

Утверждаю:  
Директор по ИТ -  
Начальник Департамента ИТ  
ОАО «МРСК Центра»  
Дудин А.В.



## **ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

На оказание услуг по полному сервисному обслуживанию  
печатной офисной инфраструктуры

Согласовано:  
Начальник Управления ИТ  
Департамента ИТ  
ОАО «МРСК Центра»  
Симонов Е.Е.



г. Москва  
2014 год

## **Оглавление**

<b>РАЗДЕЛ I.</b>	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>3</b>
<b>РАЗДЕЛ II.</b>	<b>ТРЕБОВАНИЕ К ИСПОЛНИТЕЛЮ</b>	<b>4</b>
<b>РАЗДЕЛ III.</b>	<b>ОБЪЕКТЫ ПОДДЕРЖКИ И СОСТАВ УСЛУГ</b>	<b>5</b>
<b>РАЗДЕЛ IV.</b>	<b>ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b>	<b>8</b>
<b>РАЗДЕЛ V.</b>	<b>ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ</b>	<b>12</b>
<b>РАЗДЕЛ VI.</b>	<b>ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>	<b>13</b>
<b>РАЗДЕЛ VII.</b>	<b>ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И СДАЧЕ РЕЗУЛЬТАТОВ</b>	<b>14</b>
<b>РАЗДЕЛ VIII.</b>	<b>ЦЕНА УСЛУГИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ</b>	<b>15</b>

# РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## 1. Введение

- 1.1. Данный документ создан в соответствии с «Положением о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг для нужд ОАО «МРСК Центра», с целью оптимального выбора исполнителя по оказанию услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры. Данный документ является неотъемлемой частью пакета конкурсной документации, предоставляемой участникам конкурсных торгов.
- 1.2. Целью настоящего документа является определение требований к услугам по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра» (Заказчика), а также определение необходимых качественных и объемных показателей, подлежащих соответствующему отражению в материалах конкурсной документации.
- 1.3. Основной целью при оказании услуг по обслуживанию печати и копирования является обеспечение высокой доступности и производительности сервиса.

## 2. Структура документа

Настоящий документ содержит детальное описание требований к оказанию услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры.

В разделах документа определяются требования к исполнителю услуг, определяется объем услуг, дается описание объектов поддержки и задается необходимый уровень оказания услуг. Разделы документа:

- **Раздел 2. Требования к исполнителю.** В разделе зафиксированы требования, которым должна соответствовать организация, предлагающая себя в качестве поставщика услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры.
- **Раздел 3. Объекты поддержки и состав услуг.** В разделе описываются объекты, передаваемые на обслуживание, определяется полный перечень требуемых услуг.
- **Раздел 4. Уровень оказания услуг.** В настоящем разделе задается требуемый уровень оказания услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры.
- **Раздел 5. Потребители услуг.** В разделе зафиксирован перечень потребителей услуг, в разрезе организационной структуры ОАО «МРСК Центра».
- **Раздел 6. Требования к организации предоставления услуг.** В разделе зафиксированы требования к организации процесса оказания услуг, а также требования к предоставлению отчетности.
- **Раздел 7. Требования к документированию результатов оказания услуг и сдаче результатов.** В разделе представлены требования к осуществлению процесса документирования результатов оказания услуг и приемки-сдачи результатов.

## **РАЗДЕЛ II. ТРЕБОВАНИЕ К ИСПОЛНИТЕЛЮ**

### **1. Общие требования**

Участвовать в конкурсе может любое юридическое лицо. Однако, чтобы претендовать на победу в конкурсе и получение права заключить с Заказчиком Договор, Участник конкурса должен отвечать следующим требованиям:

- Участник конкурса должен обладать необходимыми профессиональными знаниями и опытом, управленческой компетентностью и репутацией, иметь ресурсные возможности (финансовые, материально-технические, производственные, трудовые);
- Участник конкурса должен обладать гражданской правоспособностью в полном объеме для заключения и исполнения Договора (должен быть зарегистрирован в установленном порядке и иметь соответствующие действующие лицензии на выполнение видов деятельности в рамках Договора);
- Участник конкурса не должен являться неплатежеспособным или банкротом, находиться в процессе ликвидации, на имущество Участника конкурса в части, существенной для исполнения договора, не должен быть наложен арест, экономическая деятельность Участника конкурса не должна быть приостановлена;
- Готов оказать весь комплекс услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра».

Предметом конкурентного отбора является соответствие участника конкурса специальным требованиям, предъявляемым к исполнителю, содержание услуг, в том числе сроки оказания и порядок оплаты, а также стоимость услуг.

### **2. Специальные требования**

Помимо общих требований настоящего раздела Участник конкурса должен обладать:

- опытом оказания услуг по обслуживанию печати и копирования не менее 10 лет;
- опытом внедрения и поддержки решений для энергетических предприятий;
- квалифицированным персоналом для надлежащего оказания услуги;
- действующими лицензиями на виды деятельности, связанные с обслуживанием оборудования;
- письменным подтверждением компании ООО «Канон Ру» о соответствующем уровне подготовки специалистов для выполнения задач в рамках настоящих ТТ;
- собственной круглосуточной службой для приема и регистрации обращений для обеспечения надлежащего уровня сервиса.

## РАЗДЕЛ III. ОБЪЕКТЫ ПОДДЕРЖКИ И СОСТАВ УСЛУГ

### 1. Требования к составу решаемых задач по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры

В рамках оказания услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры должна осуществляться поддержка следующего программного обеспечения (сервер печати Uniflow):

- Ядро сервера печати Uniflow Business Edition, неограниченно число динамических пользователей и с одной включённой лицензией дополнительного функционала по выводу статистических отчётов (1068V028 UF OFFICE LIC ENT ED);
- Дополнительный офисный модуль (1068V029 Office Module (Secure Printing));
- Модуль универсального драйвера (1365V354 Job Conversion Instance);
- Лицензия на устройство (1365V356 MEAP-Device ID License 1 Device).

Перечень оборудования, передаваемого на поддержку, представлен в таблице (Таблица 1).

№п.п.	Наименование оборудования	Количество	Серийный номер
1	МФУ Canon iR C2380i 230V (в комплекте: дуплексный автоподатчик оригинала 8439A003 DADF-L1, выходной лоток 8815A001 Copy Tray-J1 optional external tray 3 way unit-A1 required for iR2270/2870, Тумба 9669A001 iR3100C pedestal)	7	DCF28821 DCF38342 DCF50609 DCF51470 DCF70036 DCF70072 HMA07826
2	МФУ Canon iR1133 4840B001 (в комплекте: Cassette Feeding Module-Z1 0732A025)	1	HTA11847
3	МФУ Canon iR C2030i ADVANCE 3613B005 (в комплекте: Color Image Reader Unit-D1 3751B001, Cassette Feeding Unit-AF1 3755B001)	5	EZU15578 EZU15817 EZU16149 EZU15577 EZU15858
4	МФУ Canon iR C5255i ADVANCE + Duplex Color Image Reader Unit-E1	1	
4	Считыватель карт MiCard Plus Reader (EM 410X 125kHz Cards)	14	

Таблица 1

### 2. Требования к составу услуг

Для обеспечения работоспособности оборудования и эффективному оказанию услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры, требуется обеспечение комплекса услуг, представленных в таблице (Таблица 2).

Вид услуг	Краткое описание задач и состава работ
Полное сервисное обслуживание печатной офисной инфраструктуры	<ul style="list-style-type: none"> <li>• поддержка в работоспособном состоянии, интеграция с информационными системами Заказчика и обновление программного обеспечения Uniflow, подключение к программному обеспечению новых устройств;</li> <li>• полное техническое обслуживание (проведение диагностических, профилактических и ремонтных работ) оборудования Заказчика (Таблица 1);</li> <li>• обеспечение печати черно-белых и цветных отпечатков;</li> <li>• обеспечение сканирования на оборудовании Заказчика;</li> <li>• диагностику оборудования Заказчика;</li> <li>• устранение неполадок с локально установленными драйверами оборудования Заказчика;</li> <li>• поставка и замена ресурсных деталей и запасных частей для оборудования по мере износа или выхода из строя;</li> <li>• поставка расходных материалов для оборудования Заказчика, кроме бумаги и скрепок;</li> <li>• услуги службы поддержки (в части управления инцидентами);</li> <li>• проведение оптимизационных мероприятий в рамках согласованной стратегии развития офисной печатной инфраструктуры и политики печати;</li> <li>• предоставление ежемесячной отчетности по согласованному набору показателей;</li> <li>• в случае выхода из строя оборудования Заказчика и невозможности устранения неисправности в установленные сроки предоставление подменного оборудования со следующими характеристиками: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Многофункциональное устройство для высококачественной цветной печати формата А3;</li> <li>- Скорость печати А4, цвет/чб, ppm- не менее 50/55 отпечатков в минуту;</li> <li>- Скорость печати А3, цвет/чб, ppm- не менее 25/27 отпечатков в минуту;</li> <li>- Скорость сканирования А4, симплекс, цвет/чб, ppm - не менее 75;</li> <li>- Скорость сканирования А4, дуплекс, цвет/чб, ppm - не менее 120;</li> <li>- Наличие устройства считывания двусторонних цветных изображений для сканирования документов;</li> <li>- Форматы файлов сканирования - TIFF, PDF, JPEG, XPS, PDF с возможностью поиска;</li> <li>- Разрешение печати - не менее 1200x1200 dpi;</li> </ul> </li> <li>• обучение персонала Заказчика.</li> </ul>

**Таблица 2**

Параметры всех обслуживаемых систем должны соответствовать техническим характеристикам, заявленным производителем. Обслуживаемые системы должны эксплуатироваться в штатном режиме. В случае выявления неисправностей, допущенных по вине Исполнителя, Исполнитель обязан их устранить за свой счет.

Обслуживание оборудования, находящегося на гарантии, не должно приводить к снятию гарантийных обязательств на оборудование. В случаях снятия Оборудования с гарантийных обязательств по вине Исполнителя, Исполнитель обязан заменить снятое с гарантии

Оборудование на аналогичное, находящееся на гарантийном обслуживании. При этом гарантийный срок не должен быть меньше остаточного срока гарантийных обязательств поставщика Оборудования.

Все ресурсные и расходные материалы должны быть оригинальными и рекомендованными к использованию производителем оборудования.

## РАЗДЕЛ IV. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Все перечисленные в разделе III услуги должны оказываться своевременно с необходимой периодичностью и надлежащим качеством.

Периодичность определяется для каждой услуги либо группы услуг. Время исполнения услуги определяется в зависимости от критериев оказания услуги, качество услуг оценивается конечным получателем услуги путем подтверждения оказания услуги, оговоренным с исполнителем способом.

### 1. Критерии предоставления услуг

В настоящем разделе представлены критерии, от которых зависят условия предоставления услуг.

#### 1.1. Классификация Приоритетов

Приоритет - это параметр отражающий последовательность исполнения заявок в очереди заявок и определяющий крайний срок исполнения заявки. В рамках оказания услуг Участник конкурса должен учитывать приоритет заявки. Перечень и значения приоритетов указаны в таблице (Таблица 3).

Приоритет	Описание
Приоритет 1 Высокий	Запросы по устранению сбоев
Приоритет 2 Низкий	Запросы на обслуживание (изменение действующего функционала и добавление нового)

Таблица 3

### 2. Способы предоставления услуг

#### 2.1. Требования к способам предоставления услуги

Участник конкурса должен организовать прием и обработку обращений пользователей по всем видам обслуживания с использованием следующих точек входа:

Параметр точки входа	Описание
Точка входа №1 в Автоматическую службу приема почтовых запросов	Электронная почта исполнителя
Точка входа №2 Единая служба приема обращений пользователей (телефон)	Прием обращений пользователей по телефону организован и предоставляется Исполнителем

Таблица 4

#### 2.2. Требования к доступности точки входа

Участник конкурса должен обеспечить доступность точки входа в соответствии с параметрами, отраженными в таблице (Таблица 5).



Ресурс	Доступность ресурса для регистрации Запроса в Системе	Доступность ресурса для принятия Запроса в обработку
Единая служба приема обращений пользователей (телефон)	В режиме (24Х7Х365)	В режиме (24Х7Х365)
Автоматическая служба приема Запросов	В режиме (24Х7Х365)	В режиме (24Х7Х365)

Таблица 5

### 3. График обслуживания

В текущем разделе приведен требуемый график обслуживания объектов сервера печати ОАО «МРСК Центра».

В таблице (Таблица 6) приводится описание периодов поддержки и определяется цветовая схема, которая используется при составлении графика, приведенного в таблице (Таблица 7).

Цветовая схема	Описание периодов поддержки
1	Основной период поддержки Приложения функционируют, звонки принимаются, все инциденты решаются
2	Период дежурства Приложения функционируют, звонки принимаются, инциденты 1 приоритета решаются, остальные инциденты регистрируются для разрешения в Основной период поддержки
3	Период функционирования приложения Приложения функционируют, поддержка не оказывается, запросы регистрируются в автоматической системе
4	Период технологического обслуживания Приложения могут не функционировать вследствие возможного проведения технических работ. Если в указанный период будут выполняться работы по технологическому обслуживанию, пользователи должны быть проинформированы об этом заранее.

Таблица 6

Московское время	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресные и праздничные дни
0:00 – 1:00	3	3	3	3	3	3	3
1:00 – 2:00	3	3	3	3	3	3	3
2:00 – 3:00	3	3	3	3	3	3	3
3:00 – 4:00	3	3	3	3	3	3	3
4:00 – 5:00	3	3	3	3	3	3	3
5:00 – 6:00	3	3	3	3	3	3	3
6:00 – 7:00	3	3	3	3	3	3	3
7:00 – 8:00	3	3	3	3	3	3	3
8:00 – 9:00	3	3	3	3	3	3	3
9:00 – 10:00	1	1	1	1	1	4	4
10:00 – 11:00	1	1	1	1	1	4	4
11:00 – 12:00	1	1	1	1	1	4	4
12:00 – 13:00	1	1	1	1	1	4	4
13:00 – 14:00	1	1	1	1	1	4	4
14:00 – 15:00	1	1	1	1	1	4	4
15:00 – 16:00	1	1	1	1	1	4	4

16:00 – 17:00	1	1	1	1	1	4	4
17:00 – 18:00	1	1	1	1	1	4	4
18:00 – 19:00	3	3	3	3	3	3	3
19:00 – 20:00	3	3	3	3	3	3	3
20:00 – 21:00	3	3	3	3	3	3	3
21:00 – 22:00	3	3	3	3	3	3	3
22:00 – 23:00	3	3	3	3	3	3	3
23:00 – 24:00	3	3	3	3	3	3	3

Таблица 7

#### 4. Требуемые параметры оказания услуг

Обслуживание, в рамках предоставления отдельных услуг должно быть направлено на исполнение запросов или работ, в соответствии с согласованным расписанием, а также на управление потоками запросов.

В текущем разделе закреплены требуемые параметры исполнения различных видов обслуживания, доступных в рамках предоставления определенных услуг.

##### 4.1. Требования к оказанию услуги по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры

Наименование параметра	Уровни обслуживания
Время и график обслуживания	Услуга предоставляется с 9-00 до 18-00 в рабочие дни С 9-00 до 18-00 для выполнения запросов по устранению сбоев. С 9-00 до 18-00 для запросов на обслуживание
Время реакции на инцидент	Не более 1 часа с момента подачи заявки Заказчиком для запросов по устранению сбоев. Не более 24 часов с момента подачи заявки Заказчиком для запросов на обслуживание
Время решения инцидента	Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента подачи заявки Заказчиком на восстановление работоспособности печатного оборудования (если требуется замена узлов и деталей). В случае если не требуется замена узлов и деталей ремонт (восстановление работоспособности) неработоспособного оборудования должен быть произведен в срок не позднее 2 (двух) часов с момента проведения экспертизы Исполнителем.
Прием запросов	Круглосуточно (24X7)

##### 4.1.1. Время реакции на обращение

Время реакции - период времени (начиная с момента регистрации), в течение которого должна быть начата обработка обращения пользователя.

В случае приема обращения через Автоматическую службу приема и регистрации обращений - запрос должен быть принят в обработку в основной период или период дежурства, в соответствии с расписанием обслуживания в течении 20 минут после автоматической регистрации в системе.

В случае приема обращения сотрудником службы приема и регистрации обращений - запрос должен быть принят в обработку по факту введения его в систему данным сотрудником в течении 20 минут после окончания разговора.

## **РАЗДЕЛ V. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ**

Потребителем услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры ОАО «МРСК Центра», предоставляемых Исполнителем, являются структурные подразделения аппарата управления ОАО «МРСК Центра».

Таблица (Таблица 8) отражает количество пользователей аппарата управления на момент организации закупки услуг по полному сервисному обслуживанию печатной офисной инфраструктуры.

<b>Структурное подразделение ОАО "МРСК Центра"</b>	<b>Кол-во пользователей</b>
Аппарат управления	450

Таблица 8

## **РАЗДЕЛ VI. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

### **1. Организация контроля хода выполнения оказания услуг**

Услуги по техническому обслуживанию оборудования должны быть организованы системно, одновременно по всем предложенным направлениям. Со стороны Участника конкурса должен быть предусмотрен и описан эффективный механизм контроля оказания услуг.

Ежемесячно должна предоставляться отчетность, отражающая основные параметры оказания услуг, позволяющие осуществлять количественный и качественный контроль оказания услуг.

Предоставляемая отчетность должна позволять формировать аналитические данные в разрезе Объектов поддержки, Потребителей услуг, Видов обслуживания.

Отчетные формы предлагаются Участником конкурса, а при заключении договора являются неотъемлемым приложением к договору.

## **РАЗДЕЛ VII. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И СДАЧЕ РЕЗУЛЬТАТОВ**

Оказанные услуги должны оформляться соответствующими отчетами, которые отражают информацию об объеме, качестве оказанных услуг и актами приема-сдачи оказанных услуг ежемесячно по исполнительному аппарату ОАО «МРСК Центра», на основании которых должна осуществляться оплата оказанных услуг. Форма Отчета должна быть предложена Участником конкурса, а при заключении договора является неотъемлемым приложением к договору.

## **РАЗДЕЛ VIII. ЦЕНА УСЛУГИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

Платеж за услугу рассчитывается как произведение количества реально отпечатанных на оборудовании страниц за отчетный период и стоимости отпечатка. Предельная стоимость цветного отпечатка 3,75 руб. с учетом НДС (формата А4) и черно-белого отпечатка 0,90 руб. с учетом НДС (формата А4). Ориентировочный объем печати в год составляет 1903 тыс. отпечатков на всем оборудовании. Периодичность расчетов – ежемесячно. Фиксирование количества отпечатанной продукции производится по общему счетчику отпечатков принтера.

Односторонние отпечатки формата А3 и двусторонние отпечатки А4 приравниваются к двум отпечаткам А4. Отпечатки формата менее А4 приравниваются к А4. Стоимость отпечатка включает:

- Полное техническое обслуживание;
- Расходные материалы;
- Любые запасные части, в т.ч. ресурсные запчасти, системные платы, блоки лазеров и т.п.;
- Диагностирование проблем с принтерами и устранение неполадок с локально установленными драйверами;
- Онлайн-мониторинг с использованием программного обеспечения Uniflow (где возможно);
- Службу поддержки (в части создания и управления инцидентами);
- Поддержку в работоспособном состоянии и обновление программного обеспечения сервера печати Uniflow.

Стоимость отпечатка НЕ включает:

- Стоимость бумаги и прочих материалов не относящихся к расходным материалам и запасным частям.