Приложение 1 к Документации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Утверждаю:**  **Главный инженер** | | | | |
| **ООО «Иркутскэнергосбыт»** | | | | |
|  | | | | |
| **Герасименко О.Н.** | | | | |
|  | | | | |
|  |  | | |  |
|  |  | | |  |
|  | |  | **2019 г.** | |

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по ремонту печатного оборудования и заправке картриджей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Составил: | Начальник отдела ИТ ООО «Иркутскэнергосбыт» | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Куц А.В. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Иркутск 2019

**Задача:**

Необходимо осуществлять диагностику, техническое обслуживание и ремонт печатающего оборудования и заправку картриджей в центральном офисе и территориальных отделениях ООО «Иркутскэнергосбыт» согласно приложению №1 к проекту договора.

Функциональные, технические, качественные, эксплуатационные характеристики объекта закупки (показатели, позволяющие определить соответствие закупаемых товаров, работ, услуг, установленных Заказчиком требованиям):

1. **Диагностика, техническое обслуживание и ремонт печатного оборудования (принтеров и МФУ).** 
   1. **Диагностика включает**
      1. Маркировка оборудования штрих кодом;
      2. Проведение диагностических работ для выявления неисправности оборудования;
      3. Подготовка рекомендаций по выявленным неисправностям оборудования;
      4. Проведение оценки стоимости ремонтных работ и заключение о целесообразности ремонта;
      5. Формирование акта (в произвольной форме, подписанным руководителем Исполнителя заверенный печатью) с заключением о целесообразности ремонта.
   2. **Техническое обслуживание включает:**
      1. Проведение профилактических работ с частичным разбором техники;
      2. Проверка работоспособности устройства после проведения профилактических работ.
   3. **Ремонт оборудования включает в себя:**
      1. Маркировка оборудования штрих кодом;
      2. Проведение профилактических работ с полным разбором техники (чисткой, смазкой узлов и механизмов);
      3. Проведение работ по замене частей и элементов, в том числе ресурсных – по мере их естественного износа;
      4. Настройка и обновление внутреннего программного обеспечения печатного оборудования.
2. **Диагностика, техническое обслуживание, ремонт и заправка картриджей**
   1. **Диагностика, техническое обслуживание картриджей включает:**
      1. Визуальный осмотр;
      2. Тестирование работоспособности;
      3. Определение качества печати картриджа, которое должно соответствовать устоявшимся нормам;
      4. Маркировка картриджа штрих кодом;
      5. Подготовка заключения о целесообразности ремонта/заправки.
   2. **Ремонт картриджа включает в себя**
      1. Проверка надежности функционирования картриджа;
      2. Замена фото барабана;
      3. Замена ракеля;
      4. Замена магнитного вала;
      5. Замена ролика заряда;
      6. Тестовое испытание;
      7. Маркировка картриджа штрих кодом.
   3. **Заправка картриджа включает в себя:**
      1. Проведение диагностических работ для выявления неисправности картриджа;
      2. Первичное тестирование картриджа;
      3. Разборка картриджа;
      4. Очистка всех узлов и деталей от остатков отработанного тонера и посторонних частиц;
      5. Очистка и полировка фотобарабана, лезвий, роликов;
      6. Снятие остаточного электростатического заряда;
      7. Заправка новым, высококачественным тонером, соответствующим для конкретной марки и модели картриджа;
      8. Замена чипа (при необходимости);
      9. Сборка картриджа, маркировка (о количестве заправок данного картриджа);
      10. Тестирование заправленного картриджа;
      11. Упаковка каждого картриджа по отдельности в специальный непрозрачный черный пакет с zip-lock замком;
      12. Обязательная наклейка на картридж и упаковку с указанием ответственного лица Исполнителя, наименования работ, даты выполнения данной работы;
      13. Замена вышедших узлов, частей, компонентов, комплектующих картриджа;
      14. Прикрепление к пакету с заправленным картриджем пробной страницы с этого картриджа;
      15. Заправка картриджей выполняется путем разборки (без сверления).
3. **Требования к качеству оказываемых услуг**
   1. При оказании услуг недопустимо использование комплектующих изделий и расходных материалов, бывших в употреблении.
   2. Поставляемые запасные части и расходные материалы для печатного оборудования должны соответствовать требованиям инструкции по эксплуатации оборудования. В случае применения аналогов, Исполнитель направляет Заказчику характеристику аналогичных запасных частей и расходных материалов по электронной почте для рассмотрения. Применение аналогичных запасных частей и расходных материалов для ремонта печатного оборудования, возможно только после согласования Заказчиком;
   3. После оказания услуг на корпусе печатного оборудования или картриджа должны отсутствовать следы проводимых работ (тонер, смазка и т.д.) т.е. корпус должен быть чистым, не должно быть грубых следов его вскрытия (сколы, не предусмотренные отверстия, отломленные и деформированные части корпуса).
   4. После заправки/замены комплектующих картриджа, должно быть обеспечено использование только оригинального тонера для каждого типа картриджей, используемый тонер должен соответствовать требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям сертификации, безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам т.п.), установленным действующим законодательством Российской Федерации.
   5. В случае возникновения у Заказчика сомнений относительно качества и оригинальности запасных частей и расходных материалов, предоставленных Исполнителем, Заказчик имеет право за счет Исполнителя привлекать третьих лиц, которые выдают заключение относительно качества и оригинальности, а также соответствия качества запасных частей и расходных материалов требованиям, установленным производителем запасных частей и расходных материалов. Расходы на привлечение вышеуказанных лиц удерживаются Заказчиком из счета, выставленного на основании настоящего Договора. Процедура является комиссионной, проводится в присутствии Исполнителя, Заказчика, приглашенного Эксперта.
   6. Заправленный картридж должен обеспечивать ресурс работы не менее ресурса оригинального картриджа.
   7. Не допускается просыпание тонера с заправленного картриджа внутрь принтера.
   8. Процесс печати должен быть без посторонних стуков, скрипов и прочих шумов.
   9. Качество печати картриджа должно соответствовать устоявшимся нормам (т.е. при визуальном осмотре копии должны быть чёткими и ясными, знаки и графика ярко чёрными).
   10. Не допускается эффект грязного/серого листа (фона) при печати на белой бумаге, дефектов изображения, размытого или нечёткого изображения, пятен, точек, фона, в том числе и на оборотной стороне отпечатка и любых дефектов при печати всего ресурса заправленного картриджа.
   11. После проведения ремонта/обслуживания/заправки, картридж должен свободно вставляться в принтер, исключая тем самым некачественное произведение работ.
   12. Упаковка каждого картриджа по отдельности в спец/непрозрачный черный пакет с zip-lock замком (гарантирующие предотвращение засвечивания фоторецептора, попадание влаги и пыли, механических повреждений)
   13. Обязательное прикрепление к пакету с заправленным картриджем пробной страницы с этого картриджа (которая не должна содержать полос, точек, серого фона, грязи, повторного изображения и пр.)
   14. Обязательное нанесение на картридже уникальных идентификационных данных и ведение базы данных по картриджам, позволяющей отслеживать историю проведенных с картриджем работ, даты оказания данной услуги.
   15. Транспортировку картриджей со склада Заказчика и обратно выполняет Исполнитель своими силами и за свой счет.
   16. Ремонт (восстановление) картриджей производится по согласованию с представителем Заказчика, замененные детали передаются Заказчику.
   17. Исполнитель выполняет все работы при заявке от одного картриджа.
   18. Исполнитель согласен осуществлять услуги по заправке/восстановлению партии картриджей и возврат картриджей в срок до 3-х рабочих дней со дня получения их от Заказчика.
   19. Качество и безопасность услуг должны соответствовать установленным стандартам. Приемка услуг по качеству осуществляется путем вскрытия до 20 (двадцати) % заправленных картриджей и проведения пробной печати. В случае возникновения у Заказчика сомнений относительно качества предоставленных Исполнителем, Заказчик имеет право за счет Исполнителя привлекать третьих лиц, которые выдают заключение относительно качества проведенных работ. Расходы на привлечение вышеуказанных лиц удерживаются Заказчиком из счета, выставленного на основании настоящего Договора. Процедура является комиссионной, проводится в присутствии Исполнителя, Заказчика, приглашенного Эксперта.
   20. Исполнитель обязуется осуществлять услуги по договору во всех открытых подразделениях Заказчика, в соответствии с приложением 1а договора.
   21. Исполнитель, обязан по заявке заказчика прибыть на место и провести все необходимые работы по заявленным услугам договора, в течение 3 (трех) рабочих дней после получения заявки.
   22. При выполнении обязательств по договору, исполнитель должен отображать информацию о выполненных работах в информационной системе (раздел 4 настоящего Технического задания).
   23. Исполнитель обязуется консультировать Заказчика по выполненным работам (по рабочим дням, бесплатно) в течение гарантийного срока.
4. **Информационная система**
   1. Исполнитель обязуется предоставить представителям Заказчика доступ к Информационной системе для учета работ по оказываемым услугам. Информационная система должна быть реализована в виде веб-интерфейса, размещенного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Внедрение и сопровождение Информационной системы должно быть для Заказчика бесплатным в течение всего действия договора. Внедрение Информационной системы производится без использования аппаратного обеспечения Заказчика. Информационная система должна быть доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Учетные данные для доступа к Информационной системе предоставляются в течение 3 рабочих дней после подписания договора обеими сторонами.
   2. Заказчик, должен иметь доступ к Информационной системе, по адресу, опубликованному в сети интернет, авторизовавшись по логину и паролю.
   3. Информационная система, а также данные о технической поддержке (номера телефонов, формы обратной связи), должны находиться на одном сайте Исполнителя.
   4. Информация, отображаемая в Информационной системе, должна обладать свойством актуальности. Под актуальностью понимается отображение всех выполненных работ по оказываемым услугам, за текущий день, не позднее 16-00 текущего дня.
   5. При вводе уникального штрихкода отремонтированного оборудования или картриджа, в Информационную систему, должна отображаться информация о всей истории ремонтов, которая включает в себя номенклатуру работ и ее стоимость.
   6. Наличие в Информационной системе возможности экспорта всех отчетов в форматы PDF и MS Excel.
   7. Обязательное наличие технической поддержки на сайте Исполнителя, доступной 24 часа в сутки. (доказательством будет интернет ссылка на сайте Исполнителя) Наличие бесплатной горячей телефонной линии поддержки (формата 8-800-ХХХ-ХХ-ХХ), с указанием телефонного номера на сайте Исполнителя, доступной в течение рабочего дня (по Иркутскому времени) (доказательством будет указание телефонного номера 8-800 на сайте Исполнителя)
   8. При выставлении Заказчику счетов на оплату информационная система должна содержать и обеспечивать хранение счетов на оплаты выполненных работ с сортировкой счетов по подразделениям Заказчика, на период действия договора.
   9. При подаче заявки в процедуру закупки запрашиваемых услуг Исполнитель должен предоставить Заказчику демонстрационный доступ в информационную систему путем предоставления ссылки, авторизационных данных (логин/пароль) для целей проверки соответствия информационной системы требованиям Заказчика. Для демонстрации возможностей Информационной системы Исполнителя, допускается использовать сгенерированные данные.
5. **Требования к оказываемым услугам**
   1. Место оказания услуг: центральный офис ООО «Иркутскэнергосбыт» и территориальные подразделения ООО «Иркутскэнергосбыт» согласно приложению №1а к договору.
   2. Время реакции на заявку: в случае неисправности оборудования - в течение 48 часов после заявки, направленной Заказчиком по телефону/электронной почте/через форму обратной связи на сайте Исполнителя
   3. Доставка ресурсных материалов, запчастей для печатного оборудования - силами Исполнителя, максимальный срок поставки 10 рабочих дней после возникновения потребности в замене.
   4. Исполнитель планирует даты проведения технического обслуживания печатного оборудования и картриджей по всем объектам, исходя из условия обязательной проверки каждой единицы оргтехники раз в неделю. Информация о датах планового технического обслуживания на следующий месяц, заносится в Информационную систему не позднее 20 числа текущего месяца. Заказчик вправе проводить корректировку дат планового технического обслуживания, в связи с производственной необходимостью, без согласования с Исполнителем. На Исполнителе в этом случае лежит обязанность выполнения технического обслуживания, в даты, определенные в заявке Заказчика.
   5. Сотрудники Исполнителя, еженедельно, по согласованным с заказчиком датам, приходят на объекты заказчика, проверяют всю оргтехнику на предмет потребности в заправке картриджей. Выполняют все необходимые ремонтные работы, для обеспечения работоспособности картриджа.
   6. Исполнитель, обязан по заявке заказчика прибыть на место и провести все необходимые работы для восстановления функционирования картриджа, в течение 3-х рабочих дней.
   7. После проведения необходимых услуг представитель Исполнителя возвращает картриджи Заказчику, который подписывает и передает представителю Исполнителя акт оказанных услуг. Приемку оказанных услуг осуществляет Заказчик. Услуги считаются принятыми после подписания Заказчиком акта оказанных услуг.
   8. В случае обнаружения при приемке оказанных услуг недостатков, Заказчик извещает об этом Исполнителя (с указанием обнаруженных в результате приемки недостатков) и оставляет за собой право не подписывать акт оказанных услуг до полного устранения замечаний.
   9. Исполнитель должен обладать диагностическим программным обеспечением, необходимым для выявления и устранения неполадок в работе оборудования.
6. **Гарантии качества предоставляемых услуг**
   1. Гарантийный срок на замененные запасные части для печатного оборудования: с момента установки – 12 месяцев.
   2. Если Заказчиком, в течение 12 (двенадцати) месяцев гарантийного срока на заменяемые запчасти, будет выявлена некомплектность или дефекты запасных частей и расходных материалов, то Исполнитель без дополнительной оплаты со стороны Заказчика в течение 10 календарных дней с момента уведомления Заказчиком доукомплектовывает их, или устраняет эти дефекты, или заменяет дефектные запасные части и расходные материалы новыми. Дефектные запасные части и расходные материалы должны быть приняты Исполнителем для устранения дефектов в течение 3 рабочих дней с момента письменного уведомления Заказчиком о выявленных дефектах. Доставка запасных частей и расходных материалов для устранения дефектов и после устранения дефектов производится силами и за счёт Исполнителя.
   3. Срок предоставления гарантии качества работ (гарантийный срок) составляет не менее 6 (шести) месяцев со дня подписания акта сдачи-приемки работ, выполненных по заявке, при условии соблюдения Заказчиком технических требований по эксплуатации программно-технических средств. Если в течение гарантийного срока будут выявлены неисправности или недостатки в выполненных работах, то Исполнитель устраняет их без дополнительной оплаты со стороны Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней с момента уведомления о них. При этом гарантийный срок продлевается на время, в течение которого устранялись неисправности или недостатки в выполненных работах. Для устранения неисправностей или недостатков в выполненных работах Исполнитель прибывает до 10 (десяти) часов следующего рабочего дня после получения уведомления о таких неисправностях.
   4. Гарантия на работу картриджа после проведения работ по заправке - до полной выработки гарантированного Исполнителем страничного ресурса. При выходе из строя в течение гарантийного срока – бесплатный ремонт и заправка картриджа за счет Исполнителя.
   5. В случае порчи или утери картриджей во время оказания услуг Исполнитель на основании двустороннего акта безвозмездно восстанавливает или заменяет вышедшие из строя и утраченные картриджи на аналогичные в течение 5 (пяти) календарных дней.
   6. Вышедшие из строя картриджи (отработавшие свой ресурс) должны быть возвращены Заказчику с актом технического осмотра, содержащим заключение о невозможности дальнейшего их использования и ремонта.
   7. В случае выхода из строя оборудования из-за некачественной работы (заправки картриджей) Исполнитель производит ремонт данного оборудования за свой счёт в течение 30 (тридцати) календарных дней. Доставка оборудования в сервисный центр и обратно производится силами и за счет Исполнителя в течение 2 (двух) рабочих дней с момента обращения Заказчика.