**Техническое задание**

Общие положения

Исполнитель осуществляет ремонт, техническую поддержку и обслуживание вычислительной техники (персональные компьютеры, серверы, МФУ, принтеры, копиры, роутеры, источники бесперебойного питания), проекторов и линии ЛВС интернет, далее – Оборудование, указанные в Приложение №1 к настоящему Техническому заданию и в соответствии с Приложением №2 к настоящему Техническому заданию.

Необходимо обеспечить ремонт и техническую поддержку Оборудования Заказчика (с 09:00 до 18:00 часов по московскому времени, по рабочим дням), а также работу горячей линии в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Прием и выдача Исполнителем ремонтируемой техники должны осуществляться по адресу: г. Москва, ул. Погодинская, дом 10 стр. 1.

Удаленный доступ Исполнителя к сетям и Оборудованию Заказчика запрещен.

1. **Цель, задачи мероприятий оказания услуг**

Цель оказания услуг – бесперебойная работа Оборудования на объектах Заказчика.

В ходе оказания услуг по сервисному обслуживанию и ремонту Оборудования Исполнитель должен будет решать следующие задачи:

* обеспечивать бесперебойную работу Оборудования Заказчика;
* осуществлять мероприятия, направленные на оптимизацию услуги, с целью наиболее рационального использования Заказчиком Оборудования и предотвращения сбоев в работе подразделений Заказчика.
1. **Перечень мероприятий оказания услуг**

Исполнитель оказывает Услуги по техническому обслуживанию и ремонту Оборудования, указанного в Перечне средств техники, подлежащих обслуживанию (Приложение № 1 к Техническому заданию).

Состав мероприятий оказания услуг:

 - Ремонт и техническое обслуживание офисной техники.

 - Ремонт и техническое обслуживание локальной вычислительной сети (ЛВС).

- Ремонт и техническое обслуживание системных блоков ПЭВМ.

- Ремонт и техническое обслуживание мониторов.

- Ремонт и техническое обслуживание источников бесперебойного питания.
- Дефектация организационной и вычислительной техники с выдачей Акта-справки.

- Установка и настройка программного обеспечения.

**Порядок оказания услуг:**

* 1. Услуги оказываются на основании плана проведения технического обслуживания и заявок ответственного представителяЗаказчика, либо по инициативе Исполнителя по согласованию с Заказчиком.
	2. Исполнитель получает заявки и заносит в учетный журнал ответственного представителя Заказчика сведения о предоставленных ранее услугах, по месту нахождения ответственного представителя Заказчика по адресу: г. Москва, ул. Погодинская, дом 10стр. 1 ежедневно по рабочим дням с 16:00 до 17:00 часов.
	3. Место проведения ремонта и технического обслуживания определяется на основании заявки Заказчика
	4. В случае невозможности произведения ремонта по месту нахождения оборудования, по согласованию с Заказчиком, осуществляется его доставка в Сервисный центр Исполнителя.
	5. Доставка Оборудования в сервисный центр и обратно осуществляется силами и за счет Исполнителя.
	6. Стоимость услуг по ремонту Оборудования входит в стоимость контракта.
	7. Исполнитель обязан обеспечивать Оборудование запасными частями, деталями и узлами.
	8. Исполнитель предоставляет гарантии качества на все услуги в соответствии с контрактом в течение 12 месяцев после завершения срока действия контракта. В случае выявления Заказчиком (ответственным представителем Заказчика) недостатков Исполнитель обязуется своими силами и за свой счет устранить выявленные недостатки в период указанного гарантийного срока. Объем и срок предоставления гарантий качества на запасные части должны устанавливаться в соответствии с гарантийными обязательствами производителей.
1. **Обеспечение материалами и оборудованием для оказания услуг.**
	1. Все запасные части и материалы, которые могут потребоваться для оказания настоящих услуг приобретаются за счёт Исполнителя.
	2. В случае наличия у Заказчика необходимых запасных частей и материалов, Исполнитель оказывает услуги с их применением.
	3. Запасные части, детали и узлы должны являться оригинальными, не восстановленными, новыми и не бывшими в употреблении. Категорически запрещается поставлять и устанавливать в Оборудование материалы с просроченным сроком годности.
	4. Запасные части, детали и узлы поставляются Исполнителем по заявке Заказчика или по мере необходимости. Замененные запасные части передаются Заказчику.

**4. Требования к сервисным работам**

4.1. Работы должны выполняться по плану ТО и согласно заявке от Заказчика.

4.2. Ремонт и техническое обслуживание серверов, системных блоков, мониторов и источников бесперебойного питания включает в себя:

* Диагностика оборудования на наличие неисправных компонентов;
* Замена вышедших из строя деталей (по необходимости);
* Установка и настройка драйверов для замененных деталей (по необходимости);
* Проверка работоспособности Оборудования;
* Отладка нового оборудования;
* Профилактика;
* Удаление посторонних предметов и остатков от сломанных деталей

4.3. Общие требования:

* При оказании услуг Исполнитель руководствуется и обеспечивает качество технического обслуживания и ремонта организационной и вычислительной техники в соответствии с руководством по техническому обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида организационной или вычислительной техники и другой нормативно-технической документацией.
* Исполнитель обеспечивает соответствие организационной и вычислительной техники Заказчика техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем, на весь срок действия контракта.
* В ходе оказания услуг Исполнитель своевременно обеспечивает организационную и вычислительную технику всеми необходимыми запасными частями, комплектующими и расходными материалами, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки, и не допускает простоев в эксплуатации техники.

**Приложение № 1**

**к Техническому заданию**

**Перечень оборудования подлежащего обслуживанию и ремонту**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | **Наименование** | Количество |
|  | Сервер | 2 шт |
|  | Автоматизированное рабочее место (АРМ ) | 181 шт |
|  | Слаботочные проводки шлейфов | 2100 м |
|  | МФУ | 59 шт. |
|  | Принтер | 69 шт. |
|  | Проектор | 4 шт. |
|  | Копир | 15 шт. |
|  | Роутер | 30 шт. |
|  | Источник бесперебойного питания | 150 шт. |

**Приложение №2**

**к Техническому заданию**

**Регламент технического обслуживания ЛВС**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование работ | Периодичность выполнения |
| 1 | Техническое обслуживание пассивных элементов ЛВС с учетом рекомендаций стандартов TIA/EIA-606 и 18ОЯЕС 14763-1, включая: |  |
| 1.1. | Проведение профилактических и ремонтных работ по обеспечению работоспособности ЛВС, включая определение и устранение следующих неисправностей: обрыв кабеля, обрыв или замыкание отдельных проводников, нарушение электрических характеристик линии, обнаружение и снижение повышенного уровня помех. Создаваемых внешними источниками электромагнитных полей | Еженедельно |
| 1.2. | Внесение изменений в документацию по текущей структуре постоянных компонентов ЛВС | По мере возникновения изменений |
| 1.3. | Проведение регламентных работ по ЛВС, в том числе: визуальный осмотр и чистка корпусов информационных разъемов, оборотных сторон кроссовых панелей, передних сторон кроссовых блоков и т.д. | Еженедельно |
| 1.4. | Перекоммутация шнуров и перемычек | По мере необходимости |
| 2. | Техническое обслуживание и ремонт силовой и слаботочной электрической части ЛВС с учетом требований ПУЭ и рекомендаций стандарта NIA/EIA-607 | По поступлению заявок |
| 3. | Администрирование и сопровождение программно-аппаратного комплекса межсетевого экранирования | Еженедельно |
| 4. | Администрирование и сопровождение программно-аппаратного комплекса антивирусной защиты внешнего входящего трафика | Еженедельно |
| 5. | Администрирование и сопровождение почтового сервера | Еженедельно |
| 6. | Настройка и управление специализированными серверами, локальной и корпоративной сети (DNS, DHCP, WINS сервера) | По мере необходимости |
| 7. | Обслуживание активного сетевого оборудования ЛВС | Еженедельно |
| 8. | Обслуживание, управление и настройка сети периметра (DMZ-zone), для обеспечения функционирования электронной почты и Web-сервера | Еженедельно |
| 9. | Обслуживание Proxy-сервера для организации доступа рабочих станций в ЛВС | Еженедельно |
| 10. | Ремонт АРМ | При необходимости |

**Перечень**

**основных работ производимых исполнителем при техническом обслуживании офисной техники**

1. Очистка внешних элементов: крышки; копировальных стекол; пульта управления.
2. Очистка элементов фидера: промежуточной направляющей фидера; ремня фидера; рамы фидера.
3. Очистка оптических элементов проявляющего блока: рефлектора сканирующей лампы; бокового рефлектора сканирующей лампы; зеркал; объектива; пылезащитных стекол.
4. Очистка элементов проявляющего блока: передних проявляющих роликов; задних проявляющих роликов; боковых проявляющих роликов; боковых уплотнений.
5. Очистка элементов фиксирующего блока: верхнего фиксирующего ролика; нижнего фиксирующего ролика; направляющей пластины для бумаги; верхней разделительной щечки; нижней разделительной щечки.
6. Очистка элементов блока коронатора: первичного коронатора; промежуточного коронатора; фильтра статического заряда.
7. Проверка и регулировка: экспозиции автоматической; экспозиции ручной;
8. Заправка тонером (при необходимости).
9. Проверка правильности работы: счетчика; всех клавиш панели управления; копирования через блок ввода отдельных листов; копирования с разделением страниц; копирования с масштабированием; копирования темных копий; копирования светлых копий.
10. Проверка и регулировка (при необходимости): ширины белого участка на переднем крае листа; регистрации переднего края; регистрации ближней стороны; установки троса привода объектива; установки троса привода сканера; натяжения троса привода сканера; положения зеркал; натяжения ремня; положения промежуточной направляющей; положения блока привода сканера; проволоки коронного разряда в первичном и промежуточном коронаторах; высоты проволоки коронного разряда; положения боковых уплотнений проявляющего ролика; давления роликов фиксирующего блока; давления пружин кассеты.

**Перечень работ при ремонте системных блоков, мониторов, источников бесперебойного питания, проекторов:**

1. Диагностика оборудования на наличие неисправных компонентов;
2. Замена вышедших из строя деталей (по необходимости);
3. Установка и настройка драйверов для замененных деталей (по необходимости);
4. Проверка работоспособности Оборудования;
5. Отладка нового оборудования;