Приложение №1

**Техническое задание**

Исполнитель предоставляет Заказчику комплекс услуг по обслуживанию Комплекса Офисной Техники в офисах Банка г. Москва, включающий следующий набор услуг:

* Комплексное техническое обслуживание печатающего оборудования;
* Единая служба технической поддержки Исполнителя

## Описание услуг и регламента их предоставления

**Комплексное техническое обслуживание печатающего оборудования**

* Техническая поддержка по обслуживанию оборудования в соответствии с технологическими процедурами, установленными производителем для данного вида техники, а также в соответствии с требованиями ЗАКАЗЧИКА. Периодичность выполнения данного вида работ определяется требованиями ЗАКАЗЧИКА
* Стоимость оказываемых услуг состоит из платежа за сделанные на оборудовании, перечисленном в Приложение № 2, Таблица№1 отпечатки/копии/скан. копии и Абонентской платы за оборудование, перечисленное в Приложение № 2, Таблица№2. В случае если на аппарате отсутствует счетчик отпечатков/копий/ скан. копий, то расчет количества отпечатанных за отчетный период копий определяется путем умножения количества картриджей, установленных в аппарат в течение отчетного периода, на ресурс картриджа. Отпечатком/копией/скан. копии является одностороннее изображение, с 5% заполнением площади листа, нанесенное на бумажный носитель формата А4.
* В стоимость отпечатка должна быть включена стоимость всех необходимых для оказания услуги материалов, запасных частей и работ, а именно:

- Полное ежемесячное техническое обслуживание оборудования;

- Все расходные материалы и запасные части (в т.ч. картриджи, тонер, любые запасные части, в т.ч. ресурсные запчасти, системные платы, блоки лазеров и т.п.)

- Все работы по замене расходных материалов и запасных частей;

- Предоставление подменного оборудования в случае длительных ремонтов;

- Диагностирование проблем и устранение неполадок с драйверами, установленными локально;

- Услуги службы поддержки (в части создания и управления инцидентами);

- Формирование рекомендации по внедрению оптимизации на основе анализа статистики печати (предоставляются ежеквартально).

*Услуга оплачивается единым счетом и должен сопровождаться детализацией, позволяющей отследить объемы печати на каждой единице печатающего оборудования;*

**!!! В стоимость отпечатка не включается стоимость бумаги, скрепок.**

* Ежемесячный платеж за оказываемые услуги производится в начале каждого месяца, следующего за отчетным месяцем, на основании счета и акта об оказанных услугах за прошедший месяц, подписанного сторонами. Исполнитель также предоставляет информацию о расшифровке счета. Ежемесячные платежи за отпечатки/копии рассчитываются путем умножения стоимости отпечатков/копий на количество таких отпечатков/копий, произведенных на оборудовании в течение отчетного периода. Двусторонние отпечатки и отпечатки формата А3 считаются за два отпечатка формата А4, отпечатки формата А5 приравниваются к отпечаткам формата А4
* Обеспечение ИСПОЛНИТЕЛЕМ полной гарантии на расходные материалы и запасные части для печатающей техники, которая входит в стоимость обслуживания
* Производство работ по увеличению срока службы оборудования печати, включающие в себя: восстановление не работающей техники, замену всех изношенных деталей, проведение регулировочных, профилактических работ согласно рекомендациям производителей, за счет Исполнителя
* ИСПОЛНИТЕЛЬ организует точки постоянного присутствия, в отделениях, имеющих не менее 70 аппаратов печати, со временем реагирования на проблему не более 30 минут
* Вызов инженера и диагностика оборудования входят в стоимость Комплексного Сервисного Обслуживания.
* Единая фиксированная (не увеличиваемая) цена обслуживания в течение 1 года или срока действия договора, которая транслируется по всей территории РФ (не зависимо от географического расположения оборудования). Отсутствие предоплаты за сервисное обслуживание.
* Нет никаких дополнительных затрат на содержание аппаратов печатающей техники, за исключением бумаги.
* В случае невозможности ремонта аппарата печати на месте, он доставляется транспортом компании ИСПОЛНИТЕЛЯ в сервисный центр, а на время ремонта ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет аппарат того же класса.
* ИСПОЛНИТЕЛЬ обеспечивает доставку до места эксплуатации аппарата печати необходимых для работы расходных материалов.

**Единая служба технической поддержки Исполнителя**.

Единая служба технической поддержки Исполнителя, осуществляющая функции единой точкой контактов с поставщиком услуг (регистрация и диспетчеризация обращений, мониторинг состояния обращений, предоставление отчетности). Услуга Единая служба технической поддержки должна оказывается в режиме 10х6.

* Исполнитель обязуется предоставить доступ Заказчику к базе заявок посредством WEB-интерфейса для возможности контроля выполнения заявок в режиме реального времени.
* Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику ежемесячный отчёт по зафиксированным показателям SLA. (Приложение № 3).
* Штрафные санкции по показателям SLA (Приложение № 3): За каждый процент нарушения показателя сервиса - штраф 2.5% от суммы счета. Пример: Показатель выполнения времени полного восстановления, зафиксированный в соглашении SLA, равен 97%. Реально по итогам месяца показатель составил 95%. Штраф для Исполнителя составит 5% от общей суммы счета за обслуживание.