



Приложение 1 към

ИЗИСКВАНИЯ И УКАЗАНИЯ

за подготовка на оферта за участие в открита процедура за избор на изпълнител на услуга с предмет:
„Поддръжка на компютърна, комуникационна и офис техника”

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за извършване на услуга с предмет

„Поддръжка на компютърна, комуникационна и офис техника”

I. Описание на услугата, технически условия и изисквания за изпълнение

1. Предмет на услугата

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.

2. Обект на услугата

Обект на услугата са 908 читалищни библиотеки на територията на цялата страна с предоставена в тях техника, собственост на Фондацията.

В експлоатация се намират до 4 900 преносими и стационарни компютри, до 1 000 принтери и черно – бели и цветни мултифункционални печатащи устройства, до 790 мултимедийни 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.

Пълно описание на видовете оборудване, първоначално инсталирано в читалищните библиотеки е представено в Приложение 1. Пълен списък на читалищните библиотеки е представен в Приложение 2.

3. Период на изпълнение на абонаментната поддръжка

Фондацията ще договори едногодишен период на поддръжка, считан от 1 март 2017 до 28 февруари 2018 година.

4. Място на изпълнение на услугата

Читалищните библиотеки на територията на Република България – **Приложение № 2 към Техническото задание.**

5. Обхват на услугата

Редовна (абонаментна), след гаранционна, дистанционна, на място и сервизна поддръжка за посочената техника.

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

От Изпълнителя се очаква да обслужва до 30 заявки на месец. При получаване на по-голям брой заявки, те ще бъдат обработвани през следващия месец.

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 електронни 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, по образец одобрен от Възложителя;
- Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;
- Транспорт на оборудване до сервизна база на Изпълнителя, при необходимост, от мястото на експлоатация и връщане;
- Актуализиране на Описа на техниката в Приложение 1 по обекти и тяхното техническо състояние. В случай на несъответствие на установеното при посещението на място и информацията в Описа на техниката, промяната следва да бъде отразена в Описа на техниката като допълнителна информация за съответната позиция, както и в Констативния протокол от посещението на място, включително да бъдат посочени новите серийни номера (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 (посочен по-долу) от техническия преглед. 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 повредени 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 Изпълнителя и представител на библиотеката, в която е извършен ремонта.
- 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 констативния 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. по ред определен в договора за изпълнение на услугата. Изпълнителят посочва в Констативния протокол цена за резервна част когато тя не е включена в Ценовото предложение;
- При отстраняване на повреда, за която Изпълнителят е вложил резервни части, одобрени от ФГББ, то ФГББ му ги заплаща по реда на чл. 3 от проекта на договор.
- 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 техник), 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 сервизните бази на Изпълнителя в страната.
- Режим на осигуряване на поддръжката – от 9:00 до 17.30 часа в работни дни.

6. 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 8 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 16 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 предходния булет.
- * Участникът предлага цена на месечния абонамент за поддръжка на техниката за срока на договора в Ценовото си предложение.
- * Участникът предлага максимални цени, за доставка на избрани резервни части, валидни за целия срок на договора, 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 по реда на чл. 7 от проекта на договор. Неустойката се приспада от стойността на дължимия по договор месечен абонамент.

Изпълнителят е длъжен да осигури достъп до електронна система за подаване на заявки на всички читалищни библиотеки, включени в предоставения от Възложителя Списък (Приложение 2).

7. Дефиниция на използваните понятия

а. Време за реакция чрез отдалечен достъп

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

б. 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.

в. 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 протокол за извършен ремонт от представител на читалищната библиотека, от която е подадена заявката за ремонт.

8. Организация на работа

Кандидатът трябва да представи Предложение за основните елементи на организацията на работа за извършване на услугата при използване на съвременни средства и технология (текст до 4 стандартни електронни страници), в това число:

- Реда за получаване и обслужване на сервизни заявки и кратко описание на софтуера използван за целта.

Описание на процедури, ресурси, организационни дейности, отчитане на дейностите, осигуряване на резервни части и други, доказващи възможностите и подхода на кандидата за качествено изпълнение на услугата.

- Механизъм за управление на риска на практика.

Дефинирани евентуални рискове, свързани с изпълнението на услугата, оценка на степента на влиянието им, превантивни действия, коригиращи действия за отстраняване на последиците при евентуалното им настъпване.

- Кратко описание на електронната система за приемане, регистриране и проследяване на сервизни поръчки.
- Подход и начин за постигане на сроковете на обслужване.

Ресурси, технологични и организационни възможности на кандидата, както и обосновка за това как ще бъдат изпълнявани и спазвани сроковете за обслужване описани в Техническото задание.

- Взаимодействие с Фондацията.

II. МЕТОДИКА ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА КОМПЛЕКСНАТА ОЦЕНКА НА ОФЕРТАТА

на кандидатите за извършване на услугата:

„Поддръжка на компютърна, комуникационна и офис техника”

Оценяването на офертите се извършва чрез определяне на икономически най-изгодната оферта въз основа на критерий за възлагане „оптимално съотношение качество /цена”, при спазени всички изисквания за участие в настоящата процедура, поставени от Възложителя. Показателите, по които се оценява качеството и тяхната тежест са посочени в следващия текст.

Класирането на участниците се извършва въз основа на изчислената комплексна оценка за всяка от допуснатите оферти, определена на база посочените по-долу показатели за оценка.

Оценяват се само офертите на участниците, които са представили пълен комплект на изискваната документация и които отговарят на предварително обявените условия от Възложителя.

Настоящата Методика представлява съвкупност от правила, по които се извършва оценката на офертите и се определя икономически най-изгодната.

Класирането на офертите се извършва въз основа на изчислените комплексни оценки, в съответствие с посочените по-долу показатели за оценка. Класирането на участниците се извършва по низходящ ред, като на първо място се класира участника, получил най-висока комплексна оценка.

Комплексната оценка на офертите – KO_n отразява съответствието на техническите и ценови характеристики на предложенията, направени от кандидатите с посочените изисквания и условия в документацията за провеждане на процедурата за избор.

Комплексната оценка на предложенията се формира от качествената и финансовата оценка, съгласно Методиката.

Комплексната оценка на всяко едно от предложенията се изчислява по отделно за всеки един от участниците и се отразява в оценителен лист.

Относителна тежест на показателите за оценяване:

Показатели за качество/ Техническа оценка (TO_n) – 70%

Финансова оценка (FO_n) – 30%

Комплексната оценка за всяка допустима оферта се формира като сбор на техническата и финансовата оценки по следната формула:

$$KO_n = TO_n * 70\% + FO_n * 30\%$$

Комплексната оценка KO_n се изразява в брой точки закръглени до втория знак след десетичната запетая. Максималната стойност на комплексната оценка, която може да получи офертата на участник в тази процедура е 82.5 точки.

Показатели за определяне на комплексната оценка (KO_n)

Техническа оценка TO_n - показател, отразяващ качеството на предложението за изпълнение на поръчката.

Максимална стойност на TO_n може да бъде 75 точки. които се формират от сбора на следните под-показатели:

$$TO_n = M_1 + M_2 + M_3 + M_4 + M_5$$

Под-показателите оценяват предложената условия за изпълнение на услугата по отношение на наличието на достатъчно широка мрежа от сервизни бази в страната, квалификация на екипа, който от името на Изпълнителя ще ръководи, координира, контролира и отчита изпълнението на услугата, наличие на сертифицирани системи, обхвата и целесъобразността на основните елементи на организацията на работа за изпълнението на услугата.

Всеки от под-показателите може да получи максимален брой от 15 точки. Броят на точките се определя чрез експертна оценка от членовете на назначената комисия за оценка на офертите.

Общият брой точки се изчислява по следната формула:

$$TO_n = M_1 + M_2 + M_3 + M_4 + M_5, \text{ където}$$

№	Наименование на под-показателите	Скала за оценяване на под-показателя
1.	<p>Под-показател - М₁</p> <p>Кандидатът е посочил наличието на собствени или наети сервизни бази, съгласно изискванията на т. 10. 1 от Изискванията и указанията за подготовка на оферти, както следва:</p>	<p>Кандидатът получава 15 точки при наличие на собствени или наети сервизни бази – между 15 и 18</p> <p>Кандидатът получава 10 точки при наличие на собствени или наети сервизни бази – между 11 и 14</p> <p>Кандидатът получава 5 точки при наличие на собствени или наети сервизни бази – между 7 и 10</p> <p>Кандидатът получава 0 точки при наличие на собствени или наети сервизни бази – под 7</p>
2.	<p>Под-показател М₂</p> <p>Кандидатът е посочил наличие на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изградена система за управление на качеството, сертифицирана по стандарт ISO 9001:2008 или еквивалент, изисквана по т. 10.3. - изградена система за управление на информационната сигурност, сертифицирана по стандарт ISO 27001:2005 или еквивалент, изисквана по т. 10.4. - изградена система за управление на услугите ISO 20000:2011 или еквивалент, с обхват сходен с предмета на поръчката, изисквана по т. 10.5. <p>Цитираните точки са съгласно Изискванията и указанията за подготовка на оферти.</p>	<p>Кандидатът получава 15 точки когато е представил доказателства за наличие на всички изисквани системи</p> <p>Кандидатът получава 10 точки когато е представил доказателства за наличие на 2 от изискваните системи</p> <p>Кандидатът получава 5 точки когато е представил доказателства за наличие на 1 от изискваните системи</p> <p>Кандидатът получава 0 точки когато е представил доказателства за наличие на 1, 2 или всички изисквани системи, но само за централния си офис</p>
3.	<p>Под-показател М₃</p> <p>Кандидатът е посочил наличие на изградена WEB – базирана електронна система за приемане, регистриране и проследяване на сервизни</p>	<p>Кандидатът получава 15 точки когато е посочил наличие на система с всички посочени възможности и е изяснил точно и обосновано как ще бъде използвана за целите на настоящата поръчка</p>

	<p>поръчки, изисквана по т. 10.6. от Изискванията и указанията за подготовка на оферти със следните възможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Електронно подаване и регистриране на заявки 24 часа в денонощие, 7 дни в седмицата, от цялата страна; - Електронно подаване на заявки чрез специализиран WEB приложение, електронна поща и национален телефон; - Система за запис, наблюдение и последваща обработка на заявки от подаването им до тяхното изпълнение. 	<p>Кандидатът получава 10 точки когато е посочил наличие на система, отговаряща частично на посочените изисквания със задоволително изясняване на начина, по който ще бъде използвана за целите на настоящата поръчка</p> <p>Кандидатът получава 5 точки когато е посочил наличие на система, отговаряща частично на посочените изисквания с незадоволително изясняване на начина, по който ще бъде използвана за целите на настоящата поръчка</p> <p>Кандидатът получава 0 точки когато е посочил наличие на система, отговаряща частично на посочените изисквания без изясняване на начина, по който ще бъде използвана за целите на настоящата поръчка</p>
--	--	---

4.	Под-показател М ₄ Кандидатът е представил екип, който да организира, координира, контролира и отчита пред Възложителя изпълнението на услугата, отговарящ на изискванията по т. 11.16. от Изискванията и указанията за подготовка на оферти	Кандидатът получава 15 точки когато е представил екип, отговарящ на всички изисквания, съгласно т. 11.16 Кандидатът получава 10 точки когато е представил екип, в който ръководителят не притежава изискваната квалификация Кандидатът получава 5 точки когато е представил екип, в който ръководителят и координаторът не притежават изискваната квалификация Кандидатът получава 0 точки когато е представил екип, който не отговаря на 4 или повече от изискваните условия в т. 11.16
5.	Под-показател М ₅ Кандидатът е изготвил Предложение за Основните елементи на организацията на работа за изпълнение на услугата по т. 11.20. от Изискванията и указанията за подготовка на оферти, което съдържа ясно и аргументирано представяне на всички елементи на организацията на работа	Кандидатът получава 15 точки когато ясно и аргументирано е представил всички елементи на Предложението за организация на изпълнението на услугата Кандидатът получава 10 точки когато е представил описание с незначителни пропуски и/ или със задоволителна обосновка Кандидатът получава 5 точки когато е представил описание със значителни пропуски и/ или със неудовлетворителна обосновка Кандидатът получава 0 точки когато е представил неясно и необосновано описание
	Обща стойност на показателя ТO_n на оценяваната оферта	

ФИНАНСОВА ОЦЕНКА ΦO_N - ПОКАЗАТЕЛ, ОТРАЗЯВАЩ ОТНОСИТЕЛНАТА ТЕЖЕСТ НА ЦЕНАТА НА СЪОТВЕТНАТА ОФЕРТА

Максималната стойност на ΦO_N е **100** точки и се определя по формулата:

$$\Phi O = 100 * \frac{\Phi O_{\min}}{\Phi O_n}, \text{ където}$$

ΦO_n – цената, предложена от конкретния участник,

ΦO_{\min} – минималната цена, предложена от участник в процедурата.

Финансовите оферти се проверяват, за да се установи, че са подготвени и представени в съответствие с изискванията на документацията за участие в процедурата.

Цената ΦO_n , предложена от конкретния участник представлява сбор от всички цени,

посочени в 4-те части на Ценовото предложение (Образец 6) на конкретния участник.

Цената FO_{min} , предложена от участник в процедурата представлява сбор от всички цени, посочени в 4-те части на Ценовото му предложение (Образец 6)

Комплексна оценка

Комплексната оценка се получава въз основа на сбора на стойностите на техническата и финансовата оценки, като се вземе предвид съотношението им – 70/30. Комплексната оценка на офертата на оценяван участник е с максимална стойност 82.5 точки и се изчислява, отделно за всеки участник, по формулата:

$$КО = ТО * 70\% + ФО * 30\%$$

Комплексната оценка на всяко едно предложение поотделно се изчислява от членовете на комисията, като председателят на комисията попълва таблица за окончателната комплексна оценка на всеки участник. Крайното класиране се извършва след получаване на комплексната оценка на всяко подадено предложение.

Комисията класира участниците в низходящ ред на получените комплексни оценки на офертите им, като на първо място класира участникът, чиято оферта е получила най-висока комплексна оценка.

В случай, че комплексните оценки на две или повече оферти са равни, за икономически най-изгодна се приема тази оферта, в която се предлага най-ниска цена.

Комисията провежда жребий за определяне на изпълнител между класираните на първо място оферти, ако "икономически най-изгодна оферта" не може да се определи по реда, описан по-горе.

*