



Приложение 1 към

ИЗИСКВАНИЯ И УКАЗАНИЯ

за подготовка на оферта за участие в процедура за избор на изпълнител на услуга с предмет:
„Извънгаранционна диагностика, профилактика и поддръжка на комуникационна, компютърна и периферна техника”

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА УСЛУГА С ПРЕДМЕТ: „Поддръжка на компютърна, комуникационна и офис техника”

I. Описание на предмета на услугата и условия за изпълнение

Фондация „Глобални библиотеки – България” организира поддръжка на компютърна, комуникационна и офис техника (техниката), инсталирана в читалищни библиотеки в страната за гарантиране на надеждната и ефективна експлоатация при предоставянето и за безплатно ползване за потребители на библиотеките.

В експлоатация се намират до 4 900 работни станции (компютри), до 1 000 принтери и мултифункционални печатащи устройства, до 790 проектора и до 1 950 рутери и мрежови комутатори. За обезпечаване на нормалната експлоатация и оптимален режим на натоварване на посочената техника, Фондацията ще договори осигуряването на извън гаранционна дистанционна, на място и сервизна поддръжка на абонаментна основа.

Период на изпълнение на абонаментната поддръжка: 1 юли – 31 декември 2016 година.

Място на изпълнение на услугата: читалищните библиотеки на територията на Република България – Приложение № 2 към Техническото задание.

II. Условия за участие, свързани с изпълнението на услугата

1. Участниците трябва да представят:

- Списък на екип, отговарящ за координиране изпълнението на услугата, в това число ръководител на екипа, координатор, член на екипа, отговарящ за контрола на качеството на изпълнение на услугата и др. по преценка. За всеки член от екипа, кандидатът представя професионална автобиография с приложени документи, доказващи изисквания опит, копия на сертификати и др. Ръководителят на екипа следва да има не по-малко от 6 години опит в изпълнението на подобни услуги, да е сертифициран проектен ръководител от водеща световна сертифицираща организация и да е сертифициран по управление на услугите (ITIL или еквивалентен сертификат, за ниво по-високо от базово). Координаторът на проекта да има не по-малко от 3 години опит в изпълнението на подобни проекти, да е сертифициран проектен мениджър от

ведеща световна сертифицираща организация и да е сертифициран по управление на услугите (ITIL или еквивалентен сертификат). Непредставянето на екип с професионална квалификация, отговаряща на посочените изисквания е основание за отхвърляне на офертата.

- Списък на собствените сервизни бази в най-малко 20 области на територията на страната с адреси, телефони и лица за контакти. Непредставянето на такъв списък е основание за отхвърляне на офертата.

- Документ, удостоверяващ наличие на система за управление на качеството, сертифицирана по стандарт ISO 9001:2008 или еквивалент, с предмет сходен с предмета на настоящата услуга.

- Документ, удостоверяващ наличие на система за управление на информационната сигурност ISO 27001:2005 или еквивалент.

- Документ, удостоверяващ наличие на система за управление на сервизните услуги ISO 20 000:2011 или еквивалент, с обхват сходен с предмета на услугата.

- Декларация, удостоверяваща наличието на изграден център за обслужване на клиенти и внедрена WEB базирана система за управление на сервизните заявки.

2. Минимални изисквания за технически възможности

2.1 Участникът трябва да разполага с минимум 25 специалисти за извършване на след гаранционната сервизна поддръжка на оборудването - предмет на услугата, представени по списък.

2.2 Участникът да разполага със собствени или наети сервизни бази или представителства за изпълняване на поддръжката на територията на страната - минимум 20 сервизни центъра, оборудвани с необходимата техника/ апаратура.

2.3 Участникът да има изградена система за управление на качеството, сертифицирана по стандарт ISO 9001:2008 или еквивалент, с предмет сходен с предмета на настоящата публична покана.

2.4 Участникът да има изградена система за управление на информационната сигурност ISO 27001:2005 или еквивалент.

2.5 Участникът да има изградена система за управление на услугите ISO 20000:2011 или еквивалент, с обхват сходен с предмета на поръчката.

2.6 Участникът да има изграден център за обслужване на клиенти и да разполага с WEB базирана сервизна система за приемане, регистриране и проследяване на сервизни поръчки.

Участниците трябва да представят всички документи и да отговарят на горе изброените условия без изключение.

III. Техническа спецификация

1. Обект на услугата

Обект на услугата са до 900 читалищни библиотеки на територията на цялата страна с предоставени в тях преносими и стационарни компютри, мултифункционални черно – бели и цветни печатащи устройства, мултимедийни проектори, мрежови устройства (общо до 9000 устройства, цитирани по – нататък в текста като „техниката“), собственост на Фондацията.

Пълен списък на читалищните библиотеки е представен в Приложение 2. Пълно описание на видовете оборудване първоначално инсталирано в читалищните

библиотеки е представено в Приложение 1. **УТОЧНЕНИЕ: Посочените списъци не са окончателни и подлежат на актуализация въз основа на предприети действия по предоговаряне на Споразумения за сътрудничество между Фондацията и читалищните библиотеки. Към момента на сключване на договор за изпълнение на настоящата услуга ще бъдат приложени списъци в окончателен вид. Не се очаква разширяване на списъците.**

2. Обхват на услугата.

Редовна (абонаментна), след гаранционна, дистанционна, на място и сервизна поддръжка за посочената техника в периода 1 юли – 31 декември 2016 г.

Посочената поддръжка ще бъде инициирана след заявка от страна на представляващия читалищна библиотека, в която е възникнала повреда, пречатваща ползването на техниката.

Посочената поддръжка на техниката включва всички дейности по хардуерната и софтуерна поддръжка (диагностика при повреда, ремонт, конфигуриране, преинсталация, технически преглед, профилактика), които се извършват за сметка на изпълнителя, включително консултации по телефон, труд и транспорт. Подмяната и заплащането на резервните части ще бъдат обект на предварително съгласуване и одобрение от страна на Възложителя за всеки конкретен случай след писмена обосновка от Изпълнителя, по ред определен с договора между страните.

В процеса на изпълнение на услугата, Изпълнителят се задължава да не променя установената от Възложителя конфигурация на компютърната техника и програмно осигуряване. При необходимост от преинсталиране на операционна система, Изпълнителят се задължава да възстанови посочената конфигурация и информация в пълен обем. При изгубване на информация, Изпълнителят ще дължи неустойка, посочена в договора.

Дейностите по изпълнение на услугата включват като минимум:

- Приемане и регистриране на заявки за отстраняване на повреди;
- Консултации по телефона;
- Посещение на място в читалищните библиотеки от Списъка (Приложение 2) след подадена заявка за ремонт с цел диагностика, профилактика, преинсталация (при необходимост) и привеждане в работоспособно състояние на техниката;
- При първоначално посещение, извършване на проверка за наличност, окомплектовка, изправност на всички устройства в читалищната библиотека, от която е подадена заявката за ремонт и отразяване на заключенията в констативен протокол, одобрен от Възложителя;
- Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;
- Транспорт на оборудване при необходимост от и до мястото на експлоатация;
- Актуализиране на Базата данни на наличните устройства (Описа на техниката в Приложение 2) по обекти и тяхното техническо състояние. В случай на несъответствие на установеното при посещението на място и информацията в Базата данни промяната да бъде отразена в Базата данни като допълнителна информация за съответната позиция, както и в Констативния протокол от посещението на място, включително да бъдат посочени новите

сериен номер (при наличие). При липса на техника да бъдат изискани протоколи от ръководството на библиотеката за установена кражба, брак или други обстоятелства, копия на които да бъдат приложени към констативния протокол.

- Изготвяне на предложение за: а) мерките и индикативните средства, необходими за отстраняване на установените сериозни проблеми или б) бракуване при наличие на основания, писмено отразени в изготвения констативен протокол от техническия преглед (посочен по-долу в текста). Сериозни повреди са такива, за отстраняването на които е необходима подмяната на резервни части и/или компоненти. Минорни проблеми следва да бъдат отстранявани по време на самото посещение от страна на сервизните специалисти на Изпълнителя. Минорни проблеми са тези, които могат да бъдат решени чрез почистване, профилактика, настройки, преинсталация или други дейности, извършени на мястото на експлоатация без замяна на резервни части и компоненти, водещи до възстановяване на работоспособността на техниката.
- Съставяне на констативен протокол за всяко посещение по единен образец, одобрен от Възложителя, с описание на наличната техника, извършените дейности, надлежно подписан от оторизирани представители на двете страни.
- Изпълнителят осигурява доставката на всички необходими части за подмяна.
- Ако за отстраняването на технически неизправности се налага замяна на резервни части, Изпълнителят е длъжен да посочи писмено (в констативен протокол) установената повреда и необходимите за ремонта резервни части с гаранция за качество, срока и цените, на които може да ги осигури.
- В случай на нужда от закупуване на резервни части, в констативния протокол относно повредата, Изпълнителят следва да обоснове техническата невъзможност на ремонта без тези части.
- Замяната на резервните части се извършва от служители на Изпълнителя след изрично писмено одобрение от страна на ФГББ относно цените, посочени в констативния протокол, по ред определен в договора за изпълнение на услугата;
- При отстраняване на повреда, за която Изпълнителят е вложил резервни части, одобрени от ФГББ, то ФГББ му ги заплаща в срок до 15 (петнадесет) работни дни след приемане на извършения ремонт от представителя на библиотеката с протокол за извършен ремонт, изпратен в офиса на Фондацията, при представена от Изпълнителя оригинална фактура по цени, посочени в одобрения констативен протокол.
- В случай че до 20 дни, дефектиралото устройство не може да бъде ремонтирано, Изпълнителят следва да осигури обратно устройство за времето до отстраняване на повредата.
- След отстраняване на техническата неизправност, представителят на Изпълнителя (сервизен инженер), следва да изготви констативен протокол, в който вписва обективното състояние и всички предприети действия по отстраняване на техническата повреда. Протоколът се изготвя в присъствието на упълномощено лице от съответната библиотека и се подписва от двамата представители.
- Изпълнителят следва да създаде и поддържа база данни за всички

технически устройства, ремонтирани на място или постъпили за ремонт при него, с оглед постоянно проследяване качеството на ремонтираните устройства и оценяване на работата им.

- Изпълнителят извършва всички дейности чрез свои сертифицирани технически специалисти, които разполагат със съответната квалификация и умения.
- Поддръжката на устройствата, предмет на услугата се извършва дистанционно, „на място” или в предварително уточнени специализирани сервизни бази на Изпълнителя в страната.
- Режим на осигуряване на поддръжката – от 9:00 до 17.30 часа в работни дни.
- Изпълнителят представя описание на подхода и начин за постигане на сроковете на обслужване.

3. Технически изисквания за организиране изпълнението на услугата:

- * Изпълнителят предоставя адрес, телефон, факс, електронен адрес и WEB базирана система за подаване на сервизни заявки.
- * Изпълнителят е отговорен за поддръжката и ремонта на оборудването за срока на договора.
- * Изпълнителят е длъжен да започне работата по отстраняване на повредата в оборудването и/или софтуера не по-късно от три работни дни. Сроковете започват да текат в момента на получаване на заявка за наличие на проблем при използване на техниката от страна на библиотеките, включени в Списъка по Приложение 2.
- * Работата по отстраняване на повредата следва да завърши не по-късно от 7 дни от подаване на заявка за ремонт. Срокът започва да тече от момента на получаване на заявката в системата за получаване на заявки на Изпълнителя.
- * Сроковете, необходими на ФГББ за одобряване на предложенията за замяна на резервни части не се включват в сроковете посочени в т. 2.4.
- * Изпълнителят предлага цена на месечния абонамент за поддръжка на техниката за срока на договора и обща цена в Ценовото си предложение.

При забавяне/удължаване на сроковете на „Време за възстановяване на работоспособността” и „Време за реакция след приемане на Заявка за обслужване”, се дължи неустойка в размер на 0,5 процента от стойността на абонамента за всеки просрочен ден. Неустойката се приспада от стойността на дължимия по договор месечен абонамент.

Изпълнителят е длъжен да осигури на упълномощените лица от страна на **ФГББ** достъпни телефонни номера за уведомление, относно сервизни проблеми.

4. Дефиниция на използваните понятия

- * **Време за реакция чрез отдалечен достъп**

Времето между приемане на заявката за сервизно обслужване и започване на работата по отстраняване на повредата.

- * **Време за реакция чрез посещение на място**

Времето между приемане на заявката за сервизно обслужване и явяване на сервизен техник на място след установяване на невъзможност за отстраняване чрез отдалечен достъп, поради липса на такъв или заради естеството на техническата неизправност.

*** Време за отстраняване на проблем.**

Времето от започване на работа по отстраняване на повредата и възстановяване работоспособността на техниката. Възстановяването на работоспособността на техниката се удостоверява с подписване на констативния протокол от представител на читалищната библиотека, от която е подадена заявката за ремонт.

*