ТЕХНИКАЛЫҚ СИПАТТАМА

1266588 , Басу сервисі қызметтері сатып алу бойынша
Төмендету баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен

Лот № 2 (296 У, 4569070) Басып шығару қызметінің қызмет көрсетулері

Тапсырыс беруші: "ҚТЖ- Жүк тасымалы" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

Ұйымдастырушы: «ҚТЖ-Жүк тасымалы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің филиалы – «Отын ресурстық орталығы»

1. ТЖҚ қысқаша сипаттамасы

Атауы	**Мәні**
Жол нөмірі	296 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	Монохромды басып шығаруға, көшіруге, басып шығару жылдамдығы 30 бет/мин және сканерлеу жылдамдығы 80 сурет/мин (автоподатчик, еденге орнатуға арналған тумба, карта оқығыш және YSoft SafeQ бағдарламалық жасақтамасы) арналған SRA3 форматындағы көпфункционалды құрылғы
Саны	1.000
Өлшем бірлігі	-
Жеткізу орны	ҚАЗАҚСТАН, Астана қ., г.Астана, ул. Д.Кунаева 10
Жеткізу шарттары	-
Жеткізу мерзімі	01.2027 бастап 12.2027 дейін (қоса алғанда)
Төлем шарттары	Алдын ала төлем - 0%, Аралық төлем - 90%, Соңғы төлем - 10%

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

Компанияның негізгі қызметіне жатпайтын баспа қызметтері (бір процестен аспайды).

Орындаушы ISO/IEC 19752-2018 стандартына сәйкес осы техникалық ерекшеліктің талаптарын орындау үшін №1 кестесінің және барлық іске қосылған автоматтандырылған жүйелердің талаптарына сәйкес Тапсырыс берушінің объектілерінде көшіру-көбейту жабдығын әкімшілендіру, қызмет көрсету және ұсыну бойынша қызметтер кешені ретінде баспа қызметтерін ұсынуы тиіс.

Пайдаланушылар – басып шығару қызметінің бөлігі ретінде өз жұмысында көшіру аппараттарын пайдаланатын Тапсырыс берушінің қызметкерлері.

Өтініш – телефон, өзіне-өзі қызмет көрсету порталы немесе электрондық пошта арқылы Service Desk жүйесінде өтінімді толтыру арқылы Қолдау қызметіне жеткізілетін Тұтынушының техникалық қызмет көрсетуге сұранысы.

Қызмет көрсету шартының басшысы – қызмет көрсету сапасын бақылайтын, қызмет көрсету сапасына жауапты Орындаушының қызметкері.

Оқиға – қызмет көрсетудің қалыпты жұмысының бөлігі болып табылмайтын, осы қызметтің сапасының бұзылуына немесе төмендеуіне әкелген немесе әкелуі мүмкін кез келген оқиға.

Мәселе – белгісіз себебі бар бір немесе бірнеше байланысты оқиғалар.

Сағат – егер басқаша көрсетілмесе, жұмыс уақыты.

5 күндік жұмыс аптасы бар Қазақстан Республикасының аумағында ағымдағы жылы ресми түрде жұмыс күні болып саналатын күн жұмыс күні болып табылады.

Жауап беру уақыты – өтінішті Қызмет көрсету үстелінде тіркеген сәттен бастап Басып шығару қызметін жеткізушінің жауапты орындаушысы жұмысты бастағанға дейінгі уақыт кезеңі.

Бағдарламалық-аппараттық кешен (HSS) – ағымдағы техникалық спецификацияның талаптарына сәйкестікті қамтамасыз ететін серверлік бағдарламалық қамтамасыз етуді қоса.

SLA - қызмет көрсету деңгейі туралы келісім (қызмет деңгейі туралы келісім).

Импринт – А4 қағазында бір жақты басып шығару.

Баспа құрылғысы – Басып шығару қызметін ұйымдастыру үшін № 7 кестеге сәйкес Тапсырыс берушінің аумағына жеткізілетін, № 1 кестенің талаптарына жауап беретін Мердігердің перифериялық жабдығы (принтер, көп функциялы құрылғы, көшірме, сканер және т.б.).

Баспа қызметінің қызметтері № 8 кестеге сәйкес берілген жабдықта қағазды беру және оны жинақтауды қамтуы керек.

Тапсырыс берушінің объектісінің орналасқан жері өзгерген жағдайда, Орындаушы Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде жабдықты орнату және жаңа орынға ауыстыру және өз қаражаты есебінен орналастыру бойынша қызметтерді көрсетуге міндеттенеді.

Басып шығаруды басқару басып шығару қызметінің серверінде орындалады, төтенше жағдайда Орындаушы Тапсырыс берушіге ақаулық туралы хабарлайды.

Жабдықты қосу және реттеу серверде орындалады.

Бағдарламалық қамтамасыз ету бөлігі сервердің операциялық жүйесінде жүзеге асырылуы керек.

Материалдарды басып шығару үшін деректер бір сервердің Print Service қызметіне жіберіледі.

Басып шығару қызметін жобалау және енгізу процесінде Мердігер Тапсырыс берушінің келесі мақсаттарын ескеруі керек:

Баспаның жалпы құнын төмендету;

Басып шығару әдістері мен құралдарын жеңілдету және орталықтандыру арқылы пайдаланушының қанағаттануын арттыру;

Полиграфиялық инфрақұрылымды басқару, бақылау және оңтайландыру процестерін жеңілдету;

Полиграфиялық инфрақұрылымның тұрақтылығын арттыру;

Қағазды тұтынуды бақылау және есеп беру.

Басып шығару құрылғыларының саны Шарттың қолданылу мерзімі ішінде ұлғайып өзгертілуі мүмкін, бірақ ұлғайған немесе азайған жағдайда жабдық бірлігінің жалпы санының тоқсанына 15%-дан (он бес) аспауы керек;

Баспа қызметін ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

Мердігер №2 кестенің және осы техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес Баспа қызметін ұйымдастыру процесін қамтамасыз етуі тиіс;

Жабдықтың орналасу схемасын оның талаптарын ескере отырып, Орындаушы жасайды және Тапсырыс беруші келіседі;

Мердігер басып шығарылған құжаттарды қауіпсіз басып шығаруды және есепке алуды қамтамасыз ететін бағдарламалық құралды қамтамасыз етуі және қолдануы керек.

Баспа қызметін ұйымдастырғаннан кейін Орындаушы қызмет көрсету уақытында №3 кестеге сәйкес келесі міндеттерді орындау үшін кемінде екі маманды қамтамасыз етуі керек:

Тапсырыс берушінің пайдаланушыларын қызмет көрсетілетін орындарда Баспа қызметімен жұмыс істеуге үйрету;

Тапсырыс беруші мамандарын Print Service құрылғыларын пайдалану туралы толық және сенімді ақпаратпен қамтамасыз ету;

Қажет болған жағдайда Тапсырыс берушінің қызметкерлеріне Баспа қызметімен жұмыс істеуге көмек көрсету;

Баспа қызметін ұйымдастыру нәтижелері бойынша Орындаушы орындалған жұмыс туралы есепті келесі мәліметтермен ұсынуы керек:

Орнатылған басып шығару құрылғыларының саны;

Орнатылған бағдарламалық қамтамасыз ету тізімі;

Орнатылған ақпараттық жүйелер туралы ақпарат;

Бағдарламалық қамтамасыз ету талаптары:

Print Service кешені желілік басып шығару құрылғыларында келесі функцияларды қамтамасыз етуі керек:

Интернет қосылымын пайдаланбай толық функционалды жұмыс;

MFP-де және оның анықтамалық функцияларында пайдаланушы авторизациясы: құжаттарды құпия / қауіпсіз басып шығару (пайдаланушының қатысуымен ғана басып шығару), кешіктірілген басып шығару, бірнеше рет басып шығару, жеке пайдаланушылар мен пайдаланушылар топтары үшін құрылғыға кіруді шектеу.

MFP ішіне кіріктірілген бағдарламалық қамтамасыз ету функционалдығы (авторизация, басып шығару, көшіру, сканерлеу, құжаттар тізімдерін сақтау, сенсорлық басқару тақтасы, пайдаланушының жеке мәзірі және т.б.) болуы;

Қолданушының басқару тақталары үшін толығымен орысша интерфейстерге ие болыңыз, көп тілді басқару және пайдалану ортасын қолдауды қамтамасыз етіңіз;

Карта пайдаланушыларын авторизациялау үшін пайдаланыңыз, соның ішінде EM-Marine.

Пайдаланушының құрылғыларға қол жеткізуін бақылау;

Жетілдірілген есеп беру құралдары, соның ішінде құрылғы/пайдаланушы бойынша шығындарды есепке алу, пайдаланушыларды топтастыру, теңшелген есептерді автоматты түрде жасау, пайдаланушы есептерін жасау;

Кешен келесі техникалық мүмкіндіктерді қамтамасыз етуі керек:

Active Directory/LDAP-пен интеграция.

Пайдаланушы аутентификациясын кіру карталары, PIN код бойынша басқару және т.б.

Пайдаланушыларды орталықтандырылған басқару және барлық жеткізілетін MFP параметрлерін орнату үлгілерін (клондау параметрлері);

Құжаттарды басып шығарудың әртүрлі ережелерін орнату, соның ішінде белгілі бір кезеңнен кейін басып шығару тапсырмаларын жою, ай сайынғы басып шығару шектеулерін орнату (ақ/ақ, түсті);

Төзімділік талабы:

Мердігер ақауларға төзімді шешім негізінде қызметтерді ұйымдастыруы керек. Ол үшін басып шығару қызметін басқарудың автоматтандырылған жүйесіне қойылатын келесі талаптарды ескеру қажет:

Басып шығару қызметін басқарудың негізгі және резервтік жүйесінің болуы;

Мердігер автоматты немесе қолмен режимде басып шығару сервері деректерінің сақтық көшірмесін Тұтынушымен келісілген кестеге сәйкес жасайды.

Қолданбаларды бақылау мен тіркеудің автоматтандырылған жүйесіне қойылатын талаптар:

Мердігер Орындаушының немесе оның қосалқы мердігерінің ITSM жүйесінде Орындаушының немесе оның қосалқы мердігерінің қызметкері хабарламаларды жіберу және өтінімдерді тіркеу арқылы қолданбаларды есепке алу жүйесі арқылы мониторинг жүйесі арқылы Баспа қызметін көрсетуді бақылайды.

Баспа қызметін көрсету кезінде Мердігер есеп айырысулардың дұрыстығын, шығын материалдарын толтыруды және баспа құрылғылары паркінің жұмыс уақытын бақылау үшін өзінің технологиялық инфрақұрылымын (МПС) қамтамасыз етеді.

Қашықтан бақылау технологиясы келесі компоненттерді қамтуы керек:

желілік басып шығару құрылғыларының қолжетімділігі мен күйі туралы деректерді Print Service серверіне жіберетін Тұтынушының желісінде орнатылған қолданба.

Қызмет порталын пайдаланған кезде Тұтынушы келесі ақпаратты көре алуы керек:

құрылғыларды пайдалану жиілігі;

басып шығару көлемін бақылау;

қызмет өнімділігі туралы есептер.

Есептер басып шығару құрылғыларын пайдалану және басып шығару шығындары туралы толық ақпаратты қамтамасыз етуі керек.

Баспа қызметін көрсету кезінде мониторинг жүйесімен тіркелмеген ақаулар болған жағдайда, Тапсырыс беруші қызметкері оқиға туралы Орындаушыға бір байланыс нүктесі (электрондық пошта, телефон қоңырауы немесе веб-портал) арқылы хабарлауы немесе Қызмет көрсету шартына хабарласуы керек. Менеджер.

Техникалық қамтамасыз етуге қойылатын талаптар.

Қолдану ережелері:

Орындаушы маманы № 5 кестеге сәйкес әрекет ету мерзімі ішінде проблемалары бар Пайдаланушыға келіп түскен Өтінішті тіркейді;

Егер өтінімді Орындаушының техникалық сүйемелдеу қызметіне өтінім беруші тұлға берген болса, ол Өтінімді берген пайдаланушыға беріледі;

Өтініммен жұмыс істеу барысында Орындаушы мамандары қолданушыға да, өтінімді берген тұлғаға да орындалу дәрежесі туралы ақпарат береді;

Егер бір өтінім әртүрлі пайдаланушылармен немесе басып шығару құрылғыларымен жұмыс істеуді көздесе және оны Тапсырыс беруші кешенді түрде ұсынса, Орындаушы әртүрлі Өтініштер түрінде өтінімді ресімдейді;

Өтінім Тапсырыс берушіден Орындаушыға электронды пошта немесе «жедел желі» телефоны арқылы түскен жағдайда, өтінімге жауап беру уақыты сағат 18:00-ге дейін түскен жағдайда көрсетілген уақыттан аспауы тиіс.

Өтініш көрсетілген уақыттан кеш жіберілген жағдайда, жауап беру уақыты өтініш түскен күннен кейінгі жұмыс күні сағат 09:00-ге ауыстырылады.

Техникалық қамтамасыз етуді ұйымдастыруға қойылатын талаптар:

Мердігер тәулік бойы Өтінімдерді қабылдауды және тіркеуді қамтамасыз етуі керек, Өтінімдерді орындау және шешу Тапсырыс берушінің жұмыс уақытында №3 кестеге сәйкес жүзеге асырылады;

Оқиғаларды жоюды және Баспа қызметіне қатысты кез келген консультацияларды беруді Мердігер №3 кестеде көрсетілген мерзімде жүзеге асырады;

Орындаушы Тапсырыс берушіге Өтінішті шешу уақыты келісілген № 5 кестеде көрсетілген мерзімнен асып кеткен жағдайда себебін, шешімнің балама шарттарын және қызметті қалпына келтіру бойынша одан әрі әрекеттерді міндетті түрде көрсете отырып, хабарлауға міндетті;

Белгіленген мерзімде жөндеу-қалпына келтіру жұмыстарын жүргізу арқылы оқиғаны жою мүмкін болмаған жағдайда, Орындаушы оқиғаны шешу үшін белгіленген мерзімде қызмет көрсетудің баламалы схемасын (уақытша шешім) әзірлеуге және енгізуге міндетті;

Орындаушы Қызметті пайдалану кезінде Тапсырыс беруші анықтауы мүмкін кеңестер мен қателерді зерттеуді/түзетуді қамтамасыз етуі тиіс;

Орындаушы Тапсырыс берушіге де, Мердігерге де тең мүмкіндіктерде Тапсырыс берушіге шот-фактураларда мәлімделген басып шығару көлемін бақылауға мүмкіндік беретін интерактивті жүйені пайдалануы керек. Бұл құрал мүмкіндік беруі керек:

Құрылғының ағымдағы күйін, сондай-ақ атауын, сериялық нөмірін, желі атауын, күйін, бет санауышын оқуды, пайдаланылған шығын материалдарының қалған ресурсын көру;

Әрбір құрылғы үшін бөлек барлық құрылғылардың, құрылғылар тобының статистикасын қарау;

Деректерді экспорттау және есептерді жасау;

Мәлімделген қызмет көрсету деңгейінің орындалуын бақылау үшін қызмет көрсету оқиғалары туралы есеп беру.

Орындаушы өз қызметкерлеріне және Тапсырыс берушінің уәкілетті қызметкерлеріне өзінің Service-Desk жүйесіне қол жеткізуге және оны Тапсырыс берушіден алынған барлық Өтінімдерді тіркеу үшін пайдалануға, сондай-ақ Пайдаланушылардан Өтінімдердің орындалуын бақылауға және кейіннен құруға міндетті. № 6 кестеге сәйкес Орындаушының SLA сәйкестігін бағалау бойынша есептер;

Мердігер Шарт жасасқаннан кейін Тапсырыс берушіге қызмет көрсету жөніндегі келісім-шарттар менеджерінің телефон нөмірін береді, ол арқылы тәулік бойы жұмыс істеуге болады;

Орындаушы берілген бағдарламалық қамтамасыз етуді әкімшілендіруді және Баспа қызметін ұйымдастыруға қатысатын бағдарламалық қамтамасыз етудің техникалық қызмет көрсетуін қамтамасыз етуге, олардың орындалуын қамтамасыз етуге міндетті;

Баспа құрылғыларының жұмысында ақаулар орын алған жағдайда, Мердігердің жауапты қызметкері оқиғаны тіркегеннен кейін ақаулы жабдықты ауыстыру қорынан соған ұқсас жабдыққа ауыстыра алады;

Келесі жұмыс күніндегі жауап Орындаушы маманының ақауды жою үшін қосалқы бөлшектермен Тапсырыс берушінің Баспа қызметін ұйымдастыру орнына кетуін білдіреді;

Мердігер мамандары жұмыс уақытында Пайдаланушыларға No 3 кестеге сәйкес, сондай-ақ демалыс және мереке күндері Тапсырыс берушінің өтініші бойынша техникалық қолдау қызметтерін көрсетуі тиіс;

Қор мен қорды басқаруға қойылатын талаптар;

Тапсырыс беруші басып шығару құрылғыларының үздіксіз жұмысының кепілі ретінде ауыстыру қорын ұйымдастыру және картриджердің, қағаздың ең аз қажетті санын сақтау үшін бөлек қойма ұсынады;

Мердігер өз күшімен қызмет көрсету деңгейі туралы келісім (SLA) шеңберінде №5 кесте, №4 кесте;

Картридждерді, тонерлерді, жөндеу жинақтарын, қосалқы бөлшектерді, қағазды қамтамасыз етуді және сақтауды Мердігер жүзеге асырады;

Барлық берілген картридждер, шығын материалдары, жөндеу жинақтары және қосалқы бөлшектер жаңа, түпнұсқа және орнатылған басып шығару құрылғыларына сәйкес болуы керек;

Қайта өңделген немесе жөнделген шығын материалдарын, картридждерді беруге жол берілмейді;

Мердігер ауыстыру қорын №1 кестеге сәйкес «А санатының» белгіленген талаптарына сәйкес келетін кемінде бір баспа құрылғысымен қамтамасыз етуі тиіс;

Принтердің шығын материалдарын беруді Орындаушы Баспа қызметінің тоқтап қалмай, алдын ала жоспарлауы керек;

Мердігер басып шығару құрылғысының әрбір үлгісі үшін кемінде бір қосалқы картриджі бар ауыстыру қорын қамтамасыз етуі керек. Түсті басып шығару құрылғысы жағдайында әрбір түс үшін қосалқы картридж қамтамасыз етілуі керек;

Қызметтерді көрсету барысында Орындаушы оргтехниканы өндіруші ұсынған оргтехниканы жүктеу нормаларына негізделген барлық қажетті шығыс материалдарымен, соның ішінде оларды орнату қызметтерімен уақтылы қамтамасыз етеді және оргтехниканы пайдалану кезінде тоқтап қалуға жол бермейді. ;

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ДЕҢГЕЙІ КЕЛІСІМІ (SLA).

Қол жетімділік талаптары:

Егер басып шығару қызметінің әрбір орнатылған басып шығару құрылғысында басып шығару, көшіру және сканерлеу мүмкіндігі бар болса, Қызмет берілген болып саналады:

Басып шығару құрылғылары үшін 0,9 қолжетімділік коэффициентімен;

Аяқталған Басып шығару және сканерленген құжаттардың сапасы қолданыстағы техникалық ерекшеліктің №1 кестесінде анықталған Тапсырыс берушінің талаптарына сәйкес келеді;

Орындаушы ұсынатын Қызметтердің қолжетімсіздігі мыналармен байланысты болуы мүмкін:

төтенше жағдай;

Жоспарлы жөндеу жұмыстары;

шұғыл жұмыс;

басқа оқиғалар;

Барлық қызметтер Орындаушының Тапсырыс берушіге хабарлауын талап етеді.

Баспа қызметінің сегменттерін ішінара немесе толық тоқтатуды талап ететін жоспарлы техникалық және ағымдағы техникалық қызмет көрсету туралы ақпарат жұмыс басталғанға дейін 48 сағат бұрын беріледі және Тапсырыс берушімен келісіледі.

Ағымдағы техникалық қызмет көрсетудің (техникалық қызмет көрсетудің) нормативті уақытынан тыс жүргізілген шұғыл жұмыстар туралы ақпарат жұмыс басталғанға дейін 12 сағат бұрын беріледі.

Қызмет көрсетуге қойылатын талаптар:

Мердігер №3 кестеде көрсетілген белгіленген уақыт шегінде Баспа қызметін көрсетуі, басып шығару құрылғыларына техникалық қолдау көрсетуі және Баспа қызметі серверін басқаруы керек.

Есеп беру талабы:

Орындаушы Тапсырыс берушіге No 6 кестеге сәйкес қызметтерді көрсету барысы туралы ақпаратты ұсынады. Қызмет көрсету мекенжайы: Астана қ., көш. Қонаева 6 («ҚТЖ» ҰК» АҚ ғимараты), көш. Қонаева 10 («Изумрудный Тауэр» бизнес орталығы).

Қосымша

Приложение к ТС.docx	
Қол қойған	Алибекова Айгуль Абдимуталовна
Қол қойылған күні	30.10.2026

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 1266588 , ЦТР - Услуги сервиса печати
способом Запрос ценовых предложений на понижение

Лот № 2 (296 У, 4569070) Услуги сервиса печати

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "КТЖ-ГРУЗОВЫЕ ПЕРЕВОЗКИ"

Организатор: филиал товарищества с ограниченной ответственностью "КТЖ-Грузовые перевозки" - "Центр топливных ресурсов"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	296 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	Многофункциональное устройство формата SRA3 для монохромной печати, копирования, сканирования со скоростью печати 30 стр/мин и скоростью сканирования до 80 изоб/мин (автоподатчик, тумба для напольной установки, считыватель карт и программное обеспечение YSoft SafeQ)
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Астана, г.Астана, ул. Д.Кунаева 10
Условия поставки	-
Срок поставки	с 01.2027 по 12.2027 (включительно)
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 90%, Окончательный платеж - 10%

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

Услуги сервиса печати, не относящихся к основной деятельности Компании (не более одного процесса).

Исполнитель должен предоставить услуги сервиса печати как 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 в соответствии со стандартом ISO/IEC 19752-2018.

В данной технической спецификации используются следующие основные понятия и сокращения:

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

Программно-аппаратный комплекс (ПАК) - 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 согласно таблицы №7, для организации услуги Сервиса печати.

Исполнитель в течение 10 рабочих дней с даты заключения договора должен предоставить Заказчику Устройства печати формата А3/А4 (Цветной), а также программное обеспечение с лицензией для управления и учета затрат печати в

соответствии с техническими характеристиками, указанными ниже (технические характеристики Устройства печати должны соответствовать или превосходить минимальные требования.)

В услуги сервиса печати должно быть включено обеспечение бумагой и ее укладка в предоставляемое оборудование согласно таблице №8. Количество поставка бумаг в день должно быть не менее 3 пачки (формата а4) на одно устройство, бумага формата А3 поставляется по заявке Заказчика;

Оплата по договору производится только за фактически распечатанный объем документов, при этом не превышающую общую сумму договора.

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.

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 двух специалистов, в часы предоставления сервиса, согласно Таблицы №3, для выполнения следующих задач:

Обучение пользователей Заказчика работе с Сервисом печати в местах оказания услуги;

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-Marine.

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 №5 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 Таблица №3;

Устранение инцидентов и предоставление любых консультаций, связанных с Сервисом печати, производятся Исполнителем в рамках установленного времени Таблицы №3;

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 №6;

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, таблица №4;

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 №3.

Требование к отчётности:

Исполнитель обеспечивает предоставление Заказчику информацию о ходе оказания услуг согласно Таблице №6.

Адрес предоставления услуг: г. Астана, ул. Кунаева 6 (здание АО «НК «ҚТЖ»), ул. Кунаева 10 (БЦ «Emerald Tower»).

Приложение

Приложение к ТС.docx	
Подписал	Алибекова Айгуль Абдимуталовна
Дата подписания	30.10.2026