



«Universal Mobile Systems»
Mas'uliyati cheklangan jamiyati

Общество с ограниченной
ответственностью
«Universal Mobile Systems»

O'zbekiston, 100000
Toshkent shahri, Amir
Temur shoh ko'chasi, 24.
Tel: (+99897) 403 83 35
Faks: (+99871) 235 81 60,
e-mail: info@mobi.uz
www.mobi.uz

«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель Генерального директора по
технике и ИТ

ООО «UNIVERSAL MOBILE SYSTEMS»

А.Р. Абдурахманов



«27» 01 2026 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию компьютерной и
периферийной техники для нужд ООО «UMS»

(Общество с ограниченной ответственностью «Universal Mobile Systems»)

город Ташкент

2025 год

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1 Наименование оказываемых услуг	3
1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг	3
1.3 Перечень услуг (SLA)	3
3. Область применения.....	10
4. Общие требования к участнику.....	12
5. Сроки оказания услуг.....	13
6. Требования к безопасности	13
7. Требования по правилам сдачи и приёмки	13
8. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий	14
9. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект.....	15
10. Требования по техническому обучению персонала.....	15
11. Дополнительные требования	15
12. Перечень принятых сокращений.....	16
13. Перечень приложений.....	16
14. Матрица распределения ответственности при оказании Услуг	16

1. Общие сведения

1.1 Наименование оказываемых услуг

Оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию (далее – ТО) компьютерной и периферийной техники (далее – Оборудование), в т.ч. заправка, восстановление картриджей для принтеров и копировальных, многофункциональных аппаратов для нужд ООО «UMS», включая управление услугами по диагностике, профилактике, ремонту, замене и предоставлению запасных частей, вместе именуемые Услуги.

1.2 Основание и цель использования оказываемых услуг

Цель: Поддержание Оборудования в исправном состоянии на объектах Заказчика. Основанием для реализации проекта является:

- окончание срока действия постгарантийной технической поддержки на Оборудование;
- обеспечение надежности и отказоустойчивости Оборудования и ИТ-сервисов;
- план закупок по ИТ на 2026 г.

1.3 Перечень услуг (SLA)

Каждый объем Услуг (наименование и виды услуг), сроки и место их оказания, а также предварительная стоимость каждого объема Услуг определяются на основании оформленных и подписанных Заказчиком и Исполнителем Заказов

Программа предоставления услуг по ремонту и ТО оборудования следующая:

Диагностика – под диагностикой понимается комплекс работ по общей оценке работоспособности компьютерной и оргтехники (общая диагностика) или ее отдельных узлов (позлементная диагностика). Диагностика включает в себя обязательный осмотр, освидетельствование технического состояния компьютерной и оргтехники, составление реестра необходимых замен запчастей и работ, факторов поломок и письменные консультации Заказчика о причинах возникших неисправностей, мониторинг работоспособности компьютерной и оргтехники, рекомендации по обновлению компьютерной и оргтехники, не подлежащей восстановительному ремонту.

Профилактика – комплекс работ, выполняемых на компьютерной и оргтехнике в целях поддержания ее в рабочем состоянии без замены запасных частей. Профилактика включает в себя плановое техническое обслуживание по устранению неисправностей, не вызванных выходом из строя запасных частей, чистка оптики, узлов подачи бумаги, настройка по режимам, прочистка, смазка и регулировка техники соответственно нормативам технического обслуживания, рекомендуемым заводом-изготовителем.

Ремонт – комплекс работ по устранению отказов, неисправностей или отклонений в работе компьютерной и оргтехники и приведение ее в работоспособное состояние с заменой запасных частей. Ремонт включает в себя восстановление технических характеристик до первоначального уровня или до уровня, обеспечивающего штатное использование компьютерной и оргтехники по её прямому назначению с заменой, вышедших из строя деталей, узлов оргтехники.

Ремонт распределяется на 2 вида:

регламентированный (плановый) ремонт, который выполняется на основании технического задания в соответствии с технической документацией на компьютерную и оргтехнику.

нерегламентированный (аварийный) ремонт, который осуществляется на основании оформленных и подписанных Заказчиком и Исполнителем Заказов.

Перечень Оборудования на объектах Заказчика¹

Таблица № 1

Тип	Модель	Количество
Принтер /МФУ	HP LJ 1320/3390/2015/2727	296
Принтер	Canon 223 (057)	150
Принтер	HP LJ 2100/2200/2300/3005	40
Принтер /МФУ	HP LJ 4200/4300/4345/4515	32
Принтер	HP CLJ 5550	3
Принтер	HP CLJ 4700	3
Принтер	Canon LBP673Cdw(069)	10
МФУ	Canon 3010/4410 (725/728)	220
МФУ	Canon 416 (719)	8
МФУ	Canon 2630	35
Принтер	EPSON 805/1300	40

Спецификация на расходные материалы и ремонт Оборудования

Таблица № 2

№ п/п	Описание услуги	Примечание	Кол-во услуг на 2026-2027 (прогнозно)
1	Заправка картриджа HP LJ 1320/3390/2015/2727	тонер 140 гр.	1550
2	Заправка картриджа HP LJ 2100/2200/2300/3005	тонер 340 гр.	40
3	Заправка картриджа Canon 725/728	тонер 100 гр.	4500
4	Заправка картриджа Canon 719	тонер 120 гр.	65
5	Заправка картриджа Canon 223	тонер 120 гр.	950
6	Заправка картриджа Canon 2630	тонер 440 гр.	175
7	Заправка картриджа HP LJ 4200/4300/4345/4515 (900 гр.)	тонер 900 гр.	200
8	Заправка картриджа HP CLJ 5550	тонер 470 гр.	5
9	Заправка картриджа HP CLJ 4700	тонер 260 гр.	8
10	Заправка картриджа Canon LBP673Cdw		100
11	Заправка СНПЧ EPSON 805/1300	чернила 80-100мл.	550
12	Восстановление картриджа HP LJ 1320/3390/2015/2727 с заменой цилиндра, ракеля и тонера		125
13	Восстановление картриджа HP LJ 2100/2200/2300/3005 с заменой цилиндра, ракеля и тонера		10
14	Восстановление картриджа Canon 725/728 с заменой цилиндра, ракеля и тонера		75
15	Восстановление картриджа Canon 719 с заменой цилиндра, ракеля и тонера		10

¹ Заказчик оставляет за собой право, на протяжении всего срока действия договора, уменьшать или увеличивать количество Оборудования, покрываемого ТО и ремонтом

№ п/п	Описание услуги	Примечание	Кол-во услуг на 2026-2027 (прогнозно)
16	Восстановление картриджа Canon 223 с заменой цилиндра, ракеля и тонера		20
17	Восстановление картриджа HP LJ 4200/4300/4345/4515 с заменой цилиндра, ракеля и тонера (900 гр.)		30
18	Восстановление картриджа HP CLJ 5550 с заменой цилиндра, ракеля, тонера и чипа		5
19	Восстановление картриджа HP CLJ 4700 с заменой цилиндра, ракеля, тонера и чипа		5
20	Восстановление картриджа Canon LBP673Cdw с заменой цилиндра, ракеля, тонера и чипа		50
21	Ремонт принтера HP LJ 1320/3390/2015/2727 с заменой термопленки, профилактика		100
22	Ремонт принтера Canon 223 с заменой термопленки, профилактика		10
23	Ремонт МФУ Canon 4410/3010 с заменой термопленки, профилактика		55
24	Ремонт МФУ Canon 416 с заменой термопленки, профилактика		15
25	Ремонт принтера HP LJ 2100/2200/2300/3005 с заменой термопленки, профилактика		10
26	Ремонт принтера/МФУ HP LJ 4200/4300/4345/4515 с заменой термопленки, профилактика		30
27	Ремонт принтера/МФУ HP LJ 4200/4300/4345/4515 с заменой печки, профилактика		30
28	Ремонт принтера HP CLJ 5550 с заменой термопленки, профилактика		5
29	Ремонт принтера HP CLJ 4700 с заменой термопленки, профилактика		5
30	Ремонт принтера Canon LBP673Cdw с заменой термопленки, профилактика		30
31	Ремонт принтера HP LJ 1320/3390/2015/2727 с заменой резинового вала, бушингов		45
32	Ремонт принтера HP LJ 1100/5 L с заменой резинового вала, бушингов		100
33	Ремонт принтера Canon 223 с заменой резинового вала, бушингов		15
34	Ремонт принтера Canon LBP673Cdw с заменой резинового вала, бушингов		30
35	Ремонт МФУ Canon 4410/3010 с заменой резинового вала, бушингов		50

№ п/п	Описание услуги	Примечание	Кол-во услуг на 2026-2027 (прогнозно)
36	Ремонт МФУ Canon 416 с заменой резинового вала, бушингов		10
37	Ремонт принтера HP LJ 2100/2200/2300/3005 с заменой резинового вала, бушингов		10
38	Ремонт принтера/МФУ HP LJ 4200/4300/4345/4515 с заменой резинового вала, бушингов		30
39	Ремонт принтера Canon LBP673Cdw с заменой термоблока(печки)		10
40	Ремонт картриджа HP LJ 1320/3390/2015/2727 с заменой		
	Цилиндра/фотобарабана		450
	Ракеля/дозировочного лезвия		85
	Спейсеров (бушингов)		145
	Каратрона/вал заряда		230
	Магнитного вала		135
41	Ремонт картриджа Canon LBP673Cdw(069) с заменой		
	Цилиндра/фотобарабана		50
	Ракеля/дозировочного лезвия		10
	Спейсеров (бушингов)		10
	Каратрона/вал заряда		30
	Магнитного вала		30
42	Ремонт картриджа Canon 725/728 с заменой		
	Цилиндра/фотобарабана		1350
	Ракеля/дозировочного лезвия		305
	Спейсеров (бушингов)		100
	Каратрона/вал заряда		635
	Магнитного вала		620
43	Ремонт картриджа Canon 719 с заменой		
	Цилиндра/фотобарабана		30
	Ракеля/дозировочного лезвия		10
	Спейсеров (бушингов)		10
	Каратрона/вал заряда		20
	Магнитного вала		20
44	Ремонт картриджа Canon 223 с заменой		
	Цилиндра/фотобарабана		320
	Ракеля/дозировочного лезвия		100

№ п/п	Описание услуги	Примечание	Кол-во услуг на 2026-2027 (прогнозно)
	Спейсеров (бушингов)		100
	Каратрона/вал заряда		65
	Магнитного вала		110
45	Ремонт картриджа Canon 2630 с заменой		
	Цилиндра/фотобарабана		10
	Ракеля/дозировующего лезвия		10
	Спейсеров (бушингов)		5
	Каратрона/вал заряда		10
	Магнитного вала		10
46	Ремонт картриджа HP LJ 2100/2200/2300/3005 с заменой		
	Цилиндра/фотобарабана		10
	Ракеля/дозировующего лезвия		5
	Спейсеров (бушингов)		5
	Каратрона/вал заряда		5
	Магнитного вала		5
47	Ремонт картриджа HP LJ 4200/4300/4345/4515 с заменой		
	Цилиндра/фотобарабана		20
	Ракеля/дозировующего лезвия		10
	Спейсеров (бушингов)		5
	Каратрона/вал заряда		20
	Магнитного вала		10
48	Ремонт компьютера с заменой ОЗУ DDR4 8 Gb		30
49	Ремонт компьютера с заменой ОЗУ DDR4 16 Gb		30
50	Ремонт компьютера с заменой SSD 512 Gb		30
51	Ремонт компьютера с заменой SSD 1024 Gb		30
52	Профилактика принтера HP LJ 1320/2015/2100/2200/2300/3005		105
53	Профилактика принтера HP LJ 4200/4300/4515		30
54	Профилактика МФУ HP LJ 3390/2727		30
55	Профилактика МФУ Canon 4410/3010/416		170
56	Профилактика МФУ HP LJ 4345		20
57	Профилактика принтера HP CLJ 5550/4700/1600/2600		5
58	Профилактика компьютера		30

Техническая поддержка Оборудования, указанного в Таблице № 1 осуществляется по месту нахождения Оборудования Заказчика и/или в сервисном центре Исполнителя следующими методами:

1. Консультация.

«Горячая линия» неограниченные консультации без выходных, круглосуточно, по телефону, факсу или электронной почте по вопросам настройки, базового администрирования оборудования и встроенного ПО, диагностики неисправностей и проведения восстановительных работ.

Время осуществления консультаций круглосуточно (24x7), включая выходные и праздничные дни. Реакция предполагает обратный звонок специалиста сервисного центра для определения технических подробностей проблемы, консультацию и при необходимости инициацию работ. Время реакции специалиста сервисного центра - в течение 2 часов после размещения запроса на обслуживание. Визит специалиста Сервисного центра на площадку Заказчика для проведения диагностики и ремонтно-восстановительных работ. Время осуществления визитов – 8*5.

Виды консультаций:

- Консультация при возникновении аппаратных сбоев Оборудования и встроенного в оборудование ПО, в комплектации указанной в Таблице №1.
- Консультации по функциональным возможностям линейки оборудования
- Консультации по вопросам конфигурирования, эксплуатации оборудования
- Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций оборудования.
- Консультации по предварительной диагностике и локализации возникающих неисправностей на оборудовании и программном обеспечении.
- Консультации по вопросам расширения и модернизации оборудования.
- Другие технические вопросы, связанные с функционированием оборудования и встроенного в него программного обеспечения.

Консультации должны проводиться до окончательного закрытия запроса, поднятого сотрудниками Заказчика. При невозможности решить проблему с помощью консультации специалист Исполнителя, проводивший консультации, должен передать запрос (заявку) на следующий уровень технической поддержки и контролировать дальнейшее выполнение данного запроса (заявки).

Исполнитель должен предоставить возможность открытия заявок следующими способами:

- Через веб-сайт компании Исполнителя;
- По бесплатному, на территории Узбекистана, телефону;
- По электронной почте.

Документирование: Составление дефектных актов на вышедшее из строя Оборудование, компоненты для дальнейшей его замены.

2. Регламентные и профилактические работы:

Регламентные и профилактические работы проводятся на основании утвержденного документа, описывающего объем и содержание регламентных и профилактических работ, а также графика выполнения работ с периодичность их выполнения и требований к порядку выполнения профилактических работ.

Регламентные и профилактические работы выполняются с выездом по месту расположения оборудования. Профилактические визиты осуществляются ежемесячно по согласованному план- графику. Продолжительность визита определяется объемом работ на площадке.

Порядок выполнения регламентных работ:

- Мониторинг работы Оборудования;
- Профилактические работы с оборудованием, по согласованию сторон с возможностью остановки оборудования;
- Визуальный осмотр оборудования и всех его составляющих/соединяющих компонентов;
- Контроль климатических условий для работоспособности оборудования;
- Предоставления отчетов и рекомендаций.

3. Поддержание и восстановление работоспособности оборудования и ПО.

4. Первичная диагностика и выявление неисправных узлов.

5. Замена вышедшего из строя оборудования (компонента) осуществляется в течение 1 (одного) следующего рабочего дня при наличии на локальном складе. В случае отсутствия на складе – замена осуществляется в течение 7 (семи) рабочих дней.

6. Проведение полной диагностики оборудования после замены неисправного узла.

Работы специалиста Исполнителя осуществляются до полного восстановления функционирования системы Заказчика.

Срок восстановления работоспособности обслуживаемого оборудования- не позднее двух календарных дней. Закрытие заявки при стабильной работе оборудования в целом и отсутствия сбоев.

7. Бесплатный инструктаж работников Заказчика об особенностях эксплуатации Оборудования во избежание возникновения поломок.

8. Время реакции.

Поддержка на месте: работы на месте эксплуатации оборудования по восстановлению работоспособности оборудования в течение 8 часов в день, 5 дней в неделю, включая нерабочие дни - для заявок с приоритетом «СРОЧНАЯ» и «СЕРЬЕЗНАЯ». И с 9:00 до 18:00 в рабочие дни, исключая праздничные и выходные - для заявок с приоритетом «НЕКРИТИЧНАЯ».

При подаче заявки на обслуживание Заказчик определяет ее срочность: СРОЧНАЯ, СЕРЬЕЗНАЯ И НЕКРИТИЧНАЯ:

- СРОЧНАЯ (Оборудование выведено из строя, падение производительности АРМ) - Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение тридцати (30) минут после получения заявки на обслуживание и прибыть на место установки Оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств , в течение одного (1) часа (в пределах г.Ташкента, Региональные Офисы продаж и обслуживания).
- СЕРЬЕЗНАЯ (наличие серьезных неполадок в системе при сохранении частичной работоспособности АРМ) – Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение одного (1) часа после получения заявки на обслуживание и прибыть на место установки оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств в течение трех (3) часов (г.Ташкент, Региональные Офисы продаж и обслуживания).

- НЕКРИТИЧНАЯ (система функционирует нормально с незначительными сбоями, не влияющими на производительность и функциональность АРМ) – Исполнитель приложит разумные усилия, чтобы перезвонить Заказчику в течение четырех (4) часов после получения заявки на обслуживание и прибыть на место нахождения Оборудования для оказания поддержки в отношении аппаратных средств, во взаимно согласованные сроки.

3. Область применения

Место использования Услуг: локально, по фактическому адресу нахождения Оборудования Заказчика согласно Таблице № 3, либо в сервисном центре Исполнителя. Доставка оборудования в сервисный центр Исполнителя и обратно производится за счет Исполнителя.

Адреса размещения Оборудования, подлежащего ремонту и ТО

Таблица № 3

Офисы продаж и обслуживания	Адрес
Центр обслуживания в г.Ташкенте, офис №1	г.Ташкент, Юнусабадский район, проспект Амира Темура, 24
Центр обслуживания в г.Ташкенте, офис №2	г.Ташкент, Шайхонтохурский район, ул.Лабзак, дом 1а
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г.Ташкент, Шайхантахурский район, Алмазарская МСГ, ул. Батыра Закирова, дом 7. (ТРЦ Tashkent City Mall)
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г.Ташкент, Шайхонтохурский район, ул.Коратош, дом 5 "А" (Ориентир ТРЦ Самарканд Дарвоза)
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г.Ташкент, Юнусабадский район, 11 квартал, улица Ахмад Дониш – 2 "Б" (Ориентир ТРЦ Мега планет, на первом этаже)
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г. Ташкент, Мирзо Улугбекский район, ул. М.Юсуф, 68 дом, 62 кв. (Ориентир: Автостоянка, ул. Дагестанская)
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г.Ташкент, Чиланзарский район, 16 квартал, дом 15, кв. 65, (Ориентир метро Чиланзар, торговые ряды)
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г. Ташкент, Алмазарский р-н, ул. Талабалар, дом.2 (Вуз.городок)
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г. Ташкент, Бектемирский район, ТКАД, дом № 17. (ТРЦ Compass, рынок Куйлюк)
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г. Ташкент, Юнусабадский район, пересечение улиц Амира Тимура и Ахмад Даниш, торговый ряд (остановка на рынке Универсам)
Офис продаж и обслуживания в г.Ташкенте	г. Ташкент, Сергелинский район, МСГ Мехригиё, квартал 6, дом 49а. (Ориентир: Сергели дехкон бозори)
Офис продаж и обслуживания в г.Ангрене	г. Ангрен, ул. Алишера Навоий. (автостоянка напротив супермаркета KORZINKA).

Офисы продаж и обслуживания	Адрес
Офис продаж и обслуживания в г.Андижане (Эски шахар)	Андижанская область, г.Андижан, проспект Мустакиллик (бывшая ул.Олтинкул), дом 5а (Ориентир: территория Старого города, рядом с зданием Андижанского областного филиала АК Халк банки)
Офис продаж и обслуживания в г. Кургантепе	Андижанская область, Кургантепинский район, г. Кургантепа, Шахрихонсой МСТ, ул. Шифокор, дом 71
Офис продаж и обслуживания в г.Андижане	Андижанская область, г. Андижан, ул. Бобуршоҳ, дом 13в (Ориентир: рядом с кафе «Iris»)
Офис продаж и обслуживания в г. Андижане	Андижанская область, г. Андижан, ул.Ташкент (бывшая ул.Семашко), дом 3 (Ориентир: рядом с кафе «Ruboiy»)
Офис продаж и обслуживания в г.Асака	Андижанская область, г. Асака, ул. Умид (Ориентир: рядом с подземным пешеходным переходом и аптекой “Gulnora Farm”)
Офис продаж и обслуживания в Булокбашинском районе	Андижанская область, Булокбашинский район, Булокбоши КФЙ, ул. М.Исмоилий (Ориентир: рядом с аптекой “03”, напротив парка культуры и отдыха)
Центр обслуживания в г.Бухара	Бухарская область, г. Бухара, ул. Хофиз Тониш Бухорий, д.10
Офис продаж и обслуживания в г. Бухара	Бухарская область, г.Бухара, ул.Ибн Сино, д.1
Офис продаж и обслуживания в г.Гиждуване	Бухарская область, г. Гиждуван ул. Ю.Хамадоний
Центр обслуживания в г. Гулистане	Сырдарьинская область, г. Гулистан, ул Бирлашган, д.68
Центр обслуживания в г. Джизак	г.Джизак, махалля Сайлижой, проспект Ш.Рашидова, Центр поддержки предпринимателей 2 этаж
Офис продаж и обслуживания в г. Джизак	Джизакская область, г. Джизак, проспект Ш.Рашидова (Ориентир: территория ТЦ “Зебо”)
Центр обслуживания в г.Карши	Кашкадарьинская область, г.Карши, ул. Ислама Каримова, д.221
Офис продаж и обслуживания в г.Карши	Кашкадарьинская область, г. Карши, ул. Ислама Каримова, д. 254
Центр обслуживания в г.Шахрисабзе	Кашкадарьинская область, г.Китаб, ул. Буюк Ипак Йули, д.1
Офис продаж и обслуживания в г.Шахрисабзе	г. Шахрисабз, МФЙ «Хабарлик», ул. Ипак Йули, (в здании супермаркета «Макро»).
Центр обслуживания в г. Навои	Навоийская область, г.Навои, ул.Навои, д.11

Офисы продаж и обслуживания	Адрес
Зарафшанское подразделение Центра обслуживания в г.Навои	Навоийская область, г.Зарафшан, ул. А. Тимура, дом 45
Офис продаж и обслуживания в г.Навои	Навоийская область, г. Навои, МСГ Меъмор, 17-квартал, ул. Галаба, д.10
Центр обслуживания в г. Намангане	Наманганская область, г. Наманган, ул. Нодира, д.1
Центр обслуживания в г.Нукусе	Республика Каракалпакстан, г.Нукус, Турткульское шоссе, д.138 а
Центр обслуживания в г.Самарканде	Самаркандская область, г.Самарканд, ул.Мирзо-Улугбека, д.105
Офис продаж и обслуживания в г.Самарканд	Самаркандская область, город Самарканд, ул. Почта, дом 5
Центр обслуживания в г.Термезе	Сурхандарьинская область, г.Термез, ул. Г.Хусанова, д.32а
Денауское подразделение Центра обслуживания в г.Термезе	Сурхандарьинская область, г. Денау, ул. Ш.Рашидова, дом 238а
Центр обслуживания в г.Ургенче	Хорезмская область, г. Ургенч, ул. Аль-Хорезмий, д.101.
Центр обслуживания в г. Фергане	Ферганская область, г.Фергана, улица Сайилгох, д.26
Офис продаж и обслуживания в г.Маргилане	Ферганская область, г.Маргилан, ул. Б.Маргилоний, д. 184-б
Кокандское подразделение Центра обслуживания в г.Фергане	Ферганская область г.Коканд, ул. Богистон, дом 6а
Центр обслуживания в г.Чирчике	Ташкентская область, г. Чирчик, проспект Алишера Навои, д.13
Алмалыкское подразделение Центра обслуживания в г.Чирчике	Ташкентская область, г.Алмалык, ул. Олимпийская, 3
Офис продаж и обслуживания в г.Ангрене	Ташкентская область, г.Ангрен, ул. Чикрызова дом 37, кв 38
Центр обслуживания в г.Ташкенте / Янгиюль	Ташкентская область г. Янгиюль ул. Ш.Рашидова дом 2
Офис продаж и обслуживания в г. Чиназ	Ташкентская область, Чиназский район, Кази МФЙ, ул. Самаркандская, дом 88

4. Общие требования к участнику

Стратегия ремонта и ТО в рамках будущего договора, основывается на том, что единственным способом достижения высокого качества услуг являются непрерывные, совместные с Исполнителем, целенаправленные действия по обеспечению отказоустойчивой работы Оборудования.

Исполнитель осуществляет ремонт и ТО Оборудования из своих материалов (запасных частей, которые должны являться оригинальными, новыми, не восстановленными и не бывшими в употреблении), своими силами и средствами. Поставляемые запасные части и расходные материалы, используемые при выполнении работ, должны иметь сертификаты

соответствия системы сертификации ГОСТ 13.2.001-2001, ГОСТ 28470-90, ГОСТ 26553-85.

Доставка, погрузка, разгрузка оргтехники к Исполнителю и обратно к Заказчику осуществляется силами и средствами Исполнителя.

Исполнитель обеспечивает выполнение всех услуг с соблюдением технологических норм и требований безопасности в соответствии с действующими нормативными документами.

Исполнителем услуг ремонта и ТО может выступать участник с наличием документа, дающим право на представление ремонта и ТО для Оборудования, в соответствии с установленными Производителем Оборудования стандартами.

Обязательное наличие на складе Исполнителя необходимого количества запасных частей для оперативного восстановления работоспособности Оборудования Заказчика.

Исполнитель должен иметь Сервисные центры/ Службу Технической Поддержки по Республике Узбекистан, в городах, указанных в Таблице № 3.

Исполнитель должен иметь подтвержденный рекомендательными письмами опыт работы по предоставлению обозначенных услуг, иметь в своем штате квалифицированных специалистов по оказанию заявленных услуг.

5. Сроки оказания услуг

Требуемый срок предоставления ремонта и ТО Оборудования – до 31 декабря 2027 года.

6. Требования к безопасности

Исполнитель будет выполнять плановую и аварийную диагностику Оборудования с использованием персонала на месте эксплуатации Оборудованию.

Все услуги должны соответствовать требованиям экологических, санитарно-гигиенических, противопожарных и других норм в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан.

В процессе проведения ТО Исполнителем должны проводиться внешний и внутренний осмотр и чистка технических средств, проверка контактных соединений, проверка параметров настроек работоспособности Оборудования и тестирование их взаимодействия.

Восстановление работоспособности Оборудования должно проводиться Исполнителем в соответствии с инструкциями и документами Производителя по восстановлению работоспособности компонентов Оборудования и завершаться проведением их тестирования.

7. Требования по правилам сдачи и приёмки

7.1. С момента начала оказания Услуг по Заказам Стороны назначают ответственных представителей для решения организационных и технических вопросов, возникающих в ходе оказания Услуг, о чём в письменной форме уведомляют друг друга.

7.2. По окончании оказания Услуг по соответствующему Заказу Исполнитель информирует Заказчика об окончании оказания Услуг.

7.3. Заказчик в течение 2-х рабочих дней с даты их получения проводит комплексный анализ на предмет визуальных соответствий/несоответствий к требованиям, проводимых (оказанных) Услуг, согласно ТЗ.

7.4. Заказчик имеет право проверить качество оказанных Услуг и установить факт оказания Услуг ненадлежащего качества. В случае выявления оказания Услуг ненадлежащего качества Заказчик имеет право отказаться от подписания Акта оказанных Услуг с подачей Исполнителю письменного мотивированного отказа с указанием перечня недостатков (дефектов) Услуг.

- По требованию Заказчика Исполнитель обязан в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней за свой счет устранить все недостатки (дефекты) Услуг и повторно сдать результат Услуг Заказчику.

- Если обнаруженные в ходе приемки Услуг недостатки (дефекты) Услуг в установленный срок не были устранены, Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать уплаты штрафа за выполнение Услуг ненадлежащего качества.

7.5. В случае надлежащего оказания Услуг (в соответствии с ТЗ, Заказом и требованиями Заказчика) представителями Исполнителя и Заказчика, подписывается Акт оказанных Услуг, счет-фактура.

7.6. С момента подписания соответствующего Акта оказанных Услуг, Услуги по Заказу считаются выполненными Исполнителем и принятыми Заказчиком.

7.7. Подписание Акта оказанных Услуг не освобождает Исполнителя от ответственности за обнаруженные после приемки Услуг в пределах гарантийного срока недостатки (дефекты), в том числе скрытые недостатки.

8. Требования к объёму и/или сроку предоставления гарантий

Исполнитель производит отправку/ремонт и/или замену неисправного оборудования/детали.

Заказчик связывается по Горячей Линии (телефон, факс, e-mail), либо иным доступным способом с Исполнителем. Дальнейшие действия по демонтажу и логистике компонентов оборудования Исполнитель берет на себя.

Гарантийный срок на оказанные услуги ремонта компьютерной и периферийной техники, в т.ч. на замененное оборудование и компоненты оборудования, в ходе технической поддержки составляет 6 месяцев с даты подписания сторонами акта сдачи-приемки выполненных работ.

Гарантийный срок на оказанные услуги по ремонту/восстановлению картриджа составляет 2 (два) месяца с даты подписания сторонами акта сдачи-приемки выполненных работ.

Исполнитель организует поставку отремонтированных или замененных компонентов Оборудования согласно установленным срокам в настоящем ТЗ.

Гарантийный срок на замененные детали и части (в случае его наличия) не ниже гарантийного срока, установленного производителем деталей и частей.

Исполнитель может по своему усмотрению отремонтировать или заменить любой неисправный компонент на ранее отремонтированный в фабричных условиях компонент.

В случае выявления недостатков (дефектов) выполненных Работ в течение гарантийного срока Исполнитель обязан за свой счет устранить их по требованию Заказчика в срок не

позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента предъявления Заказчиком соответствующего требования (иной срок может быть установлен соглашением Сторон).

9. Процедура передачи исключительных прав и иных документов на объект Требования не предъявляются.

10. Требования по техническому обучению персонала
Требования не предъявляются.

11. Дополнительные требования

Обязательным условием оказания услуг по ремонту и ТО является соблюдение правил действующего внутреннего распорядка Заказчика, контрольно-пропускного режима, внутренних положений, инструкций и требований, о которых Заказчик уведомит Исполнителя. Заказчик предоставляет Исполнителю список и контактные данные персонала, уполномоченного им на контакты с Исполнителем по решению заявленных проблем.

При изменении контактных данных Службы Сервиса, Исполнитель обязан отправить соответствующее уведомление Заказчику минимум за 3 (три) дня до таких изменений.

В условиях заключаемого договора будет обозначен пункт о том, что Поставщик, по требованию, обязан предоставить копию декларации (ГТД) на расходные материалы (ЗИП), для целей подтверждения законности ввоза на территорию Республики Узбекистан.

11.1 Диагностика и профилактика печатающих устройств должны включать в себя:

Внешний осмотр на предмет обнаружения сколов, трещин, отслоений и иных дефектов.

Чистку от пыли, остатков тонера при помощи специальных салфеток.

Прочистку роликов захвата, термоузла и оптической системы.

Смазку и регулировку движущихся деталей и функциональных узлов.

Диагностику степени износа и ресурса основных элементов.

Диагностирование качества печати путем распечатывания пробной страниц.

По окончании работ оформление листа диагностики с информацией о всех расходных материалах и узлах с рекомендацией

11.2. Диагностика и профилактика компьютера должны включать в себя:

Чистка вентиляторов внутрикорпусных и центрального процессора.

Чистка внутрикорпусного пространства и системной платы.

Чистка разъемов PCI, DDR.

Замена термопасты центрального процессора.

Диагностика работоспособности оперативной памяти

Диагностика работоспособности оптического привода

Диагностика работоспособности жесткого диска.

Диагностика работоспособности центрального процессора.

Диагностика работоспособности системной платы.

Чистка оборудования должна осуществляться при помощи специализированного оборудования, осуществляющего вдув загрязнений и обеспечивающую надлежащую фильтрацию.

11.3. Диагностика работоспособности компьютерных комплектующих должна осуществляться при помощи специализированных программ с предоставлением отчета.

11.4. Комплектующие, заменяемые при ремонте системных блоков должны быть новыми (не бывшими в употреблении, не прошедшие восстановление потребительских свойств), соответствовать или превышать технические параметры заменяемых деталей.

12. Перечень принятых сокращений

№ п/п	Термины, сокращения	Расшифровка сокращения
1	Заказчик	ООО «UMS»
2	Исполнитель	подрядная организация, определяемая по результатам отбора наилучшего предложения
3	SLA	Service Level Agreement - Соглашение об уровне услуги
4	APM	Автоматизированное рабочее место
5	ОТ	Охрана труда
6	ТБ	Техника безопасности


13. Перечень приложений

Перечень приложений не предъявляется.

14. Матрица распределения ответственности при оказании Услуг

Ответственность	Исполнитель	Заказчик/ ООО «UMS»
Согласованный график профилактических работ	X	X
Своевременная поставка услуг	X	
Качественное выполнение услуг	X	
Обеспечение доступа для Исполнителя на объекты Заказчика		X
Информация о выполнении заказа (обратная связь)	X	
Своевременное предоставление необходимых документов на закрытие заявки	X	

Разработано:


 Е.А. Яцкевич

Согласовано:

Директор по ИТ ДИТ ТБ

 У.А. Мавлянов

Начальник отдела ДИТ ТБ

 Ж.М. Ганиев