

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

ЗА ИЗБОР НА ИЗПЪЛНИТЕЛ ЗА ПЪЛНО СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ НА КОМПЮТРИ, СЪРВЪРИ, ПРИНТЕРИ, СКЕНЕРИ, АКТИВНИ МРЕЖОВИ УСТРОЙСТВА, НЕПРЕКЪСВАЕМИ ТОКОЗАХРАНВАЩИ УСТРОЙСТВА, КОПИРНИ МАШИНИ И МНОГОФУНКЦИОНАЛНИ УСТРОЙСТВА

1. Предназначение на техническото задание

1.1. Цел на техническото задание

Целта на този документ е да определи изискванията за извършване на извънгаранционна поддръжка и ремонт на компютърната и сървърна техника, принтери, скенери, активни мрежови устройства, непрекъсваеми токозахранващи устройства, копирни машини и многофункционални устройства в МЗХ.

1.2. Обхват на услугата

Настоящата услуга се отнася до устройствата разположени в централната сграда на МЗХ. Видът и броя на подлежащите на поддръжане устройства (сървъри, работни станции в стандартни конфигурации, преносими компютри, монитори, мастилено-струйни и лазерни принтери, скенери, непрекъсваеми токозахранващи устройства, активни мрежови устройства, многофункционални машини и копирни машини) е даден в Приложение № 1 „Списък на техниката“ и се отнася за състоянието им към месец март 2014 г. Актуалният брой на устройствата ще се уточни в началото на предоставянето на услугата.

Извънгаранционната поддръжка и ремонт от страна на Изпълнителя, трябва да включва следните дейности:

- Приемане и регистриране на съобщение за повреда;
- Диагностика;
- Изготвяне на констативен протокол;
- Почистване и профилактика;
- Доставка и монтаж на резервни части;
- Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;
- Предоставяне на оборотна техника с аналогични или по-високи параметри за времето на отремонтване;
- Доставка и монтаж на консумативи за техника собственост на Изпълнителя (оборотни устройства);
- Транспорт.

1.3. Изисквания към предложението на Кандидата

Кандидатът предоставя оферта за извършване на сервизно обслужване на компютърната и сървърна техника, принтери, копирни машини и многофункционални устройства в МЗХ, която включва:

- Описание на предлаганата услуга;
- Ценова оферта за дейностите по сервизно обслужване, за срок от 1 година, съгласно Приложение 1.

2. Изисквания към качеството на обслужване

2.1. Параметрите на качеството на обслужване, които следва да се осигурят от Изпълнителя трябва да бъдат не по-високи от максимално зададените в таблица 1.

Параметър	Стойност
Режим на поддържане	9.00. - 17.30 ч. в работни дни
Време за реакция* (максимум)	4 часа
Време за отстраняване на повредата** (максимум)	72 часа

Таблица 1. Параметри на качеството на обслужване

Забележки:

*Времето за реакция се отчита от момента на идентифициране/съобщаване през определената от Изпълнителя "Точка за контакт" до момента на потвърждаване регистрирането на повредата от Изпълнителя на място.

Времето за отстраняване на повредата се отчита от момента на потвърждаване на повредата от Изпълнителя на място до момента на възстановяване на нормалната работоспособност чрез ремонт на повреденото устройство или осигуряване и включване на обратно устройство* със същите или по-високи технически характеристики. ****

***Обратно устройство, е устройство собственост на Изпълнителя, което е предоставено за временно ползване на Възложителя, за времето на ремонт на повредено устройство.

****Във времето за отстраняване на повредата не се включва времето, необходимо за доставка на резервните части.

2.2. При извършването на извънгаранционното техническо обслужване, за основен принцип трябва да служи осъществяването на предварително съгласувана и конкретно извършена дейност по ремонта и поддръжката на устройствата, собственост на Възложителя, в работоспособно състояние, като Изпълнителя следва да осигури качествено изпълнение на услугите и непрекъсваемост в работата чрез:

- Възможност за доставка на всички необходими части и устройства за подмяна.

- Отстраняване на възникналите повреди на място или в сервизна база на Изпълнителя, като при невъзможност това да бъде изпълнено в рамките на не повече от 72 часа се извършва подмяна с обратно устройство със същите или по-високи технически характеристики (изключение са сървъри и сториджи), съгласно приложен от Изпълнителя списък с устройства.
- Създаване и поддържане на база данни за всички технически устройства, постъпили за ремонт при него, с оглед постоянно да се следи качеството на ремонтираните устройства и да се извършва оценка на работата му.

2.3. Дейностите по профилактика следва да включват:

2.3.1. За персонален компютър и принтер:

- почистване от прах и замърсявания на: охладителя на процесора, охладителя на видеокартата, дънната платка, допълнително включени модулни платки към слотове - LAN и др., RAM паметта, вътрешността на кутията, твърдият диск, хранващият блок.
- почистване от прах и замърсявания, и смазване (при техническа възможност в зависимост от типа) на: вентилатора на процесора, вентилатора на кутията, вентилатора на хранващия блок.
- проверка на съединителите и почистване на клемите.

2.3.2. За преносим компютър:

- почистване от прах и замърсявания на: вътрешността на кутията, вентилационните отвори и охладителите.
- почистване от прах и замърсявания, и смазване (при техническа възможност в зависимост от типа) на вентилаторите.
- проверка на съединителите и почистване на клемите.

2.3.3. За скенер, принтер, копирна машина, МФУ:

- почистване от прах, тонер и замърсявания на: вътрешността на кутията, датчиците.
- почистване от прах и замърсявания, и смазване (при наличие и техническа възможност в зависимост от конкретния модел устройство) на: охлаждащите вентилатори.
- проверка състоянието на: сканираща (оптична) система, барабанен модул, девелоперен модул, ролки и ножове.

3. Други изисквания

3.1. Всички разходи по транспорта и поддръжката на оборотните устройства собственост на Изпълнителя, в това число почистване, профилактика, настройка, ремонт, доставка и монтаж на резервни части и доставка на консумативи, са за негова сметка.

3.2. Доставката на консумативи за всички устройства собственост на Възложителя е задължение на Възложителя.

3.3. Изнасянето на техника, собственост на Възложителя, за извършване на ремонтни дейности в сервизна база на Изпълнителя става, след подписване на приемо-предавателен протокол, в който се записват марката, модела, серийния номер и (за принтери, копирни машини и МФУ и показанията на брояча на отпечатаните страници). Протоколът се подписва от представител на Изпълнителя, а за Възложителя от служител на отдел "Електронно управление", материално-отговорно лице на МЗХ (домакин) и служителят на съответния отдел, от където е взето устройството за ремонт. Протокола се съставя в четири еднообразни екземпляра.

3.4. При предоставяне от Изпълнителя на обратно устройство, се съставя приемо-предавателен протокол, в който се записват марката, модела, серийния номер, показанията на брояча на отпечатаните страници, кое устройство се заменя и причината за това. Протоколът се подписва от представител на Изпълнителя, а за Възложителя от служител на отдел "Електронно управление" и служителят на съответния отдел, чието устройство се подменя за ремонт. Протокола се съставя в три еднообразни екземпляра. Копие от протокола се предоставя на материално-отговорно лице на МЗХ (домакин).

3.5. При връщане на обратно устройство на Изпълнителя, се съставя приемо-предавателен протокол, в който се записват марката, модела, серийния номер, а за печатащите устройства и показанията на брояча. Протоколът се подписва от представител на Изпълнителя, а за Възложителя от служител на отдел "Електронно управление", служителят на съответната дирекция, където е било разположено обратното устройство и материално-отговорно лице на МЗХ (домакин). Протокола се съставя в четири еднообразни екземпляра.

3.6. При необходимост от добавяне на устройства за извънгаранционна поддръжка извън първоначално установеният списък, Възложителя се задължава своевременно, не по-късно от 5 работни дни да информира Изпълнителя за осигуряване на съответното сервизно обслужване. Изпълнителят не извършва ремонтни дейности на гаранционна техника на Възложителя, освен ако гаранцията не е поета от Изпълнителя.

3.7. Заменяните части и модули при ремонт трябва да са неупотребявани. Доказва се с декларация от Изпълнителя.

3.8. Изпълнителят следва да предостави на Възложителя "Точка за контакт", за комуникация с упълномощен представител на определен телефон за контакти и/или електронен адрес, както и до система за регистриране на заявки, ако такава е налична. В случаите на подаване на заявка по телефон същата следва да бъде изпратена и по електронен път (по електронна поща или към WEB базирана система за приемане на заявки).

3.9. Заявките за ремонт на техника се подават от служители на отдел "Електронно управление" на дирекция "Административно обслужване и електронно управление". За всяка подадена заявка, Изпълнителя изготвя сервизен протокол за приемане на заявката.

3.10. При констатиране на повтарящ се дефект, характерен за дадения модел устройство, дефект причинен вследствие на цялостна деформация на конструкцията, друг неотстраним дефект или цена на ремонта по-висока от 1/3 от стойността на ново такова устройство, след съгласуване с Възложителя, Изпълнителя може да предложи устройството за бракуване, като се изготвя съответен констативен протокол.

3.11. При констатиране от Възложителя на неотстранена повреда, която не попада в случаите по т. 3.10., след съгласуване с Изпълнителя, последният следва да отремонтира устройството, като всички разходи за повторният ремонт са за негова сметка.

4. Място на изпълнение на поръчката

Централната сграда на МЗХ, София, бул. „Христо Ботев“ №55.

5. Приемане на изпълнението на поръчката

Отчитането на сервизната дейност се осъществява чрез изготвяне от Изпълнителя на ежемесечни отчети за извършената работа, в които се описват извършените диагностични, ремонтни и други действия, както и направените подмени (ако са извършвани такива) с точно описание на подмененото и новото устройство/част/модул.

За всяка подадена заявка за ремонтни дейности Изпълнителя изготвят отделен констативен протокол, в който се записват:

- Дата и час на приемане на заявката;
- Констатиран проблем;

- Всички необходими сервизни дейности, както и части и материали за подмяна, и/или мотивирано предложение за бракуване;

Констативния протокол се съставя в два еднообразни екземпляра и се подписва от представител на Изпълнителя, а за Възложителя от служител на отдел "Електронно управление" на дирекция "Административно обслужване и електронно управление".

След съгласуване с Възложителя и подписване на констативния протокол, Изпълнителя предприема необходимите действия по отремонтиране на устройството.

Ежемесечно, до 5-то число на месеца, Изпълнителя предоставя на Възложителя за одобрение, отчет за извършените сервизни дейности през предходния месец. В срок от 5 работни дни Възложителя извършва проверка по констативните протоколи и одобрява или връща за корекции предоставеният отчет.

Заплащането на извършените дейности се извършва на база на констативните протоколи. Заплащането на услугите се извършва по цените, предложени от кандидата в Приложение 1. Заплащането на резервните части се извършва по предложените от Изпълнителя и одобрени от Възложителя цени, посочени в съответния констативен протокол.

По одобреният отчет, Изпълнителя предоставя съответна фактура, за заплащане на сервизното обслужване и вложените части и материали.

Одобреният отчет, фактурата и констативните протоколи се предоставят на дирекция "ФСД" за предприемане на необходимите действия и мерки по извършване на текущото плащане. В дирекция "Административно обслужване и електронно управление" се съхраняват копия на констативните протоколи.

На всеки 3 (три) месеца представители на Изпълнителя и Възложителя анализират състоянието на устройствата, обект на поръчката, на базата на броя извършени ремонти през изминалия период и при необходимост се определят време и място за извършване на превантивна, частична или пълна профилактика, както и начина за осигуряване на оборотни устройства за времето на сервизните дейности.