

23.07.2020 г.

### **Приглашение к участию в тендере**

Уважаемые господа!

ООО «СЛК Цемент» приглашает принять участие в тендере Техническое обслуживание и ремонт IT-оборудования для нужд предприятий ООО «СЛК Цемент», расположенных по адресу:

- филиал «Сухоложскцемент» - 624803 Свердловская область, г.Сухой Лог, ул.Кунарская 20
- филиал «Коркино» , 456541 Челябинская область, г.Коркино, пос.Первомайский , ул.Заводская 1
- филиал «Омск» - г. Омск, ул. 10 лет Октября, д. 221, корпус 1

Контактное лицо:

По всем вопросам просим обращаться к менеджеру по централизованным закупкам – Анне Устюговой, 8(34373)79-941, +79122909224, [Anna.Ustyugova@slk-cement.com](mailto:Anna.Ustyugova@slk-cement.com)

### **Требования к коммерческому предложению участника:**

1. Коммерческое предложение должно соответствовать всем требованиям, указанным в Приложении №1 и быть подано до 16-00 часов (GMT +05:00) 30 июля 2020 г в рублях РФ без НДС по электронному адресу [Anna.Ustyugova@slk-cement.com](mailto:Anna.Ustyugova@slk-cement.com) с пометкой: «Коммерческое предложение по тендеру от ООО «?????????????» (указать участника )», после указанного срока коммерческие предложения на рассматриваются.
2. Предложение должно быть подписано уполномоченным лицом.
3. Участник тендера помимо основного коммерческого предложения имеет право подачи дополнительного альтернативного коммерческого предложения. Предложение должно быть действительно в течении 30 дней с даты окончания тендера.

### **Состав коммерческого предложения.**

1. Информация о компании, контакты, местонахождение, опыт работы.
2. Ответственное лицо за поставку: ФИО, контакты.
3. Сроки оказания услуги
4. Условия оплаты - отсрочка платежа 30 календарных дней по факту оказания услуг.

5. Информация о компании – клиенты, опыт работы, наличие еобходимых ресурсов для оказания данных услуг

В случае Вашего согласия, просим до 16-00 часов (GMT +05:00) 28 июля 2020 г. подтвердить участие в данном конкурсе и выслать следующие документы, без указанных документов и прохождения процедуры должной осмотрительности компания до участия в тендере не допускатся.

- \* копию свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице и (или) копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;
- \* копию свидетельства о постановке Ю.Л. на налоговый учет;
- \* копию Устава (титульного листа; страниц с указанием полного и сокращенного наименования юридического лица, юридического адреса, наименования исполнительного органа, его полномочий, порядка избрания; последней страницы со штампом о регистрации);
- \* решение учредителя (участника) или выписка из протокола о назначении лица исполнительным органом юридического лица; копия доверенности (в случае, если договор подписывается лицом, уполномоченным на это руководителем);
- \* копию удостоверенной банком банковской карточки с образцом собственноручной подписи руководителя Ю.Л. (для ООО);
- \* информационное письмо об учете Ю.Л. в ЕГРПО (с кодами статистики);
- \* копию лицензии, иного документа, дающего право на выполнение работ, оказание услуг, Свидетельства СРО, либо договор с субподрядчиком, имеющим лицензию, иной документ, дающий право на выполнение работ, оказание услуг, Свидетельство СРО (при наличии);
- \* выписку из ЕГРЮЛ не позднее 1 месяца до даты заключения договора (не с сайта <https://www.nalog.ru/>);
- \* копию документа, подтверждающего право владения помещением (офисом), технологическим оборудованием – свидетельства о праве собственности, договора аренды;
- \* выписку из штатного расписания (своего или субподрядчика) с перечнем вакантных и занятых должностей для подтверждения наличия персонала, необходимого для выполнения данного вида работ, услуг;
- \* личные контакты руководства, копию документа, удостоверяющего личность;
- \* информацию о фактическом местонахождении контрагента;
- \* бухгалтерскую отчетность за последний отчетный период;
- \* выписку из книги продаж и налоговую декларацию за отчетный период, в котором проходили сделки (если с данным контрагентом уже работали);
- \* копии платежных поручения об уплате НДС;
- \* справку из налоговой об отсутствии задолженности на дату заключения договора;

ООО «СЛК Цемент» оставляет за собой право принять любое из поступивших предложений, принять часть предложения, либо не принять ни одно из них. Отказ может быть сделан без объяснения причин.

Если предоставляемая информация является коммерческой тайной, просим это указать дополнительно. При отсутствии такого указания ООО «СЛК Цемент» вправе считать эту информацию открытой, общедоступной и не содержащей коммерческой тайны и может использовать ее любыми, не запрещенными законом способами.

Желаем успеха и ждем Ваших предложений!

С уважением,  
Начальник департамента централизованный закупок  
ООО «СЛК Цемент»

 Н.Н. Ден



## Техническое задание

### на оказание услуг по ремонту оргтехники ООО «СЛК Цемент»

#### 1. Цель:

Целью оказания Услуг является обеспечение бесперебойного и качественного функционирования оборудования ИТ и оргтехники ООО «СЛК Цемент».

Основные задачи оказания Услуг по обслуживанию оборудования ИТ и оргтехники:

- обеспечение оптимального и бесперебойного режима работы оборудования и продление межремонтных сроков эксплуатации;
- контроль технического состояния оборудования и определение пригодности к дальнейшей эксплуатации;
- выявление и устранение неисправностей, предупреждение отказов оборудования;
- оперативный ремонт оборудования.

#### 2. Термины и определения:

Заявка - Обращение представителя Заказчика в службу поддержки Подрядчика по телефону или электронной почте.

Текущее техническое обслуживание (ТТО) – комплекс мероприятий, выполняемых периодически, в соответствии с рекомендациями производителя, с учетом фактического износа оборудования, в т.ч. с заменой ресурсных материалов.

Ремонт – комплекс мероприятий, не относящихся к категории ТТО и выполняемых для восстановления работоспособности, полной функциональности оборудования, утраченной в результате непредвиденной аварийной ситуации.

Ресурсные материалы - детали Оборудования с ограниченным ресурсом, ремонтные комплекты, в том числе ролики подач, печь в сборе, модули формирования изображения, предоставляемые Заказчику в целях оказания Услуг.

Запасные части - ресурсы, необходимые для проведения ремонтных работ оборудования с неустановленным сроком эксплуатации, вентиляторы, интерфейсные платы и адаптеры, жесткие диски, блоки электропитания, батареи, проекционные лампы, матрицы мониторов, другие элементы, не относящиеся к категории Ресурсных материалов.

Периодичность ТТО – временной интервал проведения работ, установленный в соответствии с рекомендациями производителя, учитывающий фактическую нагрузку на оборудование (наработка в часах, количество отпечатанных листов, срок эксплуатации), а также важность для обеспечения непрерывности бизнес-процесса.

Резервное Оборудование - Оборудование, устанавливаемое на объектах Заказчика на время ремонта основного Оборудования (нахождения в сервисном центре).

#### 3. Место оказания Услуг:

Е - Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Ткачей, 23, оф. 1405

С - Свердловская область, г. Сухой Лог, ул. Кунарская, 20

К - Челябинская область, г. Коркино, п. Первомайский, ул. Заводская, 1

О - Омская область, г. Омск, ул. 10 лет Октября, д. 221, корпус 1

#### 4. Сроки оказания Услуг: в течение 2-х лет с момента заключения договора.

**5. Оборудование, подлежащее комплексному обслуживанию (далее -Оборудование), и стоимость оказываемых Услуг:**

В перечень оборудования включены единицы Оборудования, планируемые к приобретению и вводу в эксплуатацию в течение предполагаемого срока оказания Услуг.

Оборудование может быть перемещено Подрядчиком в пределах объектов, указанных в п.3 настоящего Технического задания.

Из перечня обслуживания могут быть исключены единицы Оборудования, в случае вывода единиц Оборудования из эксплуатации, списания, нецелесообразности использования или по иным причинам.

Ввиду плановой замены устаревшего оборудования и появления у Заказчика новых экземпляров и моделей оборудования Заказчик имеет право включить в перечень оборудования для ТТО и ремонта новые единицы оборудования по согласованию с Подрядчиком. Условия обслуживания при этом остаются неизменными на весь срок действия договора.

**Таблица 1. Перечень Оборудования, периодичность ТТО**

Модель оборудования	Тип оборудования	Количество единиц	Периодичность ТТО, месяц	Расположение оборудования
HP LJ M4555 MFP	Принтер	1	3	С
HP LJ 400 MFP425	МФУ	2	3	С
HP LJ 4014	Принтер	3	3	С
HP LJ 1300	Принтер	4	3	С
HP LJ 2015	Принтер	1	3	С
HP LJ 1320	Принтер	5	3	С
HP LJ 4250	Принтер	2	3	С
HP LJ 3052	МФУ	1	3	С
HP LJ 1005	МФУ	1	3	С
HP LJ c3600	Принтер	1	6	С
HP LJ 3055	МФУ	2	3	С
HP LJ 3055	МФУ	2	3	С
HP LJ 4350	Принтер	1	3	С
HP LJ 5055	Принтер	3	6	С
HP LJ 1020	МФУ	1	3	С
HP LJ 700 M712	Принтер	2	3	С
Kyocera M2040dn	МФУ	16	2	С
HP LJ 4200	Принтер	1	2	С
HP LJ 5200	Принтер	2	3	С
Kyocera FS4200dn	Принтер	3	3	С
Nisca PR5360LE	Принтер для печати пропуска	1	3	С
FUJITSU fi-6230Zdj	Сканер	2	3	С
Xerox 6279	Инженерная сист	1	3	С
HP LJ 725	МФУ	1	3	С
Oce TCS 500	Инженерная сист	1	3	С
Kodak i2900 scanner	Сканер	1	3	О

HP LJ 1530	МФУ	3	3	О
Kyocera FS4200dn	Принтер	2	3	О
HP LJ 2420dn		4	3	К
Epson LX 300	Принтер	1	3	К
Canon FC128	Копир	1	3	К
HP LJ 1200	Принтер	1	3	К
HP LJ P1006	Принтер	2	3	К
HP LJ P1102	Принтер	2	3	К
HP LJ P3015dn	Принтер	2	3	К
HP M1522n MFP	МФУ	2	3	К
KIP 7170 SFT	Инженерная система	1	3	К
Kyocera ECOSYS M3040dn	МФУ	1	3	К
Kyocera ECOSYS M3540dn	МФУ	10	2	К
Kyocera FS-3040MFP+	МФУ	3	2	К
Kyocera FS-3920DN	Принтер	2	3	К
Kyocera FS-4100DN	Принтер	6	1	К
Kyocera FS-C8525MFP	МФУ	2	2	К
Kyocera M2040dn	МФУ	32	3	К
Kyocera M6526CDN	МФУ	4	2	К
Kyocera Mita KM-3050	МФУ	1	3	К
Kyocera TASKALFA 3510i	МФУ	2	2	К
Kyocera TASKAlfa 4551ci, DP-772	МФУ	1	2	К
Panasonic KX-FLM653Ru	Факс	1	3	К
Ricoh Aficio MP2000	МФУ	2	3	К
Ricoh Aficio 2018	МФУ	2	3	К
Zebra GK420t	Принтер	1	1	К
KODAK i2900	Сканер	1	2	К
Fujitsu FI-7260	Сканер	1	2	К
Zebra ZXP Series 3	Принтер	1	3	К

**Таблица 2. Перечень оборудования, типовое содержание ремонтных работ.**

Модель оборудования	Количество единиц	Расположение	Типовое содержание работ
Ноутбук HP EliteBook 820	25	К	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена батареи, - Замена дисплея, - Замена жесткого диска,

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ремонт клавиатуры,</li> <li>- Ремонт устройств ввода-вывода</li> <li>- Ремонт блока питания</li> </ul>
Ноутбук HP EliteBook 820	11	С	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ремонт вентилятора системы охлаждения,</li> <li>- Замена батареи,</li> <li>- Замена дисплея,</li> <li>- Замена жесткого диска,</li> <li>- Ремонт клавиатуры,</li> <li>- Ремонт устройств ввода-вывода</li> <li>- Ремонт блока питания</li> </ul>
Ноутбук HP EliteBook 830	2	С	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ремонт вентилятора системы охлаждения,</li> <li>- Замена батареи,</li> <li>- Замена дисплея,</li> <li>- Замена жесткого диска,</li> <li>- Ремонт клавиатуры,</li> <li>- Ремонт устройств ввода-вывода</li> <li>- Ремонт блока питания</li> </ul>
Ноутбук HP EliteBook 840	24	К	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ремонт вентилятора системы охлаждения,</li> <li>- Замена батареи,</li> <li>- Замена дисплея,</li> <li>- Замена жесткого диска,</li> <li>- Ремонт клавиатуры,</li> <li>- Ремонт устройств ввода-вывода</li> <li>- Ремонт блока питания</li> </ul>
Ноутбук HP EliteBook 840	50	С	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ремонт вентилятора системы охлаждения,</li> <li>- Замена батареи,</li> <li>- Замена дисплея,</li> <li>- Замена жесткого диска,</li> <li>- Ремонт клавиатуры,</li> <li>- Ремонт устройств ввода-вывода</li> <li>- Ремонт блока питания</li> </ul>
Ноутбук HP EliteBook 850	2	К	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ремонт вентилятора системы охлаждения,</li> <li>- Замена батареи,</li> <li>- Замена дисплея,</li> <li>- Замена жесткого диска,</li> <li>- Ремонт клавиатуры,</li> <li>- Ремонт устройств ввода-вывода</li> <li>- Ремонт блока питания</li> </ul>
Ноутбук HP EliteBook 850	8	С	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ремонт вентилятора системы охлаждения,</li> <li>- Замена батареи,</li> <li>- Замена дисплея,</li> <li>- Замена жесткого диска,</li> <li>- Ремонт клавиатуры,</li> <li>- Ремонт устройств ввода-вывода</li> </ul>

			- Ремонт блока питания
Ноутбук HP EliteBook 840	3	О	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена батареи, - Замена дисплея, - Замена жесткого диска, - Ремонт клавиатуры, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
Ноутбук HP EliteBook 2570p	8	С	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена батареи, - Замена дисплея, - Замена жесткого диска, - Ремонт клавиатуры, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
Ноутбук HP EliteBook 8460p	4	С	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена батареи, - Замена дисплея, - Замена жесткого диска, - Ремонт клавиатуры, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP Compaq EliteDesk 8300 USDT	31	К	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP EliteDesk 800 G1 USDT	83	К	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP EliteDesk 800 G5 SFF	50	К	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP ProDesk 600 G2	25	К	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP ProDesk 600 G3	10	К	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP ProDesk 600 G4	5	К	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска,



			- Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP ProDesk 600 G1	3	O	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP ProDesk 600 G3	6	O	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP Compaq 6200 Pro MT+ HP Compaq 6300 Pro MT	140	C	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP ProDesk 600 G1	22	C	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP ProDesk 600 G3	52	C	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
HP ProDesk 600 G4	13	C	- Ремонт вентилятора системы охлаждения, - Замена жесткого диска, - Ремонт устройств ввода-вывода - Ремонт блока питания
ИБП SUA750XLI	30	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
ИБП SUA1000XLI	3	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
ИБП SUA1500I	6	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
ИБП SUA1500RMI2U	1	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
ИБП SUA2200RMI2U	1	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
SURT10000RMXLI	1	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
SURT5000XLI	1	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
SURT2000RMXLI	2	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
SURT2000XLI	2	K	- Замена батарей, - Ремонт ИБП

SURTD5000XLI	1	К	- Замена батарей, - Ремонт ИБП
Проектор Epson EB-2265U	5	К	- Ремонт, замена лампы
Проектор Epson 7906	1	К	- Ремонт, замена лампы
Проектор Epson EB-955WH	2	Е	- Ремонт, замена лампы
Проектор EPSON EB-W22	1	О	- Ремонт, замена лампы
Проектор Projectiondesign f3	3	С	- Ремонт, замена лампы
Проектор EPSON EB-W22	3	С	- Ремонт, замена лампы
Проектор Epson EB-990U	2	С	- Ремонт, замена лампы
Проектор Epson EB-955WH	2	С	- Ремонт, замена лампы

#### 6. Состав Услуг:

- Подрядчик обязан своими средствами и силами производить техническое обслуживание и ремонт техники на основании заявок, поступивших от Заказчика, где указывается перечень, время и место проведения работ.
- Ремонтные работы техники должны производиться в соответствии с требованиями технической документации на ремонтируемое оборудование.
- Запасные части, используемые для ремонта оборудования Заказчика, должны быть оригинальными, не бывшими в употреблении, не восстановленными, с не просроченным сроком годности, рекомендованными заводом-изготовителем.
- Подрядчик предоставляет гарантию на качество выполненных работ и на заменяемые запасные части и комплектующие на 12 (двенадцать) месяцев с даты выполнения работ.
- Сроки ремонта: не более 14 дней

#### Ремонт оборудования включает:

- диагностику оборудования;
- разборку до отдельных узлов (при необходимости до деталей);
- очистку, промывку механических узлов и деталей;
- очистку, восстановление специальными техническими жидкостями резиновых роликов подачи бумаги;
- диагностику, регулировку отдельных узлов;
- ремонт или замену неисправных деталей и узлов;
- смазку механических узлов;
- сборку, проверку работоспособности при автономной работе;
- проверку работоспособности после подключения к компьютеру.

#### Техническое обслуживание лазерных принтеров включает следующие работы:

- разборка, сборка и чистка блока лазера;
- разборка, сборка узла транспортера бумаги и ревизия шестерен;
- разборка, сборка и чистка высоковольтных роллеров заряда и переноса;
- разборка, сборка и чистка узлов и механизмов подачи бумаги.
- разборка, сборка и чистка узла фиксации изображения;
- чистка всех полостей аппарата от бумажной пыли и отработанных материалов;
- чистка поверхности корпуса принтера.

Техническое обслуживание копировальных аппаратов включает следующие работы:

- разборка, сборка и чистка блока лазера;
- разборка, сборка узла транспортера бумаги и ревизия шестерен;
- разборка, сборка и чистка высоковольтных роллеров заряда и переноса;
- разборка, сборка и чистка узлов и механизмов подачи бумаги.
- разборка, сборка и чистка узла фиксации изображения;
- чистка всех полостей аппарата от бумажной пыли и отработанных материалов;
- чистка поверхности корпуса аппарата.

Техническое обслуживание МФУ включает следующие работы:

- разборка, сборка и чистка блока лазера;
- разборка, сборка и чистка блока оптики;
- разборка, сборка узла транспортера бумаги и ревизия шестерен;
- разборка, сборка и чистка высоковольтных роллеров заряда и переноса;
- разборка, сборка и чистка узлов и механизмов подачи бумаги.
- разборка, сборка и чистка узла фиксации изображения;
- чистка всех полостей аппарата от бумажной пыли и отработанных материалов;

Техническое обслуживание инженерной системы включает следующие работы:

- разборка, сборка и чистка блока оптики;
- разборка, сборка и очистка узлов формирования изображения;
- разборка, сборка узла транспортера бумаги и ревизия шестерен;
- разборка, сборка и очистка узлов ксерографии;
- разборка, сборка и чистка узлов и механизмов подачи бумаги.
- разборка, сборка и чистка узла фиксации изображения;
- чистка всех полостей аппарата от бумажной пыли и отработанных материалов;

## 7. Технологическая карта проведения ТО

№	Проводимые работы
1.	Выяснить у пользователя есть ли жалобы на работу техники.
2.	Произвести внешний осмотр состояния корпуса, входных и выходных лотков, интерфейсных и сетевых разъемов, панелей управления функциональных кнопок, клавиш и выключателей питания. Очистить от пыли, грязи и тонера. Выявить поврежденные и неисправные элементы.
3.	Включить технику, произвести распечатку и копирование текстовой страницы и оценить состояние: <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизма подачи бумаги;</li> <li>- оптико-электронной системы;</li> <li>- картриджей;</li> <li>- закрепительного узла.</li> </ul>
4.	Открыть технику, извлечь тонер-картридж, фото-картридж, блок-проявки.
5.	Произвести чистку внутренних узлов и механизмов от бумажной пыли, тонера, грязи и посторонних предметов, продуть датчики на пути прохождения бумаги. Выявить неисправные и изношенные узлы и детали.
6.	Произвести чистку роликов, транспортных лент и коротронов. Выявить неисправные и изношенные узлы и детали.
7.	Удалить пыль с лазерного блока, оптики, защитных стекол. Выявить неисправные и поврежденные узлы и детали.

8.	Произвести осмотр и чистку узла закрепления, редуктора. Смазать вращающиеся детали. Выявить неисправные и изношенные узлы и детали.
9.	Произвести осмотр плат управления, блоков питания, состояние электропроводки. Очистить от пыли, грязи и тонера. Выявить поврежденные и неисправные.
10.	Собрать технику.
11.	Произвести регулировку качества печати.
12.	Согласовав с заказчиком, спланировать и выполнить замены поврежденных, неисправных, изношенных узлов и деталей.
13.	Сделать рекомендации по работе и эксплуатации техники.

#### **8. Требования к качеству оказания Услуг:**

- Техобслуживание производится в офисах Заказчика. Ремонт оборудования выполняется в сервисном центре Подрядчика, доставка техники транспортом Подрядчика.
- При оказании Услуг Подрядчик руководствуется и обеспечивает качество технического и профилактического обслуживания и ремонта Оборудования в соответствии с руководством по обслуживанию, технической документацией фирмы-производителя данного вида Оборудования и другой нормативно-технической документацией.
- Подрядчик обеспечивает соответствие Оборудования Заказчика техническим характеристикам, заявленным фирмой-производителем. Профилактическое обслуживание осуществляется ежемесячно, а также по заявке Заказчика
- В ходе оказания Услуг Подрядчик своевременно обеспечивает Оборудование всеми необходимыми запчастями, включая услуги по их установке, исходя из рекомендованных производителем норм загрузки Оборудования и требований к запчастям, и не допускает простоев в эксплуатации Оборудования
- Подрядчик обеспечивает возможность бесперебойной работы оборудования.
- Подрядчик по согласованию с Заказчиком предоставляет резервное Оборудование на время ремонта Оборудования Заказчика при невозможности оперативного восстановления.
- Подрядчик обязуется приступить к выполнению ремонтных работ в течение двух рабочих дней с момента обращения Заказчика и закончить ремонтные работы в срок до 14 дней, в зависимости от наличия необходимых запчастей на складе и сроков их поставки,
- В случае невозможности выполнить ремонт в течение 14 дней, Подрядчик обязан предоставить подменную технику на период ремонта и восстановления по согласованию модели и характеристик с Заказчиком,
- При поступлении заявки от Заказчика на внеплановые работы по обслуживанию оборудования прибыть на место вызова в течение 2 дней. Заявка Заказчика может быть направлена Подрядчику посредством электронной почты или по телефону.

#### **9. Требования к организации:**

- Наличие у персонала обучения по ОТ и проверки знаний требований ОТ, аттестации по промышленной безопасности;
- Наличие у организации свидетельства о допуске на данный вид производства работ;
- Наличие опыта проведения подобных работ;
- Соблюдение стандартов предприятия ООО «СЛК Цемент».

#### **10. Порядок оказания и приемки Услуг:**

- Заявки на оказание Услуг подаются сотрудниками Заказчика по форме заявке по электронной почте или по телефону.

- Подрядчик обязан принять и зарегистрировать заявку в течение часа после поступления. Для регистрации заявок рекомендуется использование CRM систем поддержки, например: Service Desk, HP Service Manager Center, osTicket и других.
- Время исполнения заявки с 8-00 по 17-00 ежедневно.
- Подрядчик ежемесячно не позднее 26 (двадцать шестого) числа текущего месяца предоставляет Заказчику:
  - Оригиналы счета, счета-фактуры, акта приемки оказанных Услуг.
  - Отчет о выполнении заявок на оказание Услуг.
  - Акты о приемке оказанных Услуг с подписью руководителей структурных подразделений Заказчика или лиц, их замещающих или фактически эксплуатирующих Оборудование, подтверждающие оказание Подрядчиком Услуг в отчетном периоде.
- В соответствии с п. 6. настоящего ТЗ, Заказчик вправе отказаться от приемки и оплаты оказанных Услуг по единицам Оборудования, указанным в п.5. настоящего Технического задания, в случае нарушения нормативных сроков исполнения заявок, указанных в п. 7 настоящего Технического задания.
- Заказчик вправе приостановить оказание Подрядчиком Услуг или отказаться от оказания Подрядчиком Услуг в следующем отчетном периоде по единицам Оборудования, указанным в п.5. настоящего Технического задания, в случае вывода единиц Оборудования из эксплуатации, списания, нецелесообразности использования или по иным причинам, уведомив об этом Подрядчика за 10 дней до окончания текущего отчетного периода.

#### **11. Порядок и условия оплаты:**

- Стоимость оказанных Услуг за отчетный период рассчитывается Подрядчиком после приемки оказанных Услуг за отчетный период и составляет сумму стоимостей фактически оказанных и принятых Заказчиком Услуг по единицам Оборудования, указанным в п.5. настоящего Технического задания.
- Оплату за фактически оказанные и принятые в отчетном периоде Услуги Заказчик осуществляет в течение 30 календарных дней после приемки результатов Услуг, порядок финансирования определяется Договором.
- В стоимость услуги по сервисному обслуживанию оргтехники входят все расходы по замене необходимых запчастей, их доставке, установке/замене и послеремонтному пуску аппаратов
- В случае, невозможности восстановить работоспособность оборудования в течение 14 дней, а также невозможности предоставить подменное устройство, схожего по техническим характеристикам, ввести коэффициент оплаты, рассчитываемый по формуле:

Формула расчета KPI  $R = ((S - O) / S) * 100\%$ , где

S - Общее количество запросов за отчетный период

O - Количество запросов с признаком "просрочено": проезд исполнителя, ремонт и доставка оборудования или восстановление сервиса

R - Процент успешно выполненных запросов.

Нормальный уровень SLA принимается за 98%, если  $R > 98\%$ , то коэффициент оплаты, применяемый к ежемесячному фиксированному платежу по контракту, равен 1

$90\% \leq R \leq 98\%$ , коэф. оплаты 0,9

$80\% \leq R \leq 90\%$ , коэф. оплаты 0,8

$70\% \leq R \leq 80\%$ , коэф. оплаты 0,7

.....

$10\% \leq R \leq 20\%$ , коэф. оплаты 0,1

$0\% \leq R \leq 10\%$ , коэф. оплаты 0

**12. Гарантийные обязательства:**

Заказчик обязуется за свой счет устранять в течение гарантийного срока (один месяц с момента приемки результата оказанных Услуг) выявленные дефекты в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с момента получения извещения Заказчика о наличии дефектов. Гарантийные обязательства не распространяются на случаи, когда Подрядчик сможет доказать, что дефекты появились в результате преднамеренного повреждения Оборудования со стороны третьих лиц или вызваны нарушением условий его эксплуатации.

Начальник службы информационных технологий  
ООО «СЛК Цемент»



Д.В. Галенков

Начальник отдела информационных технологий  
ООО «Дюккерхофф Коркино Цемент»



Н.Н. Иванов

Ведущий инженер по технической поддержке  
ООО «СЛК Цемент»



А.В. Слепухин