**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

 **на оказание услуг по комплексному техническому обслуживанию, сопровождению** **и ремонту**

 **средств электронно- вычислительной техники, оргтехники, периферийного оборудования для нужд ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Орехово-Зуево»**

1. **Объект закупки**

Оказание услуг по комплексному системно-техническому обслуживанию и ремонту компьютерной техники для нужд частного учреждения здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Орехово-Зуево».

1. **Краткие характеристики выполняемых работ (цели, место формирования, общий порядок, состав услуг)**

Обеспечение бесперебойного функционирования и повышение уровня надежности технических средств, общесистемного, прикладного программного обеспечения далее – Информационно-коммуникационная система, ИКС в частном учреждении здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Орехово-Зуево».

1. **Количество выполняемых работ**

Объем оказываемых услуг в соответствии с Техническим заданием и приложениями.

1. **Общие требования к работам, требования по объему гарантий качества, требования по сроку гарантий качества на результаты осуществления закупок**

Комплекс мероприятий по сопровождению программно-технического комплекса должен включать выполнение действий по обеспечению бесперебойного функционирования и повышению эффективности и надежности ИКС, в том числе:

- установка и настройка рабочего места для работы в программах используемых Заказчиком;

- настройка защищённых программ для работы с персональными данными;

- проведение мероприятий по повышению качества функционирования, уровня отказоустойчивости и информационной безопасности, оптимизации настроек оборудования и программного обеспечения, расположенного на территории Заказчика, на основе анализа существующего оборудования, программного обеспечения, входящего в состав ИКС;

- проведение мероприятий по мониторингу критически важных узлов ИКС;

- оптимизацию информационных сегментов, с учетом географически распределенных информационных систем, эффективное распределение нагрузки на элементы информационных сегментов ИКС.

- услуги по проведению технической экспертизы работоспособности оборудования информационных технологий и радиоэлектронной аппаратуры.

Услуги, связанные с выездом и удаленным консультированием специалистов Заказчика, должны проводиться в рабочие дни с 9:00 до 17:00 часов.

Для обеспечения взаимодействия с Заказчиком Исполнитель должен:

назначить ответственное контактное лицо;

выделить адрес электронной почты для приема заявок в электронной форме.

1. **Требования к качественным характеристикам работ, требования к функциональным характеристикам товаров, в том числе, подлежащих использованию при выполнении работ, оказании услуг.**
	1. **Состав информационной структуры объекта**

В состав технических средств, общесистемного, прикладного программного обеспечения ИКС входят следующие системы:

- Общесистемное программное обеспечение;

- Система прикладного программного обеспечения;

- Система рабочих станций пользователей;

**5.2. Обозначения и сокращения:**

АРМ – автоматизированное рабочее место;

ИКС – информационно-коммуникационная система;

ЛВС – локально-вычислительная сеть;

Общесистемное ПО – программные продукты, которые обеспечивают управление аппаратными средствами серверов и рабочих станций и являются программной платформой для функционирования прикладного ПО;

ОС – операционная система;

ПО – программное обеспечение;

Прикладным ПО - программные продукты, предназначенные для установки на рабочие станции и предоставляющие пользователю интерфейс для обработки информации и для работы со справочно-правовыми, бухгалтерскими, кадровыми системами, системами документооборота и т.д.

Пользователи (сотрудники) – сотрудники Заказчика;

ПТК – Программно-технический комплекс

ТО – техническое обслуживание;

Уполномоченный представитель заказчика – руководитель подразделения Заказчика, курирующий вопросы информационных технологий;

Оперативный контакт представителя Заказчика – адрес электронной почты уполномоченного представителя Заказчика.

**5.3. Требования к персоналу осуществляющего предоставление услуг.**

Персонал службы технической поддержки, осуществляющий предоставление услуг, должен быть укомплектован в оснащенную специальными техническими и программными средствами.

Техническое обслуживание должно выполняться квалифицированным персоналом с наличием высшего образования и опытом работы в соответствующей сфере деятельности в бюджетных организациях не менее 5 лет, с использованием необходимого оборудования, систем контроля и диагностики.

* 1. **Требования соответствия нормативным документам (лицензии, допуски, разрешения, согласования).**

Все работы (услуги) должны оказываться с соблюдением норм техники безопасности обеспечением мер экологической безопасности и согласовываться с Заказчиком на предмет соответствия их выполнения действующим нормативным актам и правилам внутреннего распорядка Заказчика.

Исполнитель должен обеспечивать сохранность оборудования Заказчика на протяжении всего периода комплексного обслуживании и сопровождения.

Исполнитель несет правовую ответственность в соответствии с Федеральным Законодательством Российской Федерации за распространение конфиденциальной информации, полученной в результате выполнения своих обязанностей

1. **Сроки выполнения работ, периоды выполнения условий договора**

Выполнение работ (оказание услуг) с «01» января 2023 г. по «31» декабря 2023 г.

1. **Перечень необходимых услуг, порядок выполнения работ, последовательность.**

**Перечень необходимых услуг:**

|  |  |
| --- | --- |
| Услуга | Периодичность |
| **7.1. Системное сопровождение.**Системное сопровождение автоматизированных рабочих мест (АРМ) | Ежемесячно |
| **7.2. Комплексное техническое сопровождение**Комплексное техническое сопровождение (проведение профилактических работ, замена расходных материалов, комплектующих, перемещение):- ПК в составе: системный блок, монитор, клавиатура, мышь; - Моноблока в составе: моноблок, клавиатура, мышь;- Ноутбука в составе: ноутбук, блок питания; - Принтера; - Многофункционального устройства (в т.ч., со сканером); - Источника бесперебойного питания. | Ежемесячно |
| **7.3. Ремонтные работы**Ремонт системных блоков, мониторов, моноблоков, ноутбука, принтеров, многофункциональных устройств, источников бесперебойного питания | По запросу заказчика или по итогам первичного тестирования в ходе комплексного обслуживания. В течение двух рабочих дней с момента обращения.  |

**Перечень работ входящих в услуги:**

Системное сопровождение АРМ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование услуги | Описание услуги | Периодичность |
| 1.1.01 | Сопровождение пользователей по системным вопросам. | Настройка рабочего стола и прикладного ПО для выполнения конкретных задач, работа с Интернетом и электронной почтой, программами архивации, с антивирусным ПО | Ежемесячно |
| 1.1.02 | Устранение сбоев и неполадок в работе системного ПО АРМ | Устранение сбоев и неполадок в работе системного ПО АРМ | Ежемесячно |
| 1.1.03 | Обновление общесистемного и прикладного ПО (замена версии) | Замена версии общесистемного или прикладного ПО или установка иного ПО взамен установленного | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 1.1.04 | Обновление общесистемного и прикладного ПО | Установка сервис-обновлений установленных версий системного или прикладного ПО | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 1.1.05 | Установка, переустановка или обновление ПО удаления вредоносных программ на рабочей станции, обновление базы ПО удаления вредоносных программ в ручном режиме | Установка, переустановка или обновление ПО удаления вредоносных программ на рабочей станции, обновление базы ПО удаления вредоносных программ в ручном режиме | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 1.1.06 | Проверка рабочей станции на наличие вредоносных программ, удаление вредоносных программ, устранение последствий их работы из программного обеспечения АРМ | Проверка рабочей станции на наличие вредоносных программ, удаление вредоносных программ, устранение последствий их работы из программного обеспечения АРМ | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 1.1.7 | Инвентаризация технических средств и информационных ресурсов состава АРМ  | Определение технических характеристик и состава ПО, дислокации АРМ, регистрационных данных, занесение информации в статистическую базу и выдача аналитических отчетов | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 1.1.8 | Комплексное системное сопровождение АРМ вне локальной сети  | Комплексное системное сопровождение АРМ вне локальной сети | Ежемесячно |
| 1.1.9 | Комплексное системное сопровождение АРМ в составе локальной сети  | Комплексное системное сопровождение АРМ в составе локальной сети | Ежемесячно |

Комплексное техническое сопровождение:

- ПК в составе - системный блок, монитор, клавиатура, мышь:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование услуги | Описание услуги | Периодичность |
| 2.1.1 | Диагностика / тестирование системного блока | Проверка всех рабочих параметров системного блока, рекомендации по модернизации аппаратного обеспечения и по устранению существующих проблем. | Ежемесячно |
| 2.1.2 | Профилактика системного блока | Снятие крышек корпуса. Сухая чистка корпуса, вентиляторов / радиаторов охлаждения. Сухая чистка блока питания. Замена термопасты CPU (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом, термопаста). | По запросу заказчика или два раза в год. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.3 | Установка (Upgrade) материнской платы | Установка материнской платы системного блока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.1.3 | Установка (Upgrade) процессора | Установка процессора системного блока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.1.4 | Установка (Upgrade) оперативной памяти | Установка оперативной памяти. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.1.5 | Установка (Upgrade) видео-карты | Установка видео-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.1.6 | Установка (Upgrade) звуковой-карты | Установка звуковой-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.1.7 | Установка (Upgrade) сетевой-карты | Установка сетевой-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.1.8 | Установка (Upgrade) плат расширения | Установка плат расширения (+ТВ-тюнеры, +видеозахват, +SATA, +USB, +RS-232) | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.1.9 | Установка (Upgrade) жесткого диска HDD | Установка или замена устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.10 | Установка (Upgrade) FDD диска | Установка устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. (комплектующие заказчика или по отдельным счетам) |
| 2.1.11 | Установка (Upgrade) CD-ROM | Установка устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. (комплектующие заказчика или по отдельным счетам) |
| 2.1.12 | Установка (Upgrade) блока питания | Установка блока питания системного блока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. (комплектующие заказчика или по отдельным счетам) |
| 2.1.12 | Замена шлейфов CD, HDD, FDD устройств. | Замена шлейфов CD, HDD, FDD устройств на новые. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.13 | Оптимизация внутреннего пространства системного блока | Стяжка, прокладка, крепление проводов/шлейфов. Правильное и равномерное циркулирование воздушных потоков - эффективно сказывается на охлаждении внутренних компонентов системного блока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.14 | Перепрошивка Bios материнской платы | Перепрошивка Bios материнской платы клиента. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.15 | Установка / замена вентилятора охлаждающего устройства (корпусной) | Установка / замена дополнительного вентилятора корпуса. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.16 | Установка / замена кулера для CPU (стандартный) | Установка / замена стандартного кулера CPU. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.17 | Установка (Upgrade) кулера для CPU (нестандартный) | Установка / замена нестандартного кулера со снятием MB. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.1.18 | Сухая чистка вентиляторов / радиаторов | Чистка вентиляторов или радиаторов охлаждения внутри системного блока (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.19 | Сухая чистка корпуса (внутренняя) | Техническое обслуживание системного блока - снятие крышек, внутренняя сухая чистка блока (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.20 | Влажная чистка корпуса (внешняя) | Влажная чистка корпуса системного блока (используя чистящие средства - салфетки, спрей). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.21 | Замена термопасты | Замена термопасты вентилятора / радиатора внутри системного блока (удаление старой, нанесение новой). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.22 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих (HDD, CD, Video…) | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.23 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих (MB) | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.1.24 | Общая диагностика монитора | Проверка всех рабочих параметров монитора, выявление неисправности, рекомендации по устранению проблем, выдача заключения. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.1.25 | Мелкий ремонт с полной разборкой | Гнёзда питания и другие разъёмы, чистка от пыли, вентилятор системы охлаждения и т.д… | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.1.26 | Общая диагностика аудио-колонок | Проверка всех рабочих параметров аудио-колонок, выявление неисправности, рекомендации по устранению проблем, выдача заключения. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.1.27 | Составление и выдача актов технической экспертизы | Составление и выдача актов технической экспертизы | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |

- Моноблока в составе - моноблок, клавиатура, мышь, входит:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование услуги | Описание услуги | Периодичность |
| 2.3.1 | Диагностика / тестирование моноблока | Проверка всех рабочих параметров моноблока, рекомендации по модернизации аппаратного обеспечения и по устранению существующих проблем. | Ежемесячно |
| 2.3.2 | Профилактика моноблока | Снятие крышек корпуса. Сухая чистка корпуса, вентиляторов / радиаторов охлаждения. Сухая чистка блока питания. Замена термопасты CPU (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом, термопаста). | По запросу заказчика или два раза в год. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.3 | Установка (Upgrade) материнской платы | Установка материнской платы моноблока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.4 | Установка (Upgrade) процессора | Установка процессора моноблока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.5 | Установка (Upgrade) оперативной памяти | Установка оперативной памяти. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.6 | Установка (Upgrade) видео-карты | Установка видео-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. (комплектующие заказчика или по отдельным счетам) |
| 2.3.7 | Установка (Upgrade) звуковой-карты | Установка звуковой-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.8 | Установка (Upgrade) сетевой-карты | Установка сетевой-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.9 | Установка (Upgrade) плат расширения | Установка плат расширения (+ТВ-тюнеры, +видеозахват, +SATA, +USB, +RS-232) | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.10 | Установка (Upgrade) жесткого диска HDD | Установка или замена устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.3.11 | Установка (Upgrade) FDD диска | Установка устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.3.12 | Установка (Upgrade) CD-ROM | Установка устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.13 | Установка (Upgrade) блока питания | Установка блока питания моноблока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.14 | Замена шлейфов CD, HDD, FDD устройств. | Замена шлейфов CD, HDD, FDD устройств на новые. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.15 | Оптимизация внутреннего пространства системного блока | Стяжка, прокладка, крепление проводов/шлейфов. Правильное и равномерное циркулирование воздушных потоков - эффективно сказывается на охлаждении внутренних компонентов системного блока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.16 | Перепрошивка Bios материнской платы | Перепрошивка Bios материнской платы клиента. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.17 | Установка / замена вентилятора охлаждающего устройства (корпусной) | Установка / замена дополнительного вентилятора корпуса. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.18 | Установка / замена кулера для CPU (стандартный) | Установка / замена стандартного кулера CPU. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.19 | Установка (Upgrade) кулера для CPU (нестандартный) | Установка / замена нестандартного кулера со снятием MB. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.3.20 | Сухая чистка вентиляторов / радиаторов | Чистка вентиляторов или радиаторов охлаждения внутри моноблока (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.21 | Сухая чистка корпуса (внутренняя) | Техническое обслуживание моноблока - снятие крышек, внутренняя сухая чистка блока (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.22 | Влажная чистка корпуса (внешняя) | Влажная чистка корпуса моноблока (используя чистящие средства - салфетки, спрей). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.23 | Замена термопасты | Замена термопасты вентилятора / радиатора внутри моноблока (удаление старой, нанесение новой). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.24 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих (HDD, CD, Video…) | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.25 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих (MB) | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.3.26 | Общая диагностика ЖК матрицы. | Проверка всех рабочих параметров монитора, выявление неисправности, рекомендации по устранению проблем | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.3.27 | Мелкий ремонт с полной разборкой | Гнёзда питания и другие разъёмы, чистка от пыли, вентилятор системы охлаждения и т.д… | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.3.28 | Общая диагностика аудио-ситемы | Проверка всех рабочих параметров аудио-системы, выявление неисправности, рекомендации по устранению проблем | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.3.29 | Составление и выдача актов технической экспертизы | Составление и выдача актов технической экспертизы | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |

- Ноутбука в составе - ноутбук, блок питания, входит:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование услуги | Описание услуги | Периодичность |
| 2.4.1 | Диагностика / тестирование ноутбука | Проверка всех рабочих параметров ноутбука, рекомендации по модернизации аппаратного обеспечения и по устранению существующих проблем. | Ежемесячно |
| 2.4.2 | Профилактика ноутбука | Снятие крышек корпуса. Сухая чистка корпуса, вентиляторов / радиаторов охлаждения. Сухая чистка блока питания. Замена термопасты CPU (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом, термопаста). | По запросу заказчика или два раза в год. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.3 | Установка (Upgrade) материнской платы | Установка материнской платы системного блока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.4.4 | Установка (Upgrade) процессора | Установка процессора системного блока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. (комплектующие заказчика или по отдельным счетам) |
| 2.4.5 | Установка (Upgrade) оперативной памяти | Установка оперативной памяти. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.4.6 | Установка (Upgrade) видео-карты | Установка видео-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. (комплектующие заказчика или по отдельным счетам) |
| 2.4.7 | Установка (Upgrade) звуковой-карты | Установка звуковой-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.4.8 | Установка (Upgrade) сетевой-карты | Установка сетевой-карты. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.4.9 | Установка (Upgrade) плат расширения | Установка плат расширения (+ТВ-тюнеры, +видеозахват, +SATA, +USB, +RS-232) | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.4.10 | Установка (Upgrade) жесткого диска HDD | Установка или замена устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.4.11 | Установка (Upgrade) FDD диска | Установка устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. (комплектующие заказчика или по отдельным счетам) |
| 2.4.12 | Установка (Upgrade) CD-ROM | Установка устройств чтения/записи. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.4.13 | Замена блока питания | Замена блока питания | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.4.14 | Замена шлейфов CD, HDD, FDD устройств. | Замена шлейфов CD, HDD, FDD устройств на новые. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.15 | Оптимизация внутреннего пространства системного блока | Стяжка, прокладка, крепление проводов/шлейфов. Правильное и равномерное циркулирование воздушных потоков - эффективно сказывается на охлаждении внутренних компонентов системного блока. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.16 | Перепрошивка Bios материнской платы | Перепрошивка Bios материнской платы клиента. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.17 | Установка / замена вентилятора охлаждающего устройства (корпусной) | Установка / замена дополнительного вентилятора корпуса. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.18 | Установка / замена кулера для CPU (стандартный) | Установка / замена стандартного кулера CPU. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.19 | Сухая чистка вентиляторов / радиаторов | Чистка вентиляторов или радиаторов охлаждения внутри ноутбука (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.20 | Сухая чистка корпуса (внутренняя) | Техническое обслуживание ноутбука- снятие крышек, внутренняя сухая чистка блока (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.21 | Влажная чистка корпуса (внешняя) | Влажная чистка корпуса ноутбука (используя чистящие средства - салфетки, спрей). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.22 | Замена термопасты | Замена термопасты вентилятора / радиатора внутри ноутбука (удаление старой, нанесение новой). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.23 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих (HDD, CD, Video…) | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.24 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих (MB) | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.4.25 | Общая диагностика ЖК матрицы. | Проверка всех рабочих параметров монитора, выявление неисправности, рекомендации по устранению проблем | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.4.26 | Мелкий ремонт с полной разборкой | Гнёзда питания и другие разъёмы, чистка от пыли, вентилятор системы охлаждения и т.д. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.4.27 | Общая диагностика аудио-ситемы | Проверка всех рабочих параметров аудиосистемы, выявление неисправности, рекомендации  | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.4.28 | Составление и выдача актов технической экспертизы | Составление и выдача актов технической экспертизы | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |

- Принтера:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование услуги | Описание услуги | Периодичность |
| 2.6.1 | Диагностика / тестирование принтера | Контроль технического состояния принтера, в том числе проверка работоспособности устройств на тестах в ускоренном режиме | Ежемесячно |
| 2.6.2 | Профилактика принтера | Чистка от пыли и грязи узлов, их механическая регулировка, удаление отработанного тонера, юстировка оптики, смазка механических узлов, очистка узлов от пыли | Ежемесячно |
| 2.6.3 | Сухая чистка корпуса (внутренняя) | Техническое обслуживание принтера- снятие крышек, внутренняя сухая чистка блока (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.6.4 | Влажная чистка корпуса (внешняя) | Влажная чистка корпуса принтера (используя чистящие средства - салфетки, спрей). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.6.5 | Мелкий ремонт с полной разборкой | Гнёзда питания и другие разъёмы, чистка от пыли, вентилятор системы охлаждения и т.д… | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.6.6 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.6.7 | Модернизация принтера | Модернизация принтера (установка дополнительных плат расширения) | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.6.8 | Замена расходных материалов | Замена расходных материалов | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.6.9 | Перемещение по объекту и подключение | Перемещение по объекту и подключение | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.6.10 | Составление и выдача актов технической экспертизы | Составление и выдача актов технической экспертизы | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |

- Многофункциональных устройств (в т.ч., со сканером):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование услуги | Описание услуги | Периодичность |
| 2.7.1 | Диагностика / тестирование МФУ | Контроль технического состояния МФУ, в том числе проверка работоспособности устройств на тестах в ускоренном режиме | Ежемесячно |
| 2.7.2 | Профилактика МФУ | Чистка от пыли и грязи узлов, их механическая регулировка, удаление отработанного тонера, юстировка оптики, смазка механических узлов, очистка узлов от пыли | Ежемесячно |
| 2.7.3 | Сухая чистка корпуса (внутренняя) | Техническое обслуживание принтера- снятие крышек, внутренняя сухая чистка блока (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.7.4 | Влажная чистка корпуса (внешняя) | Влажная чистка корпуса принтера (используя чистящие средства - салфетки, спрей). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.7.5 | Мелкий ремонт с полной разборкой | Гнёзда питания и другие разъёмы, чистка от пыли, вентилятор системы охлаждения и т.д… | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.7.6 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.7.3 | Модернизация МФУ | Модернизация МФУ (установка дополнительных плат расширения) | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.7.4 | Замена расходных материалов | Замена расходных материалов | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения.  |
| 2.7.5 | Перемещение по объекту и подключение | Перемещение по объекту и подключение | По запросу заказчика. . В течение суток с момента обращения |
| 2.7.6 | Составление и выдача актов технической экспертизы | Составление и выдача актов технической экспертизы | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |

- Источника бесперебойного питания:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование услуги | Описание услуги | Периодичность |
| 2.11.1 | Диагностика / тестирование ИБП | Контроль технического состояния (ИБП), в том числе проверка работоспособности устройств на тестах в ускоренном режиме. | Ежемесячно |
| 2.11.2 | Профилактика ИБП | Чистка от пыли и грязи узлов,, очистка узлов от пыли | Ежемесячно или согласно рекомендациями производителя. |
| 2.11.3 | Сухая чистка вентиляторов / радиаторов | Чистка вентиляторов или радиаторов охлаждения внутри ИБП (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.11.4 | Сухая чистка корпуса (внутренняя) | Техническое обслуживание ИБП - снятие крышек, внутренняя сухая чистка блока (используя пылесос и/или баллон со сжатым воздухом). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.11.5 | Влажная чистка корпуса (внешняя) | Влажная чистка корпуса ИБП (используя чистящие средства - салфетки, спрей). | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.11.6 | Мелкий ремонт с полной разборкой | Гнёзда питания и другие разъёмы, чистка от пыли, вентилятор системы охлаждения и т.д… | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |
| 2.11.7 | Диагностика отдельных компонентов / комплектующих | Диагностика / тестирование комплектующей на предмет работоспособности, выявление / определение неисправности, подбор на предмет совместимости с другими компонентами / комплектующими, рекомендации специалиста. | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения. |
| 2.11.8 | Перемещение по объекту и подключение | Перемещение по объекту и подключение | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения (без проведения монтажных работ). |
| 2.11.9 | Составление и выдача актов технической экспертизы | Составление и выдача актов технической экспертизы | По запросу заказчика. В течение суток с момента обращения |

Ремонтные работы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование работы | Описание работы. | Сроки ремонтных работ. |
| 3.1 | Тестирование и локализация |
| 3.1.1 | Тестирование и локализация 1 уровня | Тестирование и локализация неисправных узлов и блоков. | В течение одного рабочего дня. |
| 3.1.2 | Тестирование и локализация 2 уровня | Тестирование и локализация неисправных элементов и деталей. | В течение двух рабочих дней. |
| 3.2 | Ремонты узлов и блоков. |
| 3.2.1 | Ремонт узла 1 уровня | Ремонт без замены элементов и деталей. | В течение одного рабочего дня. |
| 3.2.2 | Ремонт узла 2 уровня | Ремонт без использования специализированного технологического оборудования. | В течение двух рабочих дней. (срок может корректироваться в зависимости от поставок, комплектующих) |
| 3.2.3 | Ремонт узла 3 уровня | Ремонт с использования специализированного технологического оборудования. | В течение пяти рабочих дней (срок может корректироваться в зависимости от поставок комплектующих) |
| 3.3 | Установка замена узла и блока. | Снятие, установка, замена узла или блока.  | В течение одного рабочего дня (при замене комплектующие заказчика или оплачиваются отдельно, если суммарная цена деталей не превышает 10% от суммы ежемесячного обслуживания) |
| 3.4 | Тестирование настройка, установка ПО и прогон. | Тестирование, настройка, установка ПО и прогон отремонтированного оборудования. | В течение одного рабочего дня. |
| 3.5 | Доставка оборудования. | Доставка оборудования в сервисный центр Исполнителя и из сервисного центра Исполнителя на площадку Заказчика. | В течение одного рабочего дня. |

Восстановление и заправка расходных материалов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код работы | Наименование услуги | Описание услуги | Периодичность |
| 4.1  | Заправка тонером тонер-картриджей.  | Разборка, чистка картриджа от пыли, мусора и отработанного тонера. Заправкановым тонером, установка чипа (при необходимости). Сборка картриджа. | По запросу заказчика  |
| 4.2  | Восстановление тонер-картриджей | Разборка, чистка картриджа от пыли, мусора и отработанного тонера. Заправкановым тонером, установка чипа (при необходимости). Замена ракеля и фотовала. Сборка картриджа. | По запросу заказчика. В течение двух рабочих дней с момента обращения. (срок может корректироваться в зависимости от поставок, комплектующих)  |
| 4.2  | Восстановление Drum-картриджей. | Разборка, чистка картриджа от пыли, мусора и отработанного тонера. Установка чипа (при необходимости). Замена ракеля и фотовала. Заправка девелопером (при необходимости). Сборка картриджа. | По запросу заказчика. В течение двух рабочих дней с момента обращения..(срок может корректироваться в зависимости от поставок комплектующих) |
| **\*)** Установка запасных частей и узлов – комплектующие Заказчика. |

1. **Перечень компьютерной техники**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Кол-во, шт. |
| 1. | Компьютер (комплект:монитор, системный блок, клавиатура, мышь, ИБП при наличии) | 56 |
| 2. | Принтер | 49 |
| 3. | МФУ | 7 |
| 4. | Копировальный аппарат | 1 |
| 5. | Сетевое оборудование | 1 компл. |

1. **Качественные и количественные характеристики выполняемых работ, установление которых обязательно и которые обеспечивают однозначное понимание потребности заказчика.**

Услуги по обеспечению бесперебойного функционирования и повышению эффективности и надежности технических средств, общесистемного, прикладного программного обеспечения Заказчика должны быть оказаны посредством проведения комплекса мероприятий.

Исполнитель обязан все оказываемые услуги согласовывать с уполномоченным представителем Заказчика.

Услуги должны оказываться с использованием квалифицированных специалистов, с использованием систем контроля, диагностики и другого оборудования, необходимого для сервисного обслуживания, в соответствии с требованиями настоящего Техническом задании.

Услуги должны включать мероприятия по предотвращению сбоев и отказов оборудования и программного обеспечения, в том числе:

- администрирование систем ИКС;

- планирование обновления ПО и работы по обновлению ПО;

- разработка рекомендаций по вводу новых информационных систем в состав существующей ИКС;

- формирование рекомендаций по созданию резерва оборудования.

Исполнитель обеспечивает проведение технического обслуживания (ТО) и ремонта оборудования, входящего в состав ИКС, в соответствии со следующими правилами:

- технические средства необходимо обслуживать в соответствии с рекомендуемыми изготовителем периодичностью и инструкциями;

- ТО и ремонт должны проводиться только уполномоченным персоналом;

- ТО и ремонт проводится силами и средствами Исполнителя с последующей компенсацией Заказчиком. Сроки ремонта оборудования, входящего в состав систем ИКС Заказчика, должны соответствовать срокам восстановления работоспособности компонентов Системы, указанные в техническом задании.

Исполнитель в ходе выполнения работ проводит экспертизу оборудования и выдаёт заключения Заказчику о работоспособности оборудования.

1. **Место оказания услуг:** Московская область, г. Орехово-Зуево, ул. Ленина, д. 22

Возможно оказание услуги в выходные и праздничные дни.

**11. Порядок сдачи и приемки результатов услуг:**

Приемка оказанных услуг осуществляется ежемесячно на основании акта, подписанного Исполнителем и Заказчиком.

При обнаружении Заказчиком в ходе приемки услуг недостатков в оказанных услугах составляется акт и выдается предписание Исполнителю со сроками устранения выявленных нарушений, которые фиксируются в акте.

Акт и предписание составляются в двух идентичных экземплярах и подписываются Заказчиком и Исполнителем, имеющим право на подписание акта и получение предписания.

Если Исполнитель не прибыл для составления акта и получения предписания Заказчик составляет акт и предписание в его отсутствие и направляет второй экземпляр данных документов Исполнителю по электронном почте и по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, сохранив при этом почтовый документ, подтверждающий отправку по почте.

**12. Условия оплаты:**

Оплата производится в течение 15 рабочих дней со дня подписания Акта об оказании услуг.