#### Додаток 2

#### 

**ТЕХНІЧНІ ТА ЯКІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОСЛУГ**

1. **Для забезпечення сервісів Друку, Сканування, Копіювання на технічних майданчиках згідно Додатку 1.**
2. **На всіх майданчиках типу «Відділення» :**
   1. Має бути встановлено багатофункціональний **пристрій Canon i-SENSYS X 1238i**, або НЕ гірший, з послугою «**Покопійна оплата**».
   2. Послуга має включати за рахунок Виконавця:

- надання та встановлення для користування на території Замовника обладнання, необхідного для виконання послуг з забезпечення сканування, копіювання та друкування документів;

-поставку та підтримку в офісі Замовника необхідного та достатнього набору витратних матеріалів;

-регламентовану профілактику обладнання, необхідний ремонт;

-всебічну підтримку користувачів, у тому числі консультації по телефону, виїзд спеціаліста на територію Замовника;

-постачання, монтаж та демонтаж Обладнання;

-модернізацію Обладнання за замовленням Замовника, як то встановлення пристроїв авторизації користувачів та ін.;

-встановлення та супроводження програмного забезпечення моніторингу роботи пристроїв;

-всі витрати на транспортування, навантаження, страхування та інші витрати, сплату податків і зборів тощо.

1. **На майданчиках типу «Відділення», «ІКЦ», «Агроофіс», Головний офіс (ГО):**
   1. Для друкуючих пристроїв, які не входять в послугу «Покопійна оплата», послуга має включати:

- встановлення та налагодження на території Замовника Обладнання, необхідного для виконання послуг з забезпечення сканування, копіювання та друкування документів;

-поставку та підтримку в офісі Замовника необхідного та достатнього набору витратних матеріалів - тонер-картриджів (заправка, регенерація, резервний фонд);

-регламентовану профілактику обладнання, необхідний ремонт;

-всебічну підтримку користувачів, у тому числі консультації по телефону, виїзд спеціаліста на територію Замовника;

-доставку, монтаж та демонтаж Обладнання;

- поставку підмінного обладнання;

- тимчасове надання додаткового обладнання при різкому збільшенні потреб Замовника;

**II Для забезпечення повного обслуговування робочих місць в частині ІТ:**

1. **На майданчиках усіх типів «Відділення», «ІКЦ», «Агроофіс», «ГО»**
   1. **В частині обслуговування робочих станцій:**

* розпакування та встановлення техніки на робочі місця;
* встановлення програмного забезпечення, як системного, так і користувацького за переліком Замовника, або відновлення системи з образу, наданого Замовником;
* підключення до локальної мережі (LAN) Local Area Network;
* підключення до мережевих та/або локальних пристроїв сканування та друку;
* модернізація системних блоків за вимогою Замовника;
* заміна складових частин (монітор, системний блок, принтер/БФП, телефон) у разі виходу з ладу;
* блочний ремонт на території замовника;
* надання запасних частин для ремонту техніки за цінами, не вище цін основних інтернет-магазинів (Розетка, Ельдорадо);
* доставка до та із сервісного центру у разі неможливості виконання ремонту на території замовника.
  1. **В частині обслуговування структурованої кабельної мережі (СКМ):**
* прокладка кабелів за план-схемами Замовника, включаючи монтаж кабельних каналів;
* монтаж та комутація крос- панелей з обов’язковим маркуванням та занесенням до журналів ;
* монтаж/демонтаж комутаційного обладнання.
  1. **В частині обслуговування телефонії окрім «ГО»:**
* встановлення та налагодження ір-телефонів;
* діагностика, заміна при необхідності ;
* надання користувачам консультацій по користуванню.

**III Для забезпечення обслуговування кінцевих точок продаж (POS-terminal):**

1. **На майданчиках усіх типів «Відділення», «ІКЦ», «Агроофіс» та інших.**

* Доставка обладнання від Головного Офісу (ГО) до Торгової точки (ТТ)
* Монтаж обладнання на ТТ
* Навчання персоналу ТТ, (підписання Актів навчання та прийому-передачі).
* Консультації Call-центру виконавця по роботі з терміналами представникам ТТ.
* Оновлення програмного забезпечення за інструкцією представника Замовника.
* Доставка витратних матеріалів.
* Заміна обладнання.
* Відновлення працездатності обладнання (діагностика, дрібний ремонт).
* Демонтаж обладнання.

**Для ПОС терміналів в касах банку скорочений перелік міроприємств:**

* Монтаж обладнання.
* Оновлення програмного забезпечення за інструкцією представника Замовника.
* Заміна обладнання.
* Відновлення працездатності обладнання (діагностика, дрібний ремонт).
* Демонтаж обладнання.

**IV Додаткові загальні умови**

1. На майданчиках усіх типів, включаючи ГО:

-ремонт техніки за заявками Замовника;

-тестування та відбракування обладнання на списання з оформленням Акту непридатності для використання (Оформлення Актів безкоштовно).

**Загальні вимоги до узгодженого рівня послуг (SLA):**

|  |  |
| --- | --- |
| Реакція Виконавця на сервісну заявку ПЗ | Не більше 1 робочої годин з моменту отримання заявки |
| Реакція Виконавця на сервісну заявку щодо заправки та відновлення картриджу | Не більше 1 робочої годин з моменту отримання заявки |
| Реакція Виконавця при зниженні якості друку нижче задовільної або поломки апарату | Виконавець повинен протягом 4 годин з моменту повідомлення, визначити і усунути несправність, у разі неможливості вказати планові терміни відновлення |
| Максимальний строк відновлення однієї одиниці обладнання | Не більше 2 (двох) робочих днів з моменту отримання заявки.  У разі, коли тривалість відновлення працездатності становитиме понад 2 робочі дні, Виконавець зобов'язується надати на час ремонту аналогічний за функціональністю апарат.  Всі переміщення техніки для відновлення працездатності проводяться силами і за рахунок Виконавця |
| Термін поставки обладнання | Протягом 10 робочих днів з моменту укладання договору |
| Ремонт та технічне обслуговування обладнання | Ремонт та технічне обслуговування повинні виконуватися в робочі дні з 9-00 до 18-00 силами і за рахунок Виконавця. Надання підмінного апарата аналогічного класу на час ремонту, якщо час ремонту перевищує 2 робочі дні |
| Додаткові умови | Штрафні санкції в разі не дотримання умов договору |