**Додаток 2 до тендерної документації**

**Інформація**

**про необхідні технічні, якісні, кількісні характеристики предмета закупівлі**

**(технічні вимоги)**

**Предмет закупівлі: Технічне обслуговування і ремонт офісної техніки (послуги з заправки/відновлення картриджів, технічного обслуговування та ремонту принтерів)**

**(ДК 021:2015 – 50310000-1)**

**1.Перелік послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Найменування послуг** | **Одиниця виміру** | **Кількість обладнання, що підлягає обслуговуванню** |
| 1 | **Заправка картриджів принтерів:** 05A; 12A; 13A; 15A; 17A; 19A; 26A; 30A; 35A; 53A; 057; 78; 83A; 85A; EP27; TK1160; TK1170; S.1640; TL-410X; TL-410H. | послуга | 210 |
| 2 | **При необхідності відновлення картриджів принтерів:** 05A; 12A; 13A; 15A; 17A; 19A; 26A; 30A; 35A; 53A; 057; 78; 83A; 85A; EP27; TK1160; TK1170; S.1640; TL-410X; TL-410H. | послуга | 30 |
| 3 | **При необхідності діагностика з подальшим ремонтом принтерів:**  - Лазерні принтера: Canon i-SENSYS LBP212dw; Canon i-SENSYS LBP251dw; Canon i-SENSYS LBP2900; Canon i-SENSYS LBP3010B; Canon i-SENSYS LBP6000; Canon i-SENSYS LBP6030; Canon i-SENSYS LBP236dw;  HP LaserJet 1018; HP LaserJet 1020; HP LaserJet 1022n; HP LaserJet 1200; HP LaserJet 1300; HP LaserJet P2014; HP LaserJet P2015d; HP LaserJet P2030; HP LaserJet P2035; HP LaserJet P2055d; HP LaserJet Pro M201n; HP LaserJet Pro M402dne; HP LaserJet Pro P1102; Kyocera ECOSYS P2040dn; Pantum P3300DN.  - Багато функціональні пристрої: Canon i-SENSYS MF112; Canon i-SENSYS MF231; Canon i-SENSYS MF232w; Canon i-SENSYS MF237w; Canon i-SENSYS MF240; Canon i-SENSYS MF244dw; Canon i-SENSYS MF247dw; Canon i-SENSYS MF4410; Canon i-SENSYS MF4430; Canon i-SENSYS МF216n; Canon i-SENSYS MF443dw; Canon LaserBase MF3228; HP LaserJet M1120; HP LaserJet Pro M1132 MFP; HP LaserJet Pro MFP M130fn; HP LaserJet Pro MFP M227fdn; HP LaserJet Pro MFP M426dw; Kyocera ECOSYS M2040dn; Samsung SCX-4650N.  - Ксерокси: Toshiba e-Studio 18; Gestetner MP 161; Konica Minolta bizhub 185; Toshiba e-Studio 223.  - Матричні принтера: OKI MicroLine MX100; OKI MicroLine MX1100. | послуга | 10 |
|  | **Всього:** | **послуга** | **250** |

**Опис послуг по заправці/відновленню картриджів:**

1. Послуга заправки/відновлення картриджів здійснюється частинами в кількості від одного картриджа в залежності від поточних потреб Замовника виключно у сервісному центрі Виконавця протягом 5 (п‘яти) робочих днів з дня отримання Виконавцем замовлення від Замовника. Заправляти чи відновлювати картридж визначає відповідальний спеціаліст Замовника. У разі якщо картридж не підлягає подальшій заправці (відновленню) - він повертається Замовникові разом із відповідним актом.
2. Вартість заправки картриджа включає в себе: розборку картриджа, чистку (очищення всіх бункерів картриджа), заправку тонером відповідного кольору (із дотриманням вагових норм для забезпечення вказаного ресурсу), заміна фотобарабану, ракеля, прошивку або заміну чипу (у разі необхідності) та заміна інших деталей (у разі необхідності), складання та тестування.
3. Вартість відновлення картриджа включає в себе: розборку картриджа, чистку (очищення всіх бункерів картриджа), заправку тонером відповідного кольору із дотриманням вагових норм для забезпечення вказаного ресурсу), заміна фотобарабану, ракеля, прошивку або заміну чипу (у разі необхідності) та заміна інших деталей (у разі необхідності), складання та тестування. У випадку неможливості виконання ремонту Виконавець за власні кошти проводить заміну картриджа на аналогічний справний картридж.
4. Картриджі після заправки або відновлення повинні бути чистими, з контрольними тестовими роздруківками і упаковані окремо в нові герметичні пакети на яких зазначено конкретний тип картриджу і модель техніки. При необхідності відбувається прошивка або заміна чіпа картриджа.
5. Після заправки або відновлення в картриджах повинно бути об’єм тонера котрий зазначено для кожної моделі картриджа, друк контрастний, з гарною передачею півтонів, без смуг і рисочок. Наявність на картриджі маркування, по якому у замовника є можливість простежити кількість заправок відновлень. Картридж після заправки або відновлення повинен відпрацювати заявлений виробником картриджів ресурс без погіршення якості друку (не допускається ефекту брудного/сірого листа, фону, регулярних сторонніх слідів, різної інтенсивності кольору друку, і т.п.). В разі неякісної заправки Виконавець зобов’язаний безкоштовно виконати повторну заправку, або за необхідності, відновлення картриджу.
6. Відповідальність за виконання вимог екологічної безпеки та вимог із забезпечення вимог техніки безпеки при виконанні робіт несе Учасник.
7. Учасник повинен мати функціонуючу систему Service Desk та надати замовнику доступ до неї для можливості здійснення замовлень.
8. Транспортування картриджів від Замовника до місця проведення робіт і від місця проведення робіт до Замовника здійснює Учасник за власний рахунок.
9. У разі виявлення недоліків (браку) по якості наданих послуг Учасник повинен усунути їх за власний рахунок. У разі виникнення питань щодо ресурсу друку заправлених або відновлених картриджів Учасник може провести пломбування картриджу в принтері. Таке пломбування не повинне становити загрозу функціонуванню пристрою.
10. Призначення учасником відповідальної особи для забезпечення виконання умов договору.
11. Учасник повинен забезпечити можливість звернення до власного центру технічної підтримки по «гарячій» телефонній лінії з 9:00 до 18:00 у робочі дні.
12. Виконавець безкоштовно формує резервний фонд в кількості не менше 40 одиниць до кожної одиниці техніки для забезпечення безперебійної роботи з оплатою по факту використання.
13. Заправка та відновлення картриджів здійснюється високоякісними витратними матеріалами: оригінальним (сумісним) для даного типу картриджу тонером, відновлення - з використанням оригінальних (сумісних) для даного типу картриджу витратних матеріалів та запчастин. На вимогу Замовника Виконавець протягом 1 робочого дня зобов'язаний надати документи, що підтверджують сумісність витратних матеріалів та запчастин для заправки та відновлення даних типів картриджів, дату їх виробництва.

**Опис послуг з технічного обслуговування та ремонту принтерів:**

1. Послуга з ремонту принтерів здійснюється частинами в кількості від одного в залежності від поточних потреб Замовника на території Замовника або, при необхідності, у сервісному центрі Виконавця.
2. Ремонт принтерів в залежності від несправностей включає:

- заміну термоплівки: профілактика обладнання, чистка та змазування вузла закріплення, заміна термоплівки на нову;

- відновлення блока фотобарабана: чистка блока фотобарабана від залишкового тонеру, змазування рухомих і обертових механізмів, чистка, а при необхідності заміна ролика первинного заряду (коронатора заряду), заміна на новий фотобарабан та очисного ножа фотобарабана;

- заміну роликів та сепаратора: заміна на нові роликів та сепараторів (ролик чи площадка) підбору паперу.

- ремонт пристроїв, вузлів, блоків та заміна (у раз необхідності) комплектуючих, котрі мають обмежений ресурс використання або у випадках зупинки та неякісної роботи техніки;

- комплексні перевірки після проведення ремонту техніки.

Якщо у процесі виконання ремонтних робіт виявляться приховані несправності у одиницях Техніки, які було неможливо виявити під час первинної діагностики, що в свою чергу призводить до збільшення вартості та/або тривалості ремонту, то Виконавець попереджує про це Замовника, а той в свою чергу вирішує погоджуватись чи ні. До погодження Замовником даної інформації Виконавець припиняє виконання ремонтних робіт.

1. Після ремонту принтери повинні бути чистими, працювати якісно, без зайвих звуків, а всі замінені запчастини, придбані і встановленні Виконавцем, повинні відпрацювати ресурс, рекомендований заводом-виробником.
2. Гарантія на відремонтовані принтери складає не менше 6 місяців.
3. У ціну послуги з ремонту принтерів включається вартість діагностики, усіх комплектуючих та витратних матеріалів, вартість наданих послуг та транспортні витрати на доставку техніки від Замовника до Виконавця та в зворотному напряму.
4. У разі виявлення недоліків (браку) по якості наданої послуги Учасник повинен усунути їх за власний рахунок, протягом 5-ти робочих днів з дня повідомлення Замовником.
5. У випадку виходу з ладу обладнання забезпечити термін відновлення працездатності обладнання не більше ніж 2 робочих дні, в разі неможливості виконання ремонту протягом 2-х робочих днів — забезпечити еквівалентну заміну до завершення ремонту.

Технічне обслуговування — комплекс операцій по підтримці обладнання Замовника в технічно-справному стані, а саме: комплекс різного типу робіт та засобів, направлених на попередження будь якого явища непрацездатності (поломки) обладнання Замовника та/або усунення факторів ризику його поломки.

Діагностика — процедура з переліком засобів, відомостей та методів оцінки технічного стану обладнання Замовника.

Ремонт - комплекс робіт по відновленню працездатності та справного стану обладнання Замовника, що потребує або не потребує заміни запасних частин та комплектуючих.

Гарантійний термін, в межах якого Замовник може скористатись гарантійним обслуговуванням:

* на послуги з заправки та відновлення картриджів повинна надаватись гарантія на термін не менше одного року. В разі, якщо витратні матеріали та запасні частини мають обмежений термін придатності, цей термін обов`язково повинен перевищувати один рік. Поламаний або несправний картридж котрий не підлягає відновленню, виконавець безкоштовно замінює на справний;
* гарантійний строк працездатності та якісного друку після технічного обслуговування обладнання (для відремонтованих принтерів) становить 6 місяців (якщо інше не передбачено окремим гарантійним талоном). Гарантія на нові вузли та деталі відповідає гарантії від виробника, але у будь-якому разі складає не менш ніж 6 місяців.

Виконавець повинен гарантувати повну заправку чи відновлення картриджів до принтерів відповідно до технічних характеристик конкретного зразка принтеру з обов’язковим використанням нових комплектуючих.

Всі запропоновані Виконавцем для відновлення комплектуючі повинні бути новими, такими що раніше не використовувались, та відповідати усім вимогам, що встановлені діючими нормативними актами України та ресурсам, які встановлені відповідними виробниками принтерів (надати лист в довільній формі).

Гарантія на заправку (відновлення) картриджів діє на весь період його використання впродовж усього ресурсу заправки (з моменту отримання картриджів замовником), а саме безкоштовне повторне виконання заправки (відновлення) при виявленні замовником неякісного друку (висипання тонеру, неякісний або блідий друк – полоси, цятки тощо).

Якщо виявиться, що картридж неякісно заправлений та не відповідає умовам даних технічних характеристик, Виконавець зобов'язаний протягом трьох днів задовольнити претензії Замовника та провести заміну картриджу.

Виконавець забезпечує повернення заправлених чи відновлених картриджів запакованими в картонну коробку з нанесеним маркуванням типу картриджу (зразок фірмової наклейки та гарантійної пломби з відмітками, що буде надаватись Замовнику разом із картриджем).

Виконавець несе повну матеріальну відповідальність за картриджі, прийняті на заправку/відновлення та принтери, прийняті в ремонт. У разі втрати (пошкодження) майна, переданого Виконавцеві для надання Послуг, Виконавець у 5-ти денний строк відшкодовує Замовникові їх початкову вартість.

У складі пропозиції Учасник **повинен надати** довідку в довільній формі про застосування Учасником заходів із захисту довкілля щодо предмету закупівлі.

**ВАЖЛИВО!!!!** Надання послуг здійснюється за адресою Виконавця (в окремих випадках – на території Замовника), який забезпечує доставку (забирання/повернення) несправного/відремонтованого (відновленого) майна за свій рахунок за адресами центрального офісу та сервісних центрів Замовника:

1. 88008, Закарпатська область, м. Ужгород, пл. Народна, 4;

2. 88017, Закарпатська область, м. Ужгород, вул. Загорська, 2;

3. 89200, Закарпатська область, м. Перечин, пл. Народна, 6;

4. 90600, Закарпатська область, м. Рахів, вул. Миру, 34;

5. 90500, Закарпатська область, м. Тячів, вул. Робітнича, 18;

6. 90202, Закарпатська область, м. Берегово, вул. Мукачівська, 11;

7. 89000, Закарпатська область, смт. Великий Березний, вул. Шевченка, 10;

8. 90300, Закарпатська область, м. Виноградів, вул. Миру, 43;

9. 89100, Закарпатська область, смт. Воловець, вул. Карпатська, 31;

10. 90000, Закарпатська область, смт. Міжгір’я, вул. Шевченка, 56;

11. 89600, Закарпатська область, м. Мукачево, вул. Миру, 151Ж;

12. 89300, Закарпатська область, м. Свалява, пл. Головна, 1;

13. 90400, Закарпатська область, м. Хуст, вул. І.Франка, 149;

14. 90100, Закарпатська область, м. Іршава, вул. Шевченка, 40;

15. 88018, Закарпатська область, м. Ужгород, вул. Перемоги, 92Б.

Транспортування картриджів/принтерів (забирання та повернення) відбувається за рахунок коштів Виконавця. Виконавець повинен надавати звіт про надані послуги наприкінці кожного місяця або за вимогою Замовника у вигляді MSExcel таблиці, де повинно бути зазначено, адреса сервісного центру, дата, модель картриджа/принтера, кількість та види наданих послуг, вартість кожного виду послуг.