ескере отырып келіседі;

Орындаушы қауіпсіз басып шығаруды және басып шығарылатын құжаттарды есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық қамтылымды ұсынуы және орналастыруы тиіс.

Басып шығару сервисі ұйымдастырылғаннан кейін Орындаушы келесі міндеттерді орындау үшін №3 кестеге сәйкес сервисті ұсыну сағаттарында кемінде үш маман ұсынуы тиіс:

Тапсырыс берушінің мамандарына Басып шығару сервисінің құрылғыларын пайдалану туралы толық және сенімді ақпарат беру;

Қажет болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкерлеріне Басып шығару сервисімен жұмыс істеуге көмек көрсету;

Басып шығару сервисін ұйымдастыру нәтижелері бойынша Орындаушы орындалған жұмыс туралы есепті келесі ақпаратпен ұсынуы тиіс:

Орнатылған басып шығару құрылғыларының саны;

Орнатылған БҚ тізбесі;

Орнатылған ақпараттық жүйелер туралы ақпарат;

Бағдарламалық қамтылымға қойылатын талаптар:

Басып шығару сервисі кешені желілік басып шығару аппараттарында келесі функционалдық мүмкіндіктерді қамтамасыз етуі тиіс:

Интернет желісіне қосылуды пайдаланбай толық функционалды жұмыс істеу;

Пайдаланушыларды МФУ-да және оның функцияларының көмегімен авторизациялау: құжаттарды құпиялы/қауіпсіз басып шығару (тек пайдаланушының қатысуымен басып шығару), кейінге қалдырылған басып шығару, бірнеше рет басып шығару, жекелеген пайдал анушылар мен пайдаланушылар топтарының құрылғыға қолжетімділігін шектеу.

МФУ-ға кіріктірілетін интеграцияланған бағдарламалық функционалдығының болуы (автор изация, басып шығару, көшіру, сканерлеу, құжаттар тізімін сақтау, сенсорлық басқару тақтасы, баптау жүргізілген пайдаланушы мәзірі және т.б.);

Толығымен орыс тіліне бейімделген пайдаланушы басқару тақтасы интерфейстерінің болуы, көп тілді әкімшілендіру және пайдалану ортасын қолдауды қамтамасыз ету;

EM-Marin қоса алғанда, карта пайдаланушыларын авторизациялау үшін пайдалану.

Пайдаланушылардың құрылғыларға қолжетімділігін бақылау;

Есептерді құрудың жетілдірілген құралдары, оның ішінде құрылғылар/ пайдаланушылар бойынша шығындарды есепке алу, пайдаланушыларды топтастыру, баптау жүргізілген есептерді автоматты түрде құру, пайдаланушы есептерін жасау;

Кешен келесі техникалық мүмкіндіктерді қамтамасыз етуі тиіс:

Active Directory/LDAP-пен интеграциялау.

Қол жеткізу карталары, PIN-код және т.б. бойынша пайдаланушылардың аутентификациясын басқару.

Баптау жүргізу шаблондары (баптау жүргізуді клондау) арқылы жеткізілетін барлық МФУ п айдаланушылары мен параметрлерін орталықтандырылған басқару;

Құжаттарды басып шығарудың әртүрлі ережелерін орнату, оның ішінде белгілі бір мерзім өт кеннен кейін басып шығару тапсырмаларын жою, ай сайынғы басып шығару лимиттерін орн ату (қара-ақ, түрлі түсті);

Істен шығуға төзімділікке қойылатын талап:

Орындаушы сервистік қызметтерді істен шығуға төзімді шешімнің негізінде ұйымдастыруы тиіс. Ол үшін Басып шығару сервисін басқару жөніндегі автоматтандырылған жүйеге қойыл атын келесі талаптарды ескеру қажет:

Басып шығару сервисін басқарудың негізгі және резервтік жүйесінің болуы;

Орындаушы автоматты түрде немесе қол режимінде Тапсырыс берушімен келісілген кесте б ойынша басып шығару серверінің деректерінің резервтік көшірмесін жасайды.

Өтінімдерді мониторингтеу мен есепке алудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын та лаптар:

Орындаушының немесе оның қосалқы мердігерінің қызметкері Орындаушының немесе оның қосалқы мердігерінің ITSM-не хабарламалар жіберу және өтінімдерді тіркеу жолымен өтіні мдерді есепке алу жүйесін мониторингтеу жүйесі арқылы Орындаушы Басып шығару сервис інің ұсынылуын бақылауды жүзеге асыруы тиіс.

Басып шығару сервисі қызметтерін көрсету кезінде, Орындаушы биллингтің дәлдігін, шығыс материалдарды толықтыруды және басып шығару құрылғылары паркінің жұмыс уақытын б ақылау үшін өзінің технологиялық инфрақұрылымын (MPS) ұсынады.

Қашықтан мониторингтеу технологиясының құрамына келесі компоненттер кіруі тиіс:

желілік басып шығару құрылғыларының қолжетімділігі мен жай-күйі туралы деректерді Басып шығару сервисінің серверіне жіберетін Тапсырыс берушінің желісінде орнатылған қосымша.

Сервистік порталды пайдалану кезінде Тапсырыс беруші келесі ақпаратты көре алуы тиіс:

құрылғыларды пайдаланудың жүйелілігі;

басып шығару көлемін бақылау;

өнімділік бойынша сервистік есептер.

Есептер басып шығару құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпарат беруі тиіс.

Басып шығару сервисін ұсынуда мониторингтеу жүйесінде тіркелмеген іркілістер болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкері оқыс оқиға туралы Орындаушыға бірыңғай байланыс нүктесі (электрондық почта, телефон қоңырауы немесе веб-портал) арқылы хабарлауы немесе Сервистік келісімшарттар жөніндегі менеджерге жүгінуі тиіс.

Техникалық қолдауға қойылатын талаптар.

Өтінімдер беру қағидасы:

Орындаушының маманы ден қою уақыты шеңберінде №6 кестеге сәйкес проблемалар туындаған Пайдаланушыға келіп түскен өтінімді тіркейді;

Өтінімді Орындаушының техникалық қолдауына өтінімді беруші тұлға берген жағдайда, ол Өтінімді берген пайдаланушыға ресімделеді;

Өтініммен жұмыс істеу процесінде Орындаушының мамандары орындау дәрежесі туралы ақпаратты пайдаланушыға да, өтінім берген тұлғаға да береді;

Бір өтінім әртүрлі пайдаланушылармен немесе Басып шығару құрылғыларымен жұмыс істеуді білдірсе және Тапсырыс беруші кешенді түрде ұсынса, Орындаушы өтінімді әртүрлі Өтінімдер түрінде ресімдейді;

Тапсырыс берушіден Орындаушыға Өтінім электрондық почта немесе «жедел желі» телефоны арқылы келіп түскен жағдайда, Өтінімге ден қою уақыты, егер ол сағат 18:00-ге дейін алынған болса, көрсетілген уақыттан аспауы тиіс.

Өтінім көрсетілген уақыттан кеш жіберілсе, онда ден қою уақыты өтінімді алған күннен кейінгі жұмыс күні сағат 09:00-ге дейін ауысады.

Техникалық қолдауды ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

Орындаушы Өтінімдерді 24/7 қабылдауды және тіркеуді қамтамасыз етуі тиіс, Өтінімдерді орындау және шешу №3 кестеге сәйкес Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында жүргізіледі;

Оқыс оқиғаларды жоюды және Басып шығару сервисімен байланысты кез келген консультациялар беруді Орындаушы №6 кестеде белгіленген уақыт шеңберінде жүргізеді;

Өтінімді шешу уақыты №5 кесте бойынша келісілген уақыт шеңберінен асып кетсе, Орындаушы шешімнің себептерін, баламалы мерзімдерді және қызметті қалпына келтіру жөніндегі бұдан кейінгі іс-қимылдарды міндетті түрде көрсете отырып, Тапсырыс берушіге хабарлауы тиіс;

Белгіленген мерзімде жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын орындау арқылы оқыс оқиғаны жою мүмкін болмаған кезде Орындаушы оқыс оқиғаны шешу үшін белгіленген мерзімде сервисті ұсынудың баламалы схемасын (уақытша шешімді) әзірлеуге және іске асыруға міндетті;

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

Орындаушы Тапсырыс берушіге де, Орындаушыға да тең мүмкіндіктерде Тапсырыс берушінің шоттарында мәлімделген басып шығару көлемін бақылауға мүмкіндік беретін интерактивті жүйені пайдалануы тиіс. Бұл құрал төмендегілерге:

құрылғының ағымдағы жай-күйін, сондай-ақ атауын, сериялық нөмірін, желі атауын, статусын, беттерді есептегіштің көрсеткішін, пайдаланылған шығыстардың қалдық ресурсын қарауға;

барлық құрылғылар, құрылғы топтары бойынша статистиканы әр құрылғы бойынша жеке қарауға;

деректерді экспорттауға және есептерді генерациялауды жүзеге асыруға;

сервистің мәлімделген деңгейінің орындалуын бақылау үшін сервистік оқиғалар туралы есепті жасауға мүмкіндік беруі тиіс.

Орындаушы өз қызметкерлерін және Тапсырыс берушінің уәкілетті қызметкерлерін өзінің Service-Desk жүйесіне қолжетімділікпен қамтамасыз етуге және оны Тапсырыс берушіден келіп түскен барлық Өтінімдерді тіркеу үшін, сондай-ақ пайдаланушылардан түскен Өтінімдердің орындалуын мониторингтеу үшін және №5 кестеге сәйкес Орындаушының SLA сақтауын бағалау үшін кейіннен есептер жасау үшін пайдалануға міндетті;

Орындаушы Шарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге Сервистік келісімшарттар жөніндегі менеджердің телефон нөмірін береді, ол 24/7 қолжетімді болуы тиіс;

Орындаушы БҚ-ның жұмыс қабілеттілігін қамтамасыз ету үшін ұсынылатын БҚ-ны әкімшілендіруді және Басып шығару сервисін ұйымдастыруға тартылған БҚ-ны сүйемелдеуді қамтамасыз етуі тиіс;

Басып шығару құрылғыларының жұмысында іркілістер болған кезде Орындаушының жауапты қызметкері оқыс оқиға тіркелгеннен кейін ақаулы жабдықты Ауыстыру қорынан осыған ұқсас жабдыққа ауыстыруды жүзеге асыра алады;

Келесі жұмыс күніне ден қою деп Тапсырыс берушінің Басып шығару сервисін ұйымдастыру орнына Орындаушы маманының жарамсыздықты жою үшін қосалқы бөлшектермен шығуы түсініледі;

Орындаушының мамандары №3 кестеге сәйкес жұмыс уақыты ішінде Пайдаланушыларға техникалық қолдау көрсету бойынша, сондай-ақ демалыс және мереке күндері Тапсырыс берушінің талап етуі бойынша қызметтер көрсетуі тиіс;

Қорларды басқаруға және ауыстыру қорына қойылатын талаптар;

Тапсырыс беруші Басып шығару құрылғыларының үздіксіз жұмыс істеуіне кепілдік ретінде ауыстыру қорын ұйымдастыру және картридждердің, қағаздың ең аз қажетті санын сақтау үшін жеке қойма үй-жайын ұсынады;

Орындаушы №5 кесте қызмет деңгейі туралы келісім (SLA) шеңберінде өз күшімен Басып шығару құрылғыларын картридждермен, тонермен, жөндеу жинақтарымен, қосалқы бөлшектермен, қағазбен үздіксіз қамтамасыз етуді жүзеге асыруы тиіс;

Картридждерді, тонерлерді, жөндеу жинақтарын, қосалқы бөлшектерді, қағазды беру және жинақтау Орындаушының күшімен жүзеге асырылады;

Жеткізілетін барлық картридждер, шығыс материалдары, жөндеу жинақтары мен қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа болуы және орнатылған Басып шығару құрылғыларына сәйкес болуы тиіс;

Қалпына келтірілген немесе жөнделген шығыс материалдарын, картридждерді беруге жол берілмейді;

Орындаушы ауыстыру қорын №1 кестеге сәйкес «А санаты» белгіленген талаптарға жауап беретін кемінде бір басып шығару құрылғысымен қамтамасыз етуі тиіс;

Принтерлердің шығыс материалдарын беруді Орындаушы алдын ала, Басып шығару сервисін тоқтатпай жоспарлауы тиіс;

Орындаушы ауыстыру қорын Басып шығару құрылғысының әр моделі үшін кем дегенде бір резервтік картриджімен қамтамасыз етуі тиіс. Түрлі-түсті басып шығару құрылғысы жағдайында әр түс үшін резервтік картридж ұсынылуы тиіс;

Қызметтер көрсету барысында Орындаушы ұйымдастыру техникасын жасап шығарушы ұсынған ұйымдастыру техникасын жүктеу нормаларына сүйене отырып, оларды орнату жөніндегі қызметтерді қоса алғанда, барлық қажетті шығыс материалдарымен ұйымдастыру техникасын уақтылы қамтамасыз етеді және ұйымдастыру техникасының пайдалану кезінде тоқтап қалуына жол бермейді;

СЕРВИС ДЕҢГЕЙІ ТУРАЛЫ КЕЛІСІМ (SLA).

Қолжетімділік талаптары:

Басып шығару сервисінің әрбір орнатылған Басып шығару құрылғысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі қолжетімді болса, Қызмет көрсетілді деп есептеледі:

Басып шығару құрылғылары үшін қолжетімділік коэффициенті 0,9;

Дайын істаңбалар мен сканерленген құжаттардың сапасы осы техникалық ерекшеліктің №1 кестесінде айқындалған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді;

Орындаушы көрсететін Қызметтердің қолжетімсіздігі төмендегілерден туындауы немесе оларға байланысты болуы мүмкін:

Авариялық жағдаймен;

Жоспарлы регламенттік жұмыстармен;

Шұғыл жұмыстармен;

Басқа оқыс оқиғалармен;

Барлық қызметтер Тапсырыс берушіні Орындаушы тарапынан хабардар етуді талап етеді.

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.

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

Қызметтердің жеделдігіне қойылатын талаптар:

Орындаушы №5 кестеде көрсетілген белгіленген уақыт көрсеткіштерінің шеңберінде Басып шығару сервисін ұсынуы, Басып шығару құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және Басып шығару сервисі серверін әкімшілендіруі тиіс.

Орындаушы қызмет көрсету кезінде осы техникалық ерекшеліктің талаптарын, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында, нормативтік құқықтық актілерде және уәкілетті мемлекеттік органдардың құжаттарында белгіленген өзге де талаптарды басшылыққа алуға міндетті.

Қосымша

Приложение к ТС.docx
Приложение к ТС гос.docx
Приложение_3 к Тех.спеки. на гос.языке.xlsx
Приложение_3 к Тех.спеки..xlsx

Қол қойған	Серик Мейрамкул Бахитовна
Қол қойылған күні	28.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1265700
способом Открытый тендер на понижение

Лот № 1 (199 У, 4566279) Услуги сервиса печати

Заказчик: Акционерное общество "Национальная компания "Қазақстан темір жолы"
Организатор: Акционерное общество "Национальная компания "Қазақстан темір жолы"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	**Значение**
Номер строки	199 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	Согласно утвержденной технической спецификации. 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
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, г. Астана, ул. Д. Кунаева 6
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

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

1. **Описание закупаемых товаров, работ и услуг.** Предоставление услуги сервиса печати для акционерного общества «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» на указанных объектах Заказчика. Адрес предоставления услуг: г. Астана.

2. **Требуемые функциональные, технические, качественные, эксплуатационные характеристики закупаемых товаров, работ и услуг.**

Услуга сервис печати – это комплекс услуг по администрированию, обслуживанию и предоставлению на объектах Заказчика копировально-множительного оборудования, согласно требованиям Таблицы №1 и всех задействованных автоматизированных систем, для выполнения требований настоящей технической спецификации.

Пользователи - работники Заказчика, использующие в своей работе копировально-множительное оборудование в рамках услуги сервис печати.

Заявка – запрос Заказчика на предоставление услуг по сервисному обслуживанию, доведённый до Службы поддержки посредством оформления заявки в системе Service Desk телефонного обращения, портала самообслуживания или электронной почты.

Менеджер по сервисным контрактам – сотрудник Исполнителя, контролирующий качество предоставления услуг, отвечающий за качество оказания услуги.

Инцидент – это 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.

Час – рабочий час, если явно не указано иное.

Рабочий день – день, официально считающийся в текущем году рабочим на территории Республики Казахстан при 5-ти дневной рабочей недели.

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

Программно-аппаратный комплекс, ПАК - программно-аппаратный комплекс, включающий в себя серверное программное обеспечение, которое обеспечивает выполнение требований текущей технической спецификации.

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

Отпечаток - односторонняя печать на бумажном носителе формата А4.

Устройство печати – периферийная техника Исполнителя (принтер, многофункциональное устройство, копировально-множительное оборудование, сканер и т.д.) отвечающая требованиям Таблицы №1, поставляемая на территорию Заказчика, для организации Сервиса печати.

В услуги сервис-печати должно быть включено обеспечение бумагой и ее укладка в предоставляемое оборудование согласно Приложению 3.

В случае изменения местоположения объекта Заказчика Исполнитель обязуется осуществлять услуги по настройке и переносу оборудования на новое место и размещения за свой счёт, в согласованные с Заказчиком сроки.

Контроль печати производится на сервере сервис печати, при возникновении аварийной ситуации Исполнитель уведомляет Заказчика о неисправности.

Добавление и корректировка оборудования, производится на сервере.

Программная часть должна быть реализована на серверной операционной системе.

Для распечатки материалов данные поступают на единый сервер Сервис печать.

В процессе проектирования и внедрения Сервиса печати, Исполнителем должны быть учтены следующие цели Заказчика:

Сокращение совокупной себестоимости печати;

Повышение уровня удовлетворённости пользователей за счёт упрощения и централизации методов и инструментов печати;

Упрощение процессов по управлению, контролю и оптимизации инфраструктуры печати;

Повышение отказоустойчивости инфраструктуры печати;

Мониторинг и отчетность потребления бумаги.

Исполнитель обязуются выполнять типографические работы: ламинирование материала, фальцевание и прошивание брошюр, переплет и резка материалов на форматах А3,А4 на оборудовании Заказчика и распечатывать материалы на оборудовании по Категории В-Г, согласно Таблице 1.

Исполнитель обязуется предоставить Устройства печати с техническими параметрами, указанными в
Таблице №1.

Количество Устройств печати может быть изменено в большую сторону в течение действия Договора, но не более 15% (пятнадцати) в квартал от общего количества единиц оборудования, в случае увеличения или уменьшения;

Требования к организации Сервиса печати:

Исполнитель должен обеспечить процесс организации Сервиса печати в соответствии с требованиями Таблицы №2 и настоящей технической спецификации;

Схема размещения оборудования составляется Исполнителем и согласовывается Заказчиком с учётом его требований;

Исполнитель должен предоставить и развернуть программное обеспечение, которое обеспечивает защищённую печать и учет распечатываемых документов.

После организации Сервиса печати Исполнитель должен предоставить не менее трех специалистов, в часы предоставления сервиса, согласно Таблицы №3, для выполнения следующих задач:

Предоставление специалистам Заказчика подробной и достоверной информации об использовании устройств Сервиса печати;

Оказание помощи сотрудникам Заказчика, если это необходимо, в работе с Сервисом печати;

По результатам организации Сервиса печати Исполнитель должен представить отчёт о проделанной работе со следующей информацией:

Количество установленных устройств печати;

Перечень установленного ПО;

Информацию об установленных информационных системах;

Требования к программному обеспечению:

Комплекс Сервис печати должен обеспечить следующие функциональные возможности на сетевых аппаратах печати:

Полнофункционально работать без использования подключения к сети Интернет;

Авторизацию пользователей на МФУ и с ее помощью функций: конфиденциальной /безопасной печати документов (печати только в присутствии пользователя), отложенной печати, многократной печати, ограничения доступа к устройству отдельных пользователей и групп пользователей.

Иметь интегрированную программную функциональность (авторизация, печать, копирование, сканирование, хранение списков документов, сенсорная панель управления, индивидуализированное пользовательское меню и т.д.), встраиваемую в МФУ;

Иметь полностью русифицированные интерфейсы пользовательских панелей управления, обеспечивать поддержку многоязычной среды администрирования и пользования;

Использование для авторизации пользователей карты, включая, EM-Marin.

Контроль доступа пользователей к устройствам;

Расширенные инструменты создания отчетов, в том числе учет затрат по устройствам /пользователям, группирование пользователей, автоматическую генерацию настроенных отчетов, создание пользовательских отчетов;

Комплекс должен обеспечивать следующие технические возможности:

Интеграция с Active Directory/LDAP.

Управление аутентификацией пользователей по картам доступа, по PIN-коду и т.д.

Централизованное управление пользователями и настройками всех поставляемых МФУ с помощью шаблонов настроек (клонирование настроек);

Настройку различных правил печати документов, в том числе удаление заданий печати по истечении определенного периода, установку ежемесячных лимитов печати (ч/б, цветной);

Требование к отказоустойчивости:

Исполнитель должен организовать сервисные услуги, на базе отказоустойчивого решения. Для этого требуется учитывать следующие требования для автоматизированной системы по управлению Сервисом печати:

Наличие основной и резервной системы управления Сервисом-печати;

Исполнитель в автоматическом или ручном режиме, осуществляет резервное копирование данных сервера печати по согласованному с Заказчиком расписанию.

Требования к автоматизированной системе мониторинга и учета заявок:

Исполнитель должен осуществлять контроль предоставления Сервиса печати посредством системы мониторинга системой учета заявок, путем отправки уведомлений и регистрации заявок сотрудником Исполнителя или его субподрядчика в ITSM Исполнителя или его субподрядчика.

В оказания услуги сервис печати, Исполнитель предоставляет свою технологическую инфраструктуру (MPS) для контроля точности биллинга, пополнения расходных материалов и времени работы парка устройств печати.

В состав технологии удаленного мониторинга должны входить следующие компоненты:

приложение, установленное в сети Заказчика, которое передает данные о доступности и состоянии сетевых устройств печати на сервер Сервис печати.

При использовании сервисного портала Заказчик должен иметь возможность просмотра следующей информации:

регулярность использования устройств;

контроль объемов печати;

сервисные отчеты по производительности.

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

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

Требования к технической поддержке.

Правила подачи заявок:

Специалист Исполнителя, в рамках времени реакции, согласно Таблицы №6 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, предавшего заявку;

В случае если одна заявка подразумевает работу с разными пользователями или Устройствами печати и предоставляется Заказчиком комплексно, Исполнитель оформляет заявку в виде различных Заявок;

В случае поступлении Заявки от Заказчика Исполнителю по электронной почте или по телефону «горячей линии», Время реакции на заявку не должно превышать указанного времени, если оно получено до 18:00 часов.

Если заявка отправлена позднее указанного времени, то время реагирования сдвигается до 09:00 часов рабочего дня, следующего за днем получения заявки.

Требования к организации технической поддержки:

Исполнитель должен обеспечить прием и регистрацию Заявок 24/7, исполнение и решение Заявок производится в рабочие часы Заказчика, согласно Таблице №3;

Устранение инцидентов и предоставление любых консультаций, связанных с Сервисом печати, производятся Исполнителем в рамках установленного времени Таблицы №6;

Исполнитель должен проинформировать Заказчика, если время решения Заявки вышло за рамки согласованного времени Таблица №5, с обязательным указанием причины, альтернативных сроков решения и дальнейших действий по восстановлению услуги;

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;

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

Исполнитель должен использовать интерактивную систему, позволяющую в равных возможностях, как Заказчику, так и Исполнителю контролировать объемы печати, заявляемых в счетах Заказчику. Данный инструмент должен позволять:

Просматривать текущее состояние устройства, а также наименование, серийный номер, сетевое имя, статус, показание счетчика страниц, остаточный ресурс используемых расходных;

Просматривать статистику по всем устройствам, группам устройств, отдельно по каждому устройству;

Осуществлять экспорт данных и генерацию отчетов;

Отчет по сервисным событиям для контроля выполнения заявленного уровня сервиса.

Исполнитель обязан обеспечить своих сотрудников и уполномоченных 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 №5;

Исполнитель после заключения Договора передаёт Заказчику телефонный номер Менеджера по сервисным контрактам, по которому он должен быть доступен 24/7;

Исполнитель должен обеспечить администрирование предоставляемого ПО и сопровождение задействованного ПО в организации Сервиса печати, для обеспечения их работоспособности;

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

Под реагированием на следующий рабочий день подразумевается выезд специалиста Исполнителя на место организации Сервиса-печати Заказчика с запчастями для устранения неисправности;

Специалисты Исполнителя должны оказывать услуги по технической поддержке Пользователей в течение рабочего времени согласно Таблицы №3, а также по требованию Заказчика в выходные и праздничные дни;

Требования к управлению запасами и подменным фондом;

Заказчик предоставляет отдельное складское помещение, для организации подменного фонда и хранения минимального необходимого количества картриджей, бумаги в качестве гарантии бесперебойного функционирования Устройств печати;

Исполнитель должен своим силами осуществлять бесперебойное обеспечение Устройств печати картриджами, тонером, ремкомплектами, запасными частями, бумагой в рамках соглашения об уровне услуг (SLA) Таблица №5;

Предоставление и складирование картриджей, тонеров, ремкомплектов, запасных частей, бумаги осуществляются силами Исполнителя;

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

Не допускаются предоставление восстановленных или отремонтированных расходных материалов, картриджей;

Исполнитель должен обеспечить подменный фонд минимум одним устройством печати, которое отвечает установленным требованиям «Категория А» согласно Таблицы №1;

Предоставление расходных материалов принтеров должна планироваться Исполнителем заблаговременно, без простоя Сервиса печати;

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;

В ходе оказания Услуг Исполнитель своевременно обеспечивает оргтехнику всеми необходимыми расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки оргтехники, и не допускает простоев в эксплуатации оргтехники;

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).

Требования доступности:

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

С коэффициентом доступности 0,9 для Устройств печати;

Качество готовых Отпечатков и сканированных документов соответствует требованиям Заказчика, которые определены в Таблице №1 текущей технической спецификации;

Недоступность оказываемых Услуг Исполнителем может быть вызвана или связана с:

Аварийной ситуацией;

Плановыми регламентными работами;

Срочными работами;

Прочими инцидентами;

Все услуги, требуют уведомления Заказчика со стороны Исполнителя.

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.

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

Требования к оперативности услуг:

Исполнитель должен предоставлять Сервис-печати, оказывать техническую поддержку Устройств печати и администрирование сервера Сервиса печати, в рамках установленных временных показателей, указанных в Таблице №5.

Исполнитель при оказании услуг обязан руководствоваться требованиями настоящей технической спецификации, а также иными требованиями, установленными законодательством Республики Казахстан, нормативными правовыми актами и документами уполномоченных государственных органов.

Приложение

Приложение к ТС.docx
Приложение к ТС гос.docx
Приложение_3 к Тех.спеки. на гос.языке.xlsx
Приложение_3 к Тех.спеки..xlsx

Подписал	Серик Мейрамкул Бахитовна
Дата подписания	28.10.2026