**Техническая спецификация**

**на услуги по обслуживанию и ремонту основных средств**

1. **Общее положение**

Настоящая Техническая спецификация является основополагающим документом, устанавливающим требования к услугам по обслуживанию основных средств, в том числе: техническое обслуживание и ремонт персональных компьютеров, техническое обслуживание и ремонт принтеров, техническое обслуживание и ремонт копировальной техники, заправка, техническое обслуживание и ремонт картриджей и определяет технические, качественные и иные характеристики услуг.

**Место оказания услуг:** Республика Казахстан, город Астана, ул. Кунаева,8 блок Б, 26-ый этаж, каб. 2606, телефон 8 (717) 919 370.

**Виды услуг:**

* техническое обслуживание и ремонт персональных компьютеров;
* техническое обслуживание и ремонт принтеров;
* техническое обслуживание и ремонт копировальной техники;
* заправка, техническое обслуживание и ремонт картриджей.

Все необходимые запасные части приобретается за счет Исполнителя, стоимость расходных материалов должна быть учтена в сумме договора о закупках.

1. **Требования для надлежащего оказания услуг**

* Наличие не менее 2-х квалифицированных специалистов для работы с оборудованием, установленного у Заказчика (копии трудовых договоров).
* Техническое обслуживание и ремонт, основных средств Заказчика (оргтехники) должно выполняться в соответствии с требованиями нормативно-технической, эксплуатационной документации на конкретный вид техники.
* Предоставление отчетности о ходе оказания услуг по требованию Заказчика (при необходимости).
* Иметь в наличии оборудование для проверки всех заправленных картриджей Заказчика.
* При замене запасных частей картриджа использовать качественные запасные части и расходные материалы (тонер соответствующий номеру картриджа).
* Тонер, используемый для заправки должен соответствовать регулированию (ЕС) №1907/2006, должен обеспечивать неизменно высокое качество печати, должен обеспечивать повышенную четкость черного текста и плавность перехода оттенков серого цвета полутонов, гарантировать неизменную точность, качество и надежность высокопроизводительной печати. Классификация тонера согласно Директиве 1999/45/EC. Состав тонера: Сополимер акриловой краски стирола CAS: 28497-96-3 не менее 45-55%, Окись железа CAS: 1317-61-9 не менее 40-45%, Воск полипропилена CAS: 9003-07-0 не менее 1-5%, Органический пергамент CAS:8005-02-5 не менее 1-2%, Деоксид титана CAS: 13463-67-7 не менее 1-3%, Кремниевый диоксид CAS: 7631-86-9 не менее 2-3%, Цвет: черный. Состояние: порошок. Обязательная регистрация химического состава тонера в системе Reach.
* Заправленный картридж должен иметь сервисный стикер Исполнителя с датой заправки.
* Исполнитель должен приложить к готовому картриджу проверочный лист печати.
* При выполнении услуги Исполнитель использует собственные материалы и запасные части, стоимость которых включена в стоимость услуги.
* Исполнителю необходимо указать адреса и контакты сервисных центров в г. Астана
* Доставка картриджей с адреса указанного Заказчиком до места оказания услуг и обратно осуществляется силами и средствами Исполнителя и является бесплатной.
* Время оказания услуг по заправке картриджей Исполнителем по обращениям Заказчика не должно превышать 24 часов.
* Время прибытия Исполнителя к Заказчику после его обращения не должно превышать 2 часов.

1. **Требования к услугам**.

Техническое обслуживание и ремонт персональных компьютеров включает в себя услуги, которые не входят в гарантийное обслуживание:

* Удаление пыли и грязи из оборудования, смазка.
* Чистка дисковода и привода CD-ROM при помощи чистящей дискеты/CD-диска, в случае необходимости.
* Диагностика оборудования для выявления неисправности (оперативной памяти, винчестера, процессора, и т.п.).
* Техническое состояние оборудования определяется Исполнителем в присутствии представителя Заказчика путем ее тестирования, выяснения неисправности на месте эксплуатации.
* Выявленное при обследовании неисправное оборудование, в установленном порядке, по согласованию с Заказчиком передается для ремонта. После устранения неисправности Исполнитель принимает оборудование на техническое сопровождение.
* В случае, если оборудование непригодно к ремонту, или возникли спорные вопросы по его ремонту, проводится обследование его технического состояния с выдачей акта о неисправности.
* Обследование технического состояния представляет собой комплекс операций по диагностике, разборке, замене вышедшего из строя оборудования, и составлением дефектного акта.
* Результаты обследования оборудования с решением вопроса о принятии его на техническое сопровождение указываются в акте проверки технического состояния оборудования.
* Обеспечение запасными частями и комплектующими, необходимыми для проведения технического обслуживания, ремонта и сопровождения оборудования осуществляется Исполнителем после предварительного согласования с Заказчиком.

**Техническое обслуживание и ремонт принтеров и копировальной техники включает в себя услуги, которые не входят в гарантийное обслуживание:**

* Чистку лазерных устройств, чистку зеркал, объектива, стекла оригиналов, чистку всех коротронов, чистку барабана, ракеля, очистку путей эвакуации отработанного тонера, бункеров для сбора отработанного тонера, чистку роликов подачи бумаги из лотков, чистку пути бумаги, контроль пальцев отделения, контроль состояния валов фьюзера и их чистка, общую чистку аппарата от пыли и грязи, проверка работы аппарата, настройка и регулировка.

**Выявление и устранение дефектов включает в себя:**

* диагностика неисправности;
* замену неисправных элементов оборудования вышедших из строя;
* устранение других неисправностей, возникающих при эксплуатации офисной техники;
* тестирование перед сдачей в эксплуатацию;
* устранение неисправностей производится на рабочем месте Заказчика.

**Заправка, техническое обслуживание и ремонт картриджа лазерного принтера или многофункционального устройства и включает в себя:**

* Полную разборку картриджа, очистку от отработанного тонера, сухую чистку, а затем промывку специальными жидкостями всех деталей картриджа, промывку магнитного вала ацетоном (растворителем), смазку осей вращающихся деталей, смазку контактной смазкой вращающихся электрических контактов, заправку, сборку, тестирование.
* Услуги по заправке картриджа должны выполняться качественно, в полном объеме, по заявке Заказчика в течение одного рабочего дня.
* Заправка и реставрация картриджей производятся на территории Исполнителя.
* При замене запасных частей картриджа использовать качественные запасные части и расходные материалы (тонер, соответствующий номеру картриджа).
* В стоимость услуг должны быть включены все дополнительные расходы, связанные с техническим обслуживанием техники, заправкой картриджей, а также с выездом специалистов на рабочее место пользователя.
* Заправка картриджей должна производиться только качественным тонером от фирм - производителей оргтехники. При необходимости производится реставрация картриджа, разблокировка чипа картриджа или самого принтера.
* Печать заправленного картриджа не менее 1500 листов А4 до перезаправки картриджа, после реставрации не менее 4-х заправок при неизменном качестве печати. В случае неудовлетворения этих условий, устранение недостатков за счет Исполнителя.
* Заправленный картридж должен иметь сервисный стикер Исполнителя с датой заправки и упакован в пакет.
* Исполнитель должен приложить к готовому картриджу проверочный лист печати.

1. **Порядок взаимодействия.**

**При возникновении сбоев в работе оборудования:**

* Заказчик устно сообщает о возникновении сбоя по телефону;
* Исполнитель принимает заявку на устранение сбоя в работе оборудования.
* Исполнитель на рабочем месте Заказчика производит диагностику сбоя оборудования.
* Заправка и ремонт картриджей предоставляется по мере расходования при предварительной заявке Исполнителю.

1. **Условие оказания услуг.**

**Существенным условием для выполнения этих задач является:**

Заказчик не предоставляет помещение Исполнителю, услуги по техническому обслуживанию и ремонту производятся на рабочих местах Заказчика или на территории Исполнителя, если данный вид услуг требует применение специального стационарного оборудования.

1. **Перечень обслуживаемого оборудования**

**Количество и наименование офисной техники:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование** | **Количество** |
| 1. | Рабочие станции | 270 |
| 2. | Мониторы | 273 |
| 3. | Моноблоки | 5 |
| 4. | Ноутбуки | 46 |
| 5. | Многофункциональное устройство (копир/сканер/принтер) HP LaserJet M1214nfh | 48 |
| 6. | Многофункциональное устройство (копир/сканер/принтер) HP LaserJet Pro MFP M127fn | 19 |
| 7. | Многофункциональное устройство (копир/сканер/принтер) Canon i - Sensys MF-4410 | 11 |
| 8. | Многофункциональное устройство (копир/сканер/принтер) Canon i - Sensys MF-4430 | 6 |
| 9. | Многофункциональное устройство (копир/сканер/принтер) Canon i - Sensys MF-4730 | 6 |
| 10. | Многофункциональное устройство (копир/сканер/принтер) HP LaserJet Pro 100 M175, М177 | 2 |
| 11. | Многофункциональное устройство (копир/сканер/принтер) HP LaserJet Pro 400 M475dn | 1 |
| 12. | Многофункциональное устройство (копир/сканер/принтер) HP OfficeJet Pro 6500A Plus | 1 |
| 13. | Принтер HP LaserJet CP5225 A3 | 1 |
| 14. | Принтер HP LaserJet HP 1010 | 8 |
| 15. | Принтер HP Laser Jet Pro P1102 | 5 |
| 16. | Принтер Epson Stylus Photo 1410 | 1 |
| 17. | Принтер Epson Stylus Photo P50 | 1 |
| 18. | Многофункциональный аппарат XEROX WorkCentre 5325 (копир/сканер/принтер) | 2 |
| 19. | Многофункциональный аппарат XEROX WorkCentre 7220 (копир/сканер/принтер) | 3 |
|  | **ИТОГО:** | **709** |

1. **Перечень услуг, предоставляемых поставщиком и модели картриджей для заправки**

**Модели и количество картриджей для заправки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п\п** | **Модель картриджа** | **Количество (не менее)** |
|  | HP CE285A | 1000 |
|  | HP CE283A | 300 |
|  | HP CE278A /Canon728 | 300 |
|  | HP Q2912A | 50 |
|  | HP CE740A, HP CE741A, HP CE742A, HP CE743A | 2 |
|  | HP CE410A, HP CE4110A, HP CE412A, HP CE413A | 10 |
|  | HP CE350A, HP CE350A, HP CE350A, HP CE350A | 10 |
|  | HP CE310A, HP CE311A, HP CE312A,HP CE313A | 10 |

**Техническое обслуживание и ремонт персональных компьютеров**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуг** | **Количество (не менее)** |
| Диагностика и ремонт рабочих станции | 100 |
| Диагностика и ремонт ноутбуков | 10 |
| Диагностика и ремонт моноблоков | 2 |
| Диагностика и ремонт мониторов | 100 |

**Техническое обслуживание и ремонт принтеров и копировальной техники:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуг** | **Количество (не менее)** |
| Диагностика принтеров, сканеров, МФУ | 100 |
| Профилактика принтеров, сканеров, МФУ А4 | 100 |
| Ремонт лазерного МФУ А4 (без учета деталей) | 50 |
| Ремонт лазерного МФУ А3 (без учета деталей) | 4 |
| Ремонт струйного принтера А4 (без учета деталей) | 2 |
| Ремонт струйного принтера А3 (без учета деталей) | 1 |
| Ремонт лазерного принтера А4 (без учета деталей) | 7 |
| Ремонт лазерного принтера А3 (без учета деталей) | 1 |
| Прошивка принтера | 10 |
| Ремонт механизмов термопечки принтера, копира, МФУ А4, А3 | 10 |
| Ремонт картриджей всех типов(замена пружин, контактных площадок, элементов корпуса) | 200 |

**Техническое обслуживание и ремонт картриджей:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование замены детали картриджей** | **Тип картриджа** | **Количество (не менее)** |
| Замена фотобарабана | CE285A | 250 |
| Замена фотобарабана | CE283A | 75 |
| Замена фотобарабана | HP CE278A /Canon728 | 75 |
| Замена фотобарабана | HP CE740A, HP CE741A, HP CE742A,HP CE743A | 2 |
| Замена фотобарабана | HP CE410A,HP CE411A,HP CE412A,HP CE413A | 2 |
| Замена фотобарабана | HP CE350A, HP CE351A,HP CE352A, HP CE353A | 2 |
| Замена фотобарабана | HP CE310A, HP CE311A,HP CE312A,HP CE313A | 2 |
| Замена фотобарабана | HP Q2912A | 12 |
| Замена магнитного вала | CE285A | 250 |
| Замена магнитного вала | CE283A | 75 |
| Замена магнитного вала | HP CE278A /Canon728 | 75 |
| Замена магнитного вала | HP CE740A, HP CE741A, HP CE742A,HP CE743A | 2 |
| Замена магнитного вала | HP CE410A,HP CE411A,HP CE412A,HP CE413A | 2 |
| Замена магнитного вала | HP CE350A, HP CE351A,HP CE352A, HP CE353A | 2 |
| Замена магнитного вала | HP CE310A, HP CE311A,HP CE312A,HP CE313A | 2 |
| Замена магнитного вала | HP Q2912A | 12 |
| Замена ролика заряда | CE285A | 250 |
| Замена ролика заряда | CE283A | 75 |
| Замена ролика заряда | HP CE278A /Canon728 | 75 |
| Замена ролика заряда | HP CE740A, HP CE741A, HP CE742A,HP CE743A | 2 |
| Замена ролика заряда | HP CE410A,HP CE411A,HP CE412A,HP CE413A | 2 |
| Замена ролика заряда | HP CE350A, HP CE351A,HP CE352A, HP CE353A | 2 |
| Замена ролика заряда | HP CE310A, HP CE311A,HP CE312A,HP CE313A | 2 |
| Замена ролика заряда | HP Q2912A | 12 |
| Замена ракеля | CE285A | 100 |
| Замена ракеля | CE283A | 30 |
| Замена ракеля | HP CE278A /Canon728 | 30 |
| Замена ракеля | HP CE740A, HP CE741A, HP CE742A,HP CE743A | 2 |
| Замена ракеля | HP CE410A,HP CE411A,HP CE412A,HP CE413A | 2 |
| Замена ракеля | HP CE350A, HP CE351A,HP CE352A, HP CE353A | 2 |
| Замена ракеля | HP CE310A, HP CE311A,HP CE312A,HP CE313A | 2 |
| Замена ракеля | HP Q2912A | 5 |