

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**  
**на оказание услуг по техническому обслуживанию**  
**копировальной и печатающей техники**

**1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

1.1. Назначение документа.

Настоящее техническое задание (далее – «ТЗ») определяет требования к оказанию услуг по техническому обслуживанию печатающей и копировальной техники Заказчика.

1.2. Наименование организации Заказчика.

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» (далее – Заказчик).

1.3. Предмет договора.

Предметом договора является оказание услуг по техническому обслуживанию печатающей и копировальной техники (далее – «Услуга»).

1.4. Место оказания услуг.

Исполнитель оказывает Услуги Заказчику по адресу: Московский пр-кт, д.10-12, литера А, Санкт-Петербург, 190031.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ**

2.1. Общие требования.

Техническое обслуживание оборудования Заказчика должно осуществляться в ходе исполнения Договора, в объеме, определяемом настоящим ТЗ и текущими потребностями Заказчика.

2.2. Перечень обслуживаемого оборудования Заказчика приведен в Спецификации (Приложение № 1 к Договору) (далее – Оборудование).

2.3. Требования к инвентаризации склада запчастей.

В течение 5 рабочих дней с даты заключения договора, но в любом случае не позднее даты начала оказания услуг, Исполнитель должен провести инвентаризацию склада запчастей Заказчика и предоставить Заказчику по электронной почте данные инвентаризации в виде таблицы:

№ п/п	Артикул Запчасти	Наименование Запчасти	Кол-во, шт.	Для какого оборудования подходит (наименование модели)
1				
2				
...				
n				

2.4. Состав технического обслуживания:

- 2.4.1. Внешний осмотр аппарата и проверка его функционирования во всех режимах.
- 2.4.2. Чистка, смазка, настройка (аппаратная или программная) узлов и механизмов.
- 2.4.3. Выявление расходных материалов, узлов и деталей, выработавших рабочий ресурс или вышедших из строя.
- 2.4.4. Очистка ёмкостей с отработанным тонером.
- 2.4.5. Замена узлов и деталей, выработавших рабочий ресурс или вышедших из строя.
- 2.4.6. Настройка параметров, влияющих на качество функционирования аппарата.
- 2.4.7. Проверка наличия обновления заводской прошивки программного обеспечения Оборудования и установка обновления по согласованию с Заказчиком.
- 2.4.8. Прочие работы, определенные сервисной документацией на Оборудование.
- 2.4.9. По итогам проведения работ формирование единого Акта выполненных работ (далее – «Акт») на всё обслуживаемое Оборудование Заказчика с указанием следующей информации: модель оборудования, его серийный номер, показания счётчика отпечатков, вид выполненных работ, наименование заменённых запчастей (в случае проведения их замены), рекомендации по замене выработавших свой ресурс или вышедших из строя запчастей. Исполнитель обязан предоставлять копию Акта в электронной форме в редактируемом формате в течение 3 рабочих дней с момента выполнения работ.
- 2.4.10. Сверка рекомендаций по замене запчастей из Акта с наличием деталей на складе Заказчика.
- 2.5. Техническое обслуживание Оборудования осуществляется с 01.01.2024 по 31.12.2024 специалистом Исполнителя периодичностью не менее одного раза в квартал (перечень печатающей и копировальной техники, в отношении которой должно быть выполнено техническое обслуживание в соответствующий квартал определяется Заказчиком в соответствии со Спецификацией).
- 2.6. В состав оказываемых услуг входят аварийные выезды на Оборудование по заявкам Заказчика.
- 2.7. Обслуживание и выезды по заявкам Заказчика происходят по рабочим дням с 9 до 18 часов по московскому времени.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

- 3.1. Исполнитель должен обеспечить контактный телефон, по которому сотрудники Заказчика могли бы гарантированно связаться с квалифицированными специалистами Исполнителя (далее также – служба поддержки Исполнителя) для консультаций о выявленных неисправностях в работе Оборудования.
- 3.2. Исполнитель обязан в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты заключения Договора, но в любом случае не позднее даты начала оказания услуг, назначить представителя, ответственного за обеспечение взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком по исполнению Договора (далее – менеджер Исполнителя), и письменно уведомить об этом Заказчика, указав Ф.И.О. и контактные данные: контактный телефон (в т. ч. мобильный) и адрес электронной почты менеджера Исполнителя.  
При изменении менеджера Исполнителя и (или) его контактных данных Исполнитель обязан незамедлительно проинформировать об указанных изменениях Заказчика.
- 3.3. Гарантированное время реагирования службы поддержки Исполнителя должно составлять не более 3 рабочих часов с момента подачи заявки Заказчиком, осуществляемой посредством телефонного звонка или письма по электронной почте, регистрируемых Заказчиком и Исполнителем. Время реагирования – время, прошедшее с момента обращения Заказчика до момента регистрации заявки о неисправности специалистом Исполнителя.
- 3.4. Срок восстановления работоспособности Оборудования должен составлять не более 16 рабочих часов с момента регистрации заявки.
- 3.5. В случае невозможности восстановления работоспособности Оборудования в течение 16 рабочих часов Исполнитель предоставляет на время ремонта своими силами и за свой счёт

подменное оборудование, не уступающее по функциональным характеристикам Оборудованию Заказчика.

3.6. В случае необходимости ремонта Оборудования в сервисном центре, Исполнитель осуществляет доставку, ремонт и возврат Оборудования своими силами и за свой счёт.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ**

4.1. Подтвердить наличие статуса сервисного партнёра Kuosera. Для подтверждения предоставить копию сертификата, авторизационного письма от производителя или иного документа, подтверждающего право оказывать Услуги по обслуживанию Оборудования.

4.2. Подтвердить наличие статуса сервисного партнёра Xerox. Для подтверждения предоставить копию сертификата, авторизационного письма от производителя или иного документа, подтверждающего право оказывать Услуги по обслуживанию Оборудования.