


УТВЕРЖДАЮ:


Директор департамента
по информационным технологиям

ПАО «Детский мир»

Шляпочников А.В.

«23» июня 2017 г.

**Техническое задание на аренду и сервисное обслуживание
копировальной и оргтехники, и обслуживание компьютерной техники в
ТОО «Детский мир - Казахстан»**



1. Предмет запроса

Предметом запроса является коммерческое предложение на право заключения Договора аренды копировальной и оргтехники и сервисного обслуживания оборудования (компьютерной, копировальной и оргтехники) для магазинов сети ТОО «Детский мир - Казахстан».

2. Целями организации закупки являются:

1. снижение расходов на содержание процесса печати и компьютерной техники;
2. обеспечение согласованного уровня сервиса печати и обслуживания компьютерной техники;
3. снижение рисков остановки процесса печати в результате неработоспособности принтерного оборудования и перебоев в поставках заменяемых частей;
4. снижение рисков остановки торговых бизнес-процессов в результате выхода из строя компьютерного оборудования;
5. создание масштабируемой системы печати;
6. отказ от необходимости закупки и учета оргтехники (в том числе подменного фонда) и расходных материалов;
7. возможность управления расходами на обеспечение сервиса печати и обслуживания компьютерного оборудования.

3. Требуемые параметры печати

Со стороны Исполнителя требуется закупить, доставить и установить в каждом магазине следующее печатное оборудование:

1. Принтер лазерный ч/б сетевой, дуплекс, А4, печать от 24 стр./мин., до 5000 стр./мес. – 2 шт./маг.
2. МФУ лазерный ч/б сетевой, дуплекс, А4, печать от 24 стр./мин., до 5000 стр./мес. – 1 шт./маг. Комплектация: автоподатчик для сканирования документов.
3. МФУ напольный лазерный цветной сетевой, А3, печать от 22 стр./мин в цвете, до 5000 стр./мес. – 1 шт./маг. Обязательно наличие расчета процента заливки. Поддержка печати POS-материалов. Хорошая цветопередача.

Все устройства – сетевые для подключения в локальную сеть Заказчика. Обязательна опция сбора счетчиков по SNMP, либо с использованием web-интерфейса устройства.

Для цветной печати стоимость 1 (одного) отпечатка должна быть определена для заливки до 20% в формате А4. Для расчета стоимости цветной копии при заливке свыше 20% в договоре фиксируется следующая формула:

Стоимость цветной копии = (CPPC/20)*COVC1, где

CPPC – стоимость копии при 20% заполнении;

COVC1 – средний процент заливки тонером за отчетный период (цвет);

Параметры качества печати определены в **приложении №1**.

Обслуживание печатной техники осуществляется согласно **приложению №2**.

Персональные компьютеры для обслуживания предоставляются со стороны Заказчика. Их закупка, доставка и установка в действующих и планируемых к открытию магазинах сети не требуется. Обслуживание компьютерной техники осуществляется согласно **приложению №3**.

4. Требования к коммерческому предложению.

Участники должны подготовить 1 (одно) коммерческое предложение по каждому из следующих лотов:

Лот №1. Предложения на обслуживание компьютерной, копировальной и оргтехники в магазинах сети ТОО «Детский мир - Казахстан» сроком на 1 год.

С учетом предоставления в аренду новых моделей копировальной и оргтехники техники согласно требуемым параметрам, с использованием:

- только оригинальных расходных материалов для цветной печати;
- как оригинальных, так и неоригинальных расходных материалов для ч/б печати с сохранением требуемого уровня качества печати.

Стоимость аренды должна быть включена в стоимость отпечатков, произведённых на оборудовании. Сбор счетчиков печати осуществляется специалистами Заказчика с использованием сетевого доступа (оплата за устройства, находящиеся в ремонте или недоступные по другим причинам, осуществляется в отчетном периоде, в котором доступность устройства будет восстановлена).

Лот №2. Предложения на обслуживание компьютерной, копировальной и оргтехники в магазинах сети ТОО «Детский мир - Казахстан» сроком на 3 года.

С учетом предоставления в аренду новых моделей копировальной и оргтехники техники согласно требуемым параметрам, с использованием:

- только оригинальных расходных материалов для цветной печати;
- как оригинальных, так и неоригинальных расходных материалов для ч/б печати с сохранением требуемого уровня качества печати.

Стоимость аренды должна быть включена в стоимость отпечатков, произведённых на оборудовании. Сбор счетчиков печати осуществляется специалистами Заказчика с использованием сетевого доступа (оплата за устройства, находящиеся в ремонте или недоступные по другим причинам, осуществляется в отчетном периоде, в котором доступность устройства будет восстановлена).

Коммерческие предложения должны содержать полный перечень печатного оборудования с Part-номераами, планируемое к установке у Заказчика.

Коммерческие предложения для магазинов сети ТОО «Детский мир - Казахстан» должны учитывать постоянный филиальный рост сети и обеспечивать возможность обслуживания на всей территории республики Казахстан. Плановый рост в 2017 году – 6 новых магазинов. Условия предоставленных коммерческих предложений в обязательном порядке распространяются и на планируемые к открытию магазины.

За время подготовки и проведения запроса перечень магазинов, перечисленный в **приложении №4**, может устареть. Актуальный перечень магазинов ТОО «Детский мир - Казахстан» регулярно обновляется и доступен на сайте www.detmir.ru.

5. Общие условия заключения договора

1. Фиксированная (не подлежащая увеличению) стоимость по всем условиям договора в течение всего срока действия договора.
2. Регистрация инцидентов и запросов на обслуживание в информационной системе Заказчика. Формирование актов качества сервисов на основании данных информационной системы Заказчика.
3. Параметры оказания ИТ-услуг должны соответствовать карточкам ИТ-Услуг:

3.1. Группа ИТ-услуг «Печать» согласно **Приложению №2**.

- 3.1.1. Для магазинов сети предусмотрены параметры ИТ-Услуги согласно Уровню 3 карточки ИТ-Услуги.
- 3.2. Группа ИТ-услуг «Стационарное АРМ пользователя» согласно **Приложению №3**.
- 3.2.1. Для магазинов сети предусмотрены параметры ИТ-Услуги согласно Уровню 3 карточки ИТ-Услуги.
4. Ответственность Исполнителя по качеству Услуги. Если целевой показатель решения инцидентов пользователей в согласованный срок за отчетный месяц или целевой показатель решения запросов на обслуживание пользователей в согласованный срок за отчетный месяц оказался ниже значения, определенного в карточке ИТ-услуги, то договор должен предусматривать ежемесячную скидку, рассчитываемую за неудовлетворительное качество ИТ-услуг согласно акту качества сервиса.
- Скидка определяется отдельно для каждой ИТ-Услуги в размере К1, Где К1 - большее из чисел К2 и К3;
- К2 - процент несвоевременно выполненных инцидентов пользователей, рассчитываемый как 100%-(текущий показатель решения инцидентов пользователей за отчетный месяц);
- К3 - процент несвоевременно выполненных запросов на обслуживание пользователей, рассчитываемый как 100%-(текущий показатель решения запросов на обслуживание пользователей за отчетный месяц).
5. Ответственность Исполнителя по запуску проекта.
- 5.1. При заключении договора на условиях аренды техники по лоту №2 Исполнитель обязуется поставить требуемый объем техники и первоначальный объем расходных материалов **в магазины** ТОО «Детский мир - Казахстан» в течение 2 месяцев от даты заключения Договора.
- При отсутствии поставки оргтехники и расходных материалов к указанной дате Договор считается автоматически расторгнутым.
6. Постоплата, до 20 календарных дней, от даты подписания актов качества сервисов за отчетный месяц и получения Заказчиком комплекта оригинальных документов за отчетный месяц.
7. Договор должен предусматривать подключение к данным ИТ-Услугам новых филиалов ТОО «Детский мир - Казахстан» в срок не более 14 дней на всей территории республики Казахстан с момента получения уведомления от Заказчика.

6. Требования к Исполнителю

Исполнитель – юридическое лицо, зарегистрированное на территории Республики Казахстан, или юридическое лицо, зарегистрированное на территории РФ, подтвердившее статус налогового резидента РК.

Опыт оказания услуг по обслуживанию компьютерной техники и оргтехники с распределенными объектами обслуживания – не менее 2-х лет. Опыт подтверждается информационными письмами от Компаний-Заказчиков (с указанием контактной информации), с которыми Общество Исполнителя имеет действующие заключенные договоры обслуживания.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность, ФИО	Подпись	Дата	Замечания
Егоров М.В. Заместитель директора по эксплуатации ДИТ ПАО «Детский мир»		22.06.17	
Михневич С.Н. начальник отдела АХП ДИТ ПАО «Детский мир»		22.06.17	



**Приложение №1 к техническому заданию
на аренду и сервисное обслуживание копировальной
и оргтехники, и обслуживание компьютерной
техники в ТОО «Детский мир - Казахстан»**

Параметры качества печати

Для целей настоящего конкурса и договора, отпечатки считаются не удовлетворяющими по качеству, если они имеют следующие дефекты:

№	Название дефекта копии	Описание дефекта копии
1	Незакрепленная копия	Копия, с которой изображение можно удалить простым стиранием тонера
2	Линии на обратной стороне копии	Линии на обратной стороне копии в направлении подачи, совпадающие с пальцами отделения.
3	Повреждение копии	Присутствующие на копии морщины, складки, скручивание, разрывы или другие дефекты бумаги
4	Плохая разрешающая способность	Тусклое воспроизведение знаков и изображений
5	Остаточное изображение	Остаточное изображение
6	Смазывания	Знаки и изображения воспроизводятся, но размазаны
7	Пропуски	Изображения и символы воспроизводятся так, как будто бы они перескочили по странице.
8	Пробелы	Белые метки, пятна или неполные изображения в области изображения копии
9	Высокий фон	Загрязнение, имеющее место в пределах копии и вызываемое частицами тонера
10	Темные и черные полосы и линии	Изображения, которых нет на оригинале, но которые появляются на оригинале в виде полос. Если такие полосы имеют ширину 1мм или более и низкую плотность, то они называются черными полосами
11	Точки и пятна	Точки и пятна, которых нет на оригинале, но которые появляются на копиях
12	Белые полосы	Белые пятна или белые полосы, которые располагаются параллельно оси фоторецептора
13	Пустая копия (белая бумага)	Полное отсутствие изображения



**Приложение №2 к техническому заданию
на аренду и сервисное обслуживание копировальной
и оргтехники, и обслуживание компьютерной
техники в ТОО «Детский мир - Казахстан»**

Карточка ИТ-Услуги «Печать»

1. Наименование ИТ-Услуги

1) Группа ИТ-услуг «Печать»

2. Краткое описание

Данная услуга подразумевает поддержку следующих ИТ-услуг указанной группы ИТ-услуг:

- 2.1. Черно-белая печать (Обеспечение и поддержка возможности ч/б печати формата А4).
- 2.2. Цветная печать (Обеспечение и поддержка возможности цветной печати формата А4).
- 2.3. Печать больших форматов (Обеспечение и поддержка возможности цветной и ч/б печати форматов А3 и выше).
- 2.4. Копирование документов (Обеспечение и поддержка возможности копирования документов формата А4).
- 2.5. Сканирование документов (Обеспечение и поддержка возможности сканирования документов формата А4 с использованием МФУ).
- 2.6. Отправка факсов (Обеспечение и поддержка возможности отправки и приема факса формата А4).

3. Компания, предоставляющая ИТ-Услугу (Исполнитель)

Участник

4. Ключевой заказчик ИТ-Услуги (Заказчик)

Департамент по ИТ ПАО «Детский мир»

5. Правила оказания и описание ИТ-Услуги

- 5.1. Услуга оказывается компании ТОО «Детский мир — Казахстан» на основании Параметров ИТ-Услуги.
- 5.2. Обеспечение удаленного доступа для сотрудников технической поддержки Исполнителя к системе управления инцидентами и запросами на обслуживание Заказчика лежит в зоне ответственности Заказчика (каналы связи, учетные записи сотрудников технической поддержки Исполнителя, необходимые контакты ответственных сотрудников со стороны Заказчика и пр.). При отсутствии у Исполнителя удаленного доступа услуга не может быть оказана в полном объеме и Исполнитель не гарантирует соблюдение параметров услуги. Время, в течение которого отсутствовал удаленный доступ для сотрудников технической поддержки, не учитывается при расчете времени выполнения запроса на обслуживание/устранения инцидента.



6. Параметры ИТ-Услуги

Параметр	Значение			Комментарий
	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1	
Время предоставления услуги	12/7	-	-	Период времени, с учетом часового пояса клиента, в течение которого гарантируется предоставление услуги, все работы по восстановлению услуги проводятся во время поддержки
Время поддержки	ПН-ВС 10:00- 22:00	-	-	Период времени, с учетом часового пояса клиента, в который производятся работы по поддержке услуги. Рабочие дни и Рабочие часы.
Время реакции (время принятия запроса к обработке)	1 ч.	-	-	Время, в течение которого обращение пользователя будет обработано и принято в работу
Время (max) устранения инцидентов на основании приоритета		-	-	
1 — Критический	-	-	-	Приоритет определяется на основании Приложения 1
2- Высокий	-	-	-	
3 — Средний	24 ч.	-	-	
4 — Низкий	72 ч.	-	-	
Время выполнения запросов на обслуживание и оказания консультаций	72 ч.	-	-	Максимальное время выполнения запросов пользователей, не связанных со инцидентами, и предоставление консультаций
Время выполнения плановых работ	1 ч. В неделю, Не более 12 ч в год	-	-	Максимальное время выполнения профилактических работ с оборудованием
Время между инцидентами	48 ч.	-	-	Минимальное допустимое время между однотипными инцидентами
Процент выполнения инцидентов в срок	95%	-	-	Целевой показатель решения инцидентов
Процент выполнения Запросов на обл. В срок	95%	-	-	Целевой показатель решения запросов

**Приложение №3 к техническому заданию
на аренду и сервисное обслуживание копировальной
и оргтехники, и обслуживание компьютерной
техники в ТОО «Детский мир - Казахстан»**

Карточка ИТ-Услуги «Стационарное АРМ пользователя»

1. Наименование ИТ-Услуги

2) Стационарное АРМ пользователя

2. Краткое описание

Данная услуга подразумевает обеспечение и поддержку стационарных компьютеров пользователей в базовой комплектации с базовым набором программного обеспечения согласно Приложению №5. Поддержание ЗИП, стоимость и замена комплектующих (см. Приложение №5) являются частью предоставляемой услуги и не оплачиваются Заказчиком дополнительно. Обслуживание программного обеспечения подразумевает восстановление работоспособности АРМ с базовым набором программного обеспечения при его выходе из строя, (для типизированных рабочих станций восстановление производится с использованием образа АРМ).

3. Компания, предоставляющая ИТ-Услугу (Исполнитель)

Участник

4. Ключевой заказчик ИТ-Услуги (Заказчик)

Департамент по ИТ ПАО «Детский мир»

5. Правила оказания и описание ИТ-Услуги

- a. Услуга оказывается компании ТОО «Детский мир - Казахстан» на основании Параметров ИТ-Услуги. Инциденты и запросы на обслуживание устраняются посредством выезда на объект, удаленный доступ Исполнителя не предусматривается.
- b. Обеспечение удаленного доступа для сотрудников технической поддержки Исполнителя к системе управления инцидентами и запросами на обслуживание Заказчика лежит в зоне ответственности Заказчика (каналы связи, учетные записи сотрудников технической поддержки Исполнителя, необходимые контакты ответственных сотрудников со стороны Заказчика и пр.). При отсутствии у Исполнителя удаленного доступа услуга не может быть оказана в полном объеме и Исполнитель не гарантирует соблюдение параметров услуги. Время, в течение которого отсутствовал удаленный доступ для сотрудников технической поддержки, не учитывается при расчете времени выполнения запроса на обслуживание/устранения инцидента.



6. Параметры ИТ-Услуги

Параметр	Значение			Комментарий
	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1	
Время предоставления услуги	12/7	-	-	Период времени, с учетом часового пояса клиента, в течение которого гарантируется предоставление услуги,
Время поддержки	ПН-ВС 10:00- 22:00	-	-	Период времени, с учетом часового пояса клиента, в который производятся работы по поддержке услуги. Рабочие дни и Рабочие часы.
Время реакции (время принятия запроса к обработке)	1 ч.	-	-	Время, в течение которого обращение пользователя будет обработано и принято в работу
Время (max) устранения инцидентов на основании приоритета		-	-	
1 - Критический	-	-	-	Приоритет определяется на основании Приложения 1
2- Высокий	24 ч.	-	-	
3 - Средний	24 ч.	-	-	
4 - Низкий	48 ч.	-	-	
Время выполнения запросов на обслуживание	48 ч.	-	-	Максимальное время выполнения запросов пользователей, не связанных со инцидентами
Время выполнения плановых работ	1 ч. в неделю, Не более 12 ч в год	-	-	Максимальное время выполнения профилактических работ с оборудованием
Время между инцидентами	48 ч.	-	-	Минимальное допустимое время между однотипными инцидентами
Процент выполнения инцидентов в срок	95 %	-	-	Целевой показатель решения инцидентов пользователей в согласованный срок
Процент выполнения Запросов на обслуживание в срок	95 %	-	-	Целевой показатель решения запросов на обслуживание пользователей в согласованный срок



**Приложение №4 к техническому заданию
на аренду и сервисное обслуживание копировальной
и оргтехники, и обслуживание компьютерной
техники в ТОО «Детский мир - Казахстан»**

№	Принадлежность к РО	Наименование	Адрес
1	Казахстан	ДМ Актобе Сити Центр 2201	г.Актобе, мкр-н 12, дом 21
2	Казахстан	ДМ Алматы Максима 3007	г. Алматы, пр. Райымбека 239 г
3	Казахстан	ДМ Алматы Гранд Парк 2149	г. Алматы, ул Кабдолова 4/1, стр.8
4	Казахстан	ДМ Алматы АПОРТ 1244	Алматинская область, Карасайский район, 17-й км., автомагистрали «Алматы- Бишкек», восточнее универсального рынка «Алтын-Орда», ТЦ «Апорт»
5	Казахстан	ДМ Алматы Green 1380	г. Алматы, пр. Сулеймана, дом 2, ТЦ "Green"
6	Казахстан	ДМ Астана ТУЛПАР 1215	г. Астана, ул. Валиханова, 24, ТЦ «Тулпар»
7	Казахстан	ДМ Астана Шатыр 1428	г. Астана, пр.Туран, 37, ТРЦ «Хан Шатыр»
8	Казахстан	ДМ Астана ASTANAMALL	г. Астана, пр. Тауелсиздик 34
9	Казахстан	ДМ Караганда СИТИ МОЛЛ 1216	г. Караганда, пр. Бухар Жырау, д. 59/2, ТРЦ "Сити Молл"
10	Казахстан	ДМ Костанай Сити 2266	г. Кустанай, пр. Аль-Фараби, 65
11	Казахстан	ДМ Уральск 2206	г. Уральск, пр. Евразии, 101
12	Казахстан	ДМ Шымкент АЛЬ-ФАРАБИ 1272	г. Шымкент, ш. Тамерланское шоссе, д. 19Б, ТЦ «Аль-Фараби»



**Приложение №5 к техническому заданию
на аренду и сервисное обслуживание копировальной
и оргтехники, и обслуживание компьютерной
техники в ТОО «Детский мир - Казахстан»**

Базовая комплектация Автоматизированных Рабочих Мест (АРМ)

Состав аппаратного обеспечения АРМ:

1. Системный блок.
2. Монитор.
3. Клавиатура.
4. Манипулятор «мышь».
5. Соединительные кабели (электрические кабели, USB-кабели и прочие кабели для подключения периферийных устройств, патч-корды для подключения в локальную сеть).

Состав ЗИП и комплектующих, подлежащих замене Исполнителем без дополнительной оплаты

1. Клавиатура.
2. Манипулятор «Мышь».
3. Блок питания системного блока, не менее 300 Ватт. Соответствие стандарту 80% + Energy Star.
4. Жесткий диск системного блока, не менее 300 Гб. Бренды: Seagate, WD, Toshiba, HP.
5. Кулер системного блока.

* В качестве ЗИП и комплектующих должны использоваться модели оборудования, аналогичные по качественным и количественным характеристикам оборудованию, используемому в составе АРМ.

Состав базового программного обеспечения АРМ:

1. Microsoft Windows XP / Windows 7.
2. Microsoft Office 2003 / Microsoft Office 2007 / Microsoft Office 2010.
3. Adobe Reader 9 – Russian.
4. Adobe Flash Player 10 ActiveX.
5. Symantec Endpoint Protection.
6. 7-Zip 9.20.
7. Far Manager.
8. Mozilla Firefox.
9. K-lite Codec Pack (64-bit) v4.7.0.
10. UltraVnc 1.0.9.6.1 (возможны другие средства удаленного доступа: TightVnc 2.6.4, Radmin 3.4).

В указанном составе программного обеспечения может быть изменение версий в связи с обновлением версии.

