

Приложение 1

**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**  
**ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ 1: „АБОНАМЕНТНА СЕРВИЗНА ПОДДРЪЖКА НА**  
**ТЕЛЕФОННИТЕ ИНСТАЛАЦИИ, ТЕЛЕФОННИ И ФАКС АПАРАТИ В СГРАДИТЕ**  
**НА МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО”**

<b>I. Технически изисквания</b>	
	Общи технически изисквания
1.	Участникът да предложи цялостно сервизно обслужване, включително резервните части на намиращата се в експлоатация гласова комуникационна система състояща се от телефонни централи, телефонни инсталации, структурни кабелни системи, телефонни и факс апарати в сгради на Министерство на здравеопазването” указани в приложенията към спецификациите.
2.	Участникът трябва да може да гарантира непрекъсната, надеждна работа на системата за периода на договора, осигурявайки техническата ѝ изправност, според изискванията на производителя и достигнатото до момента технологично ниво.
3.	Участникът да опише процедурата, по която се снабдява с резервните части за устройствата, предмет на поръчката, от Производителя с определен срок.
4.	Да се оповестят някои от следните начини за уведомление при възникнал проблем : интерактивно web-базирано приложение, телефон, факс и e-mail, като поне две от тях да са достъпни денонощно (24/7/365), на които да се приемат уведомленията от Възложителя за проблеми и да се води регистър по дата и час на заявяване, описание и време на отстраняване.
5.	Времето за отстраняване на проблем стартира с времето от първично уведомяване и включва последователно: <ul style="list-style-type: none"><li>• време за реакция,</li><li>• време за явяване на работна група,</li><li>• отстраняване на проблема</li><li>• провеждане на тестове, удостоверяващи отстраняването на проблема, който се удостоверяват с двустранното разписване на съответния писмен протокол</li></ul>
6.	Изпълнителят да поема за своя сметка разходите по отстраняване на повреди по помещения и съоръжения на Възложителя, виновно причинени от него, от негови работници или трети лица, негови подизпълнители.
7.	Участникът да поеме задължение пред Възложителя, неговите ръководители и служители да опазват конфиденциалната информация, която страните са си разменили или е станала тяхно достояние и да не я разкриват. "Конфиденциална информация" е всяка информация (в устна, писмена или каквато и да е друга форма), която е обозначена като конфиденциална от предоставящата я страна или която с оглед на своето съдържание и/или предназначение е нормално да бъде възприета като конфиденциална от страната, която я получава.
8.	Участникът осигурява самостоятелно, за своя сметка необходимите му техническа документация, функционален софтуер, консумативи свързани с поддръжката на сервизираните устройства.
9.	Участникът декларира, че ще организира работата си така, че при всеки възникнал проблем да разполага със съответния специалист и необходимата за подмяна резервна част или резервно устройство.
10.	Участникът декларира, че в случай на липса на дадена резервна част поради спиране от производство, същата се заменя с нов неин функционален аналог, одобрен от Производителя на оборудването.
11.	При необходимост от смяна на резервни части, консумативи и материали, смяната се извършва след предварително одобрение на Възложителят на предоставените констативен протокол и ценова оферта. Заплащането се извършва след одобрение от Възложителя.
12.	Сервизното обслужване и софтуерната поддръжка трябва да се извършват в съответствие с технологичните изисквания на Производителя на техниката.

13.	Обслужването трябва да се извършва по местонахождението на оборудването при Възложителя, съгласно списъка с адресите на сградите на Възложителя посочени в документацията.
14.	Участникът следва да осъществява дейностите, обект на настоящата поръчка, в съответствие с изискванията на действащото българско законодателство в областта на предмета на обществената поръчка и при спазване на стандартите и нормативите за работа при извършване на функционалните проверки, техническото обслужване и ремонтите.
	Сервизно обслужване на системата
15.	<p>Периодична профилактика на оборудването по съгласуван график (по един път за всяко тримесечие от обслужването). За целта Изпълнителят трябва да представи за съгласуване график за извършване на тази профилактика. Профилактиката да включва най-малко следните действия, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общ профилактичен преглед на хардуера и софтуера и/или специфична диагностика на дефектирало оборудване;</li> <li>• Обща функционална диагностика и обстоен преглед на логовете и алармите за грешки с последващото им отстраняване;</li> <li>• Техническо обслужване и почистване включително на движещи се детайли и филтри;</li> <li>• Тест на остатъчния капацитет на акумулаторните батерии и заземителните инсталации;</li> <li>• При технологична необходимост смазване на движещи се детайли;</li> <li>• При необходимост ремонт и/или подмяна на дефектирали, износени и/или изхабени елементи/модули/детайли (акумулаторни батерии, вентилатори, филтри и др.);</li> <li>• Въвеждане на ремонтираното и/или заменено оборудване в редовна експлоатация;</li> <li>• Направа и надеждно съхранение на служебни копия на актуалните конфигурации;</li> <li>• Обновяване (инсталиране, деинсталиране и/или преинсталиране) на ползващите софтуерни версии към най-актуалните налични, достъпни и приложими версии на функционален софтуер, IOS и софтуер за управление и други;</li> <li>• Събиране, опаковане, извозване (транспортирането) и третиране на подменените дефектирали, износени елементи /модули /детайли/части/ материали (акумулаторни батерии, вентилатори, филтри, почистващи и/или смазочни материали и др.), отпадъците и опаковките съобразно с действащата в РБ и ЕС нормативната уредба;</li> </ul>
16.	Диагностика за установяване и локализиране на проблем след заявка от страна на Възложителя.
17.	Отстраняване на локализиран проблем без подмяна на елементи, модули и устройства.
18.	Отстраняване на локализиран проблем чрез подмяна на елементи, модули и устройства с нови такива.
19.	Инсталация, преинсталация на функционален софтуер, възстановяване на данните – при проблем в централите, в компютрите на системите за управление или по заявка на Възложителя.
20.	Преконфигурация, преместване, добавяне на допълнителни абонати.
21.	Документиране текущото състояние на портовете на централите и структурната кабелна система – водене на кабелен дневник и „ранжирна” книга. Подробно описание на вида крайни устройства (цифрови, аналогови телефони), телефонните номера, номерата на портовете на централите и пътят до абонатите - номерата на шкафове на СКС, номерата на патч панелите и розетките. Описание пътя на включване на ISDN и Gateway устройствата. Описание на преките

	телефонни постове.
22.	При заявка от Възложителя доставка на телефонни апарати или устройства, срещу допълнително заплащане.
23.	Преконфигурации при смяна на телекомуникационен оператор, промяна на ценови условия или други събития.
24.	Инсталация на последно възможни версии при открити грешки. Добавяне на допълнителни лицензи при закупуване от Възложителя.
25.	Тестове за установяване на изправността на системата след отстраняването на проблема.
26.	Предоставяне на указания и инструкции за осигуряване на нормални експлоатационни условия за обслужваната техника.
27.	Ремонт или подмяна на устройства и модули, дефектирали в процеса на нормална експлоатация, с нови такива.
28.	Всички други допълнителни превантивни и корективни дейности, които не са изрично упоменати, но са необходимо присъщи и/или целесъобразни за осигуряване/поддържане на пълната функционалност и осигуряване на висока технологична надеждност на отделните функционални компоненти, както и за своевременното отстраняване на регистрирани и/или предотвратяване възникването на бъдещи подлежащи на прогнозиране технически проблеми.
29.	Допуска се дейности, които е невъзможно или нецелесъобразно да се извършат на място, да бъдат изпълнени в сервизните центрове на Изпълнителя, като за времето на диагностиката и/или ремонта на демонтирания модул/оборудване (ако то надвишава 24 часа) се предоставя и монтира за ползване друг такъв/такова – еквивалентен или по-добър. Транспортът до сервизната база и обратно е за сметка на Изпълнителя.
30.	Подменените устройства, модули и софтуер трябва да бъдат комплектовани, така (с необходимия хардуер, модули, софтуер и лицензи) че да бъдат работоспособни и да изпълняват функциите, заложен в сервизираното оборудване.
31.	Дефектиралите технически средства, неподлежащи на ремонт, трябва да бъдат заменени от Изпълнителя с нови оригинални от същия Производител. Параметрите и функционалността на използваните за замяна технически средства трябва да са еквивалентни или по-добри от тези на заменяните и да са съвместими с наличното при Възложителя оборудване.
32.	Вложените при ремонта изправни нови технически средства стават собственост на Възложителя.
33.	Дефектиралите технически средства, заменени при ремонта се предават с протокол за брак на Възложителя.
34.	За устройствата и модулите дефектирали вследствие събития характеризиращи се като „непреодолима сила” (природни или стихийни бедствия, пожар, производствени аварии, войни, безредици и др.), външна намеса или неправилна експлоатация се съставя констативен протокол. Ремонтът и възстановяването им, може да се извърши по отделен договор след съгласуване с Възложителя;
35.	Срокът за подготовка и предоставяне от Изпълнителя на констативен протокол и/или техническа експертиза за бракуване от страна на Възложителя на дефектирало оборудване не подлежащо на сервизна поддръжка и ремонт е 10 (десет) работни дни, считано от датата на заявката.
36.	Консултации включително по телефон, факс, e-mail от технически компетентни лица на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и/или допълнително професионално консултиране на представители на Възложителя;
37.	Сервизното обслужване трябва да се извършва на базата на ефективна система за приемане на съобщения за възникнал проблем (trouble ticket system) и за гарантирана техническа поддръжка. За целта Изпълнителят да представи: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание на системата си за приемане на съобщения за възникнал проблем (trouble ticket system);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание на формата на заявка за локализиране и отстраняване на проблем;</li> <li>• Начините и методите за приемане на съобщения за възникнал проблем;</li> <li>• Начините за обратна връзка за състояние на проблема, по контролния номер на неговата регистрация.</li> </ul>																				
38.	<p>Наличие на система за гарантирана техническа поддръжка със схема за реакция и отстраняване на проблем, която да включва следните минимални параметри съгласно официално публикуваното работното време на Възложителя:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория на проблема</th> <th>Време за реакция</th> <th>Време за явяване на работна група</th> <th>Време за отстраняване</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Спешен</td> <td>30 минути</td> <td>1 час</td> <td>4 часа</td> </tr> <tr> <td>Неотложен</td> <td>1 час</td> <td>2 часа</td> <td>в рамките на следващия работен ден</td> </tr> <tr> <td>Друг</td> <td>2 часа в работното време на Възложителя</td> <td>до 6 часа от началото на следващ работен ден</td> <td>до края на следващите два работни дни</td> </tr> <tr> <td>Проблеми в телефонните апарати</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>не повече от 10 работни дни след предоставянето им в сервизния център на Изпълнителя</td> </tr> </tbody> </table>	Категория на проблема	Време за реакция	Време за явяване на работна група	Време за отстраняване	Спешен	30 минути	1 час	4 часа	Неотложен	1 час	2 часа	в рамките на следващия работен ден	Друг	2 часа в работното време на Възложителя	до 6 часа от началото на следващ работен ден	до края на следващите два работни дни	Проблеми в телефонните апарати	-	-	не повече от 10 работни дни след предоставянето им в сервизния център на Изпълнителя
Категория на проблема	Време за реакция	Време за явяване на работна група	Време за отстраняване																		
Спешен	30 минути	1 час	4 часа																		
Неотложен	1 час	2 часа	в рамките на следващия работен ден																		
Друг	2 часа в работното време на Възложителя	до 6 часа от началото на следващ работен ден	до края на следващите два работни дни																		
Проблеми в телефонните апарати	-	-	не повече от 10 работни дни след предоставянето им в сервизния център на Изпълнителя																		
39.	<p><b>Параметри на сервизното ниво</b> Дефиниране на основните параметри: <b>Първично уведомяване на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ</b> Това е първо уведомяване за проблем в оборудването от:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Страна на Възложителя <ul style="list-style-type: none"> <li>- по интерактивен път чрез web- базирано приложение,</li> <li>- писмено, факс или e-mail,</li> <li>- устно уведомяване по телефон</li> </ul> </li> <li>• Страна на Изпълнителя <ul style="list-style-type: none"> <li>- самосезиране при установяването от страна на Изпълнителя</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Време за реакция</b> Времето за реакция е периода от момента на първично уведомяване от страна на Възложителя/Изпълнителя до получаването при Възложителя на контролен номер, под който е маркиран проблема и по който ще се работи за отстраняването му от страна на Изпълнителя с информация за предприетите действия.</p> <p><b>Време за явяване на сервизната група</b> Означава периода от първичното уведомяване на Възложителя до явяване на място на сервизни специалисти.</p> <p><b>Време за отстраняване на проблема</b> Означава периода от първично уведомяване за проблема до пълно възстановяване на нормалната работоспособност на оборудването</p> <p><b>2.1.5. Категоризация на проблемите:</b> Проблемите в сервизираното оборудване ще бъдат категоризирани както следва:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Категория</th> <th>описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>спешен</td> <td>Спиране работата на някоя от телефонните централи или отпадане на повече от 15% от абонатите ѝ, както и проблем оценен от възложителя като спешен.</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>неотложен</td> <td>Поява на грешки или индикации за нарушаване на функционалността на работа на централите или отпадане на отделни абонати</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>друг</td> <td>всички останали с изключение на проблеми с телефонните апарати</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>проблеми в</td> <td>проблеми в телефонните апарати</td> </tr> </tbody> </table>		Категория	описание	1.	спешен	Спиране работата на някоя от телефонните централи или отпадане на повече от 15% от абонатите ѝ, както и проблем оценен от възложителя като спешен.	2.	неотложен	Поява на грешки или индикации за нарушаване на функционалността на работа на централите или отпадане на отделни абонати	3.	друг	всички останали с изключение на проблеми с телефонните апарати	4.	проблеми в	проблеми в телефонните апарати					
	Категория	описание																			
1.	спешен	Спиране работата на някоя от телефонните централи или отпадане на повече от 15% от абонатите ѝ, както и проблем оценен от възложителя като спешен.																			
2.	неотложен	Поява на грешки или индикации за нарушаване на функционалността на работа на централите или отпадане на отделни абонати																			
3.	друг	всички останали с изключение на проблеми с телефонните апарати																			
4.	проблеми в	проблеми в телефонните апарати																			

	телефонните апарати	
40.	Достъп до сградите/ площадките и съдействие от страна на персонала на Възложителя се осъществява само в рамките на официалното работното време на Възложителя. Съдействие от страна на персонала и/или достъп до площадки на Възложителя извън рамките на неговото официално работно време може да се осъществява само след предварително получено по преценка от Възложителя или съответен негов представител одобрение на обосновано от Изпълнителя искане.	
41.	Технически средства се предават поетапно (съобразно с одобрения от Възложителя график) на Изпълнителя с двустранно подписани приемо- предавателни протоколи.	
42.	За целите на следгаранционното сервизно обслужване Изпълнителя следва да приеме от Възложителя пълните хардуерни и софтуерни конфигурации на подлежащото на сервиз оборудване в състоянието, което се намират. Всички комуникационни устройства подлежащи на абонаментна поддръжка следва да бъдат напълно (функционално, технологично и технически) възстановени от Изпълнителя в обхвата и за целия период на изпълнение на обществената поръчка чрез провеждане на първоначалната технологична профилактика, техническа ревизия и функционална реновация съобразно със съгласувания с Възложителя график.	
43.	За целите на следгаранционното поддържане Изпълнителя следва да осигури за своя сметка всички необходими почистващи, смазочни и/или др. материали (4-ри жилен кабел, гъвкав шнур за телефонен апарат, куплунзи, розетки, батерии и др.).	
44.	Служителите на Изпълнителя стриктно спазват мерките по охрана на труда, техническата и пожарна безопасност, пропускателния режим в сградите на Възложителя.	
	Техническа спецификация на оборудването	
45.	Капацитетът, количеството на наличните интерфейси, версията на оборудването и мястото на инсталиране са указани в Таблица 1 и Таблица 2.	
46.	Количеството на терминалното оборудване е указано в Таблица 3.	

**Таблица 1**

Име	Вид телефонна централа	Вътрешни линии		Външни линии (интерфейси)	
		Цифрови	Аналогови	ISDN PRI	ISDN BRI
София- МЗ-1	Ериксон МД – 110	64	192 10 DECT	30 канала	38 канала
София- МЗ-2	Ериксон МД – 110 изнесен модул	16	48	6 аналогови градски линии	
Сграда на НЦОЗА, ет.11	Panasonic KX-TDA200	8	80		8

**Таблица 2**

Ериксон МД – 110	Components	Version
	GJUL4 - 1 бр.	R8A
	TMU – 3 бр.	R3A
	ELU29 – 12 бр.	R4C
	ELU26 – 1 бр.	
	ELU28 – 3 бр.	R1B
	ELU31 – 1 бр.	
	NIU2 – 1 бр.	R3A
	LPU5 – 1 бр.	R4C
	TLU76 – 3 бр.	R8A

	TLU79 – 1 бр.	
	TLU27/6F – 3 бр.	
	ELGJ9	R4C
	SIU – 1 бр.	
	DSU – 3 бр.	
	PU5DC – 3 бр.	
	ALU2 – 1 бр.	
	MFU – 2 бр.	
	REU – 1 бр.	
	LSU – 1 бр.	
<b>Panasonic KX-TDA200</b>		<b>007-001</b>
	SLC16 – 5 броя	
	DCL8 – 1 брой	
	BRI8 – 1 брой	

**Таблица 3**

<b>№</b>	<b>Тип устройство</b>	<b>Модел</b>	<b>Количество бр.</b>
1	Цифров телефонен апарат	ERICSSON (DIALOG 3212)	35
2	Цифров телефонен апарат	AASTRA	2
3	Аналогов телефонен апарат	PANASONIC ( KX-T2371 FXW )	49
4	Аналогов телефонен апарат	PANASONIC ( KX-TS 500 FXW )	7
5	Аналогов телефонен апарат	PANASONIC ( KX-T7433 X)	2
6	Аналогов телефонен апарат	VERIS (serial № 09100514)	16
7	Аналогов телефонен апарат	TELEKOM Modula	44
8	Аналогов телефонен апарат	NIPPON (NP 2035)	9
9	Аналогов телефонен апарат	EVROTEL (KXT 3014 )	2
10	Аналогов телефонен апарат	TELEKOM Lombard SL	17
11	Аналогов телефонен апарат	TELEKOM Signo 2	14
12	Факс апарат	PANASONIC KX-F 880	1
13	Факс апарат	PANASONIC KX-FC 258	1
14	Факс апарат	PANASONIC KX-ST 21	1
15	Факс апарат	BROTHER FAX 104	1
16	Факс апарат	PANASONIC KX-F 780	1
17	Факс апарат	PANASONIC KX-FT 21	2
18	Факс апарат	PANASONIC KX-FT 71	2
19	Факс апарат	PANASONIC UF- 4100	1
20	Факс апарат	PANASONIC KX-F 130	1
21	Факс апарат	PANASONIC KX-FT 35	1
22	Факс апарат	PANASONIC KX-FT 37 YG	1
23	Факс апарат	SAMSUNG SF 330	1
24	Факс апарат	PANASONIC KX-F 880	1

103

**ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ  
ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА  
ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:**

*„Извънгаранционна сервизна поддръжка на машини, техника и инсталации  
собственост на МЗ“, по Обособена позиция № 1*

ДО: МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО, адрес: гр. София 1000, пл. Св.  
Неделя 5

От: „ТеКо“ АД

с адрес: гр. София бул. България № 49А,  
тел.: 02/9582105, факс: 02/9582105, e-mail: teko@teko-ad.com  
регистриран по ф.д. № 242 / 1993 г. по описа на Софийски градски съд,  
Булстат / ЕИК: 041044484,  
Дата и място на регистрация по ДДС: 01.04.1994г., гр. София

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

С настоящото, Ви представяме нашето техническо предложение за изпълнение на обявената от Вас процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: *„Извънгаранционна сервизна поддръжка на машини, техника и инсталации собственост на МЗ“ по обособена позиция №1 с предмет „Абонаментна сервизна поддръжка на телефонните инсталации, телефонни и факс апарати в сградите на Министерство на здравеопазването“*, открита с Решение № РД-11-149 от 11/03/2015 г.

1. За изпълнение на поръчката предлагаме следната разработка на техническо предложение:

- предлагаме цялостно сервизно обслужване, включително резервните части на намиращата се в експлоатация гласова комуникационна система състояща се от телефонни централи, телефонни инсталации, структурни кабелни системи, телефонни и факс апарати в сгради на Министерство на здравеопазването;

- гарантираме непрекъсната, надеждна работа на системата за периода на договора, осигурявайки техническата ѝ изправност, според изискванията на производителя и достигнатото до момента технологично ниво;

- снабдяването с резервните части за устройствата, предмет на поръчката, от Производителя с определен срок осъществяваме по следната процедура:

След изпращане на ценово предложение към МЗ и одобрението му, резервните части биват поръчвани от фирми занимаващи се с продажбата на оборудване произведено от Производителя. След пристигането им резервните устройства биват доставени и монтирани. В случай, че новите резервни части се намират на склад във фирма „ТеКо“ АД, те биват доставени и монтирани в кратки срокове/ Декларация-описание на процедурата за снабдяване с резервни части/;

- Да се оповестят някои от следните начини за уведомление при възникнал проблем : интерактивно web-базирано приложение, телефон, факс и e-mail, като поне две от тях да са достъпни денонощно (24/7/365), на които да се приемат уведомленията от Възложителя за проблеми и да се води регистър по дата и час на заявяване, описание и време на отстраняване./Декларация – начини за уведомление/;

- Времето за отстраняване на проблем стартира с времето от първично уведомяване и включва последователно:

- време за реакция,
- време за явяване на работна група,
- отстраняване на проблема

Техническият отдел  
11/03/2015

- провеждането на тестове, удостоверяващи отстраняването на проблема, ще се удостоверяват с двустранното разписване на съответния писмен протокол;
- поемаме за своя сметка разходите по отстраняване на повреди по помещения и съоръжения на Възложителя, виновно причинени от нас, от наши работници или трети лица, наши подизпълнители;
- задължаваме се пред Възложителя, нашите ръководители и служители да опазват конфиденциалната информация, която страните са си разменили или е станала наше достояние и няма да я разкриваме. "Конфиденциална информация" е всяка информация (в устна, писмена или каквато и да е друга форма), която е обозначена като конфиденциална от предоставящата я страна или която с оглед на своето съдържание и/или предназначение е нормално да бъде възприета като конфиденциална от страната, която я получава;
- осигуряваме самостоятелно, за своя сметка необходимите ни техническа документация, функционален софтуер, консумативи свързани с поддръжката на сервизираните устройства;
- декларираме, че ще организираме работата си така, че при всеки възникнал проблем да разполагаме със съответния специалист и необходимата за подмяна резервна част или резервно устройство;
- декларираме, че в случай на липса на дадена резервна част поради спиране от производство, същата се заменя с нов неин функционален аналог, одобрен от Производителя на оборудването;
- при необходимост от смяна на резервни части, консумативи и материали, смяната ще извършим след предварително одобрение на Възложителя на предоставените констативен протокол и ценова оферта. Заплащането се извършва след одобрение от Възложителя.
- сервизното обслужване и софтуерната поддръжка ще се извършват в съответствие с технологичните изисквания на Производителя на техниката.
- обслужването трябва да се извършва по местонахождението на оборудването при Възложителя, съгласно списъка с адресите на сградите на Възложителя посочени в документацията
- ще осъществяваме дейностите, обект на настоящата поръчка, в съответствие с изискванията на действащото българско законодателство в областта на предмета на обществената поръчка и при спазване на стандартите и нормативите за работа при извършване на функционалните проверки, техническото обслужване и ремонтите.
- Сервизно обслужване на системата:
  - ще извършим периодична профилактика на оборудването по съгласуван график (по един път за всяко тримесечие от обслужването). За целта ще представим за съгласуване график за извършване на тази профилактика. Профилактиката ще включва най-малко следните действия, както следва:
    - Общ профилактичен преглед на хардуера и софтуера и/или специфична диагностика на дефектирало оборудване;
    - Обща функционална диагностика и обстоен преглед на логовете и алармите за грешки с последващото им отстраняване;
    - Техническо обслужване и почистване включително на движещи се детайли и филтри;
    - Тест на остатъчния капацитет на акумулаторните батерии и заземителните инсталации;
    - При технологична необходимост смазване на движещи се детайли;
    - При необходимост ремонт и/или подмяна на дефектирали, износени и/или изхабени елементи/модули/детайли (акумулаторни батерии, вентилатори, филтри и др.);
    - Въвеждане на ремонтираното и/или заменено оборудване в редовна експлоатация;



- Направа и надеждно съхранение на служебни копия на актуалните конфигурации;
  - Обновяване (инсталиране, деинсталиране и/или преинсталиране) на ползваните софтуерни версии към най-актуалните налични, достъпни и приложими версии на функционален софтуер, IOS и софтуер за управление и други;
  - Събиране, опаковане, извозване (транспортирането) и третиране на подменените дефектирани, износени елементи /модули /детайли/части/ материали (акумулаторни батерии, вентилатори, филтри, почистващи и/ или смазочни материали и др.), отпадъците и опаковките съобразно с действащата в РБ и ЕС нормативната уредба;
  - Диагностика за установяване и локализиране на проблем след заявка от страна на Възложителя.
- Отстраняване на локализиран проблем без подмяна на елементи, модули и устройства.
- Отстраняване на локализиран проблем чрез подмяна на елементи, модули и устройства с нови такива.
  - Инсталация, преинсталация на функционален софтуер, възстановяване на данните – при проблем в централите, в компютрите на системите за управление или по заявка на Възложителя.
  - Преконфигурация, преместване, добавяне на допълнителни абонати.
  - Документиране текущото състояние на портовете на централите и структурната кабелна система – водене на кабелен дневник и „ранжирна” книга, с подробно описание на вида крайни устройства (цифрови, аналогови телефони), телефонните номера, номерата на портовете на централите и пътят до абонатите - номерата на шкафовете на СКС, номерата на патч панелите и розетките. Описание пътя на включване на ISDN и Gateway устройствата. Описание на преките телефонни постове.
  - При заявка от Възложителя доставка на телефонни апарати или устройства, срещу допълнително заплащане.
  - Преконфигурации при смяна на телекомуникационен оператор, промяна на ценови условия или други събития.
  - Инсталация на последно възможни версии при открити грешки. Добавяне на допълнителни лицензии при закупуване от Възложителя.
  - Тестове за установяване на изправността на системата след отстраняването на проблема.
  - Предоставяне на указания и инструкции за осигуряване на нормални експлоатационни условия за обслужваната техника.
  - Ремонт или подмяна на устройства и модули, дефектирани в процеса на нормална експлоатация, с нови такива.
  - Всички други допълнителни превантивни и корективни дейности, които не са изрично упоменати, но са необходимо присъщи и/или целесъобразни за осигуряване/поддържане на пълната функционалност и осигуряване на висока технологична надеждност на отделните функционални компоненти, както и за своевременното отстраняване на регистрирани и/или предотвратяване възникването на бъдещи подлежащи на прогнозиране технически проблеми.
  - Допуска се дейности, които е невъзможно или нецелесъобразно да се извършат на място, да бъдат изпълнени в сервизните центрове на Изпълнителя, като за времето на диагностиката и/или ремонта на демонтирания модул/оборудване (ако то надвишава 24 часа) се предоставя и монтира за ползване друг такъв/такова – еквивалентен или по-добър.

Транспортът до сервизната база и обратно е за сметка на Изпълнителя.

- Подменените устройства, модули и софтуер ще бъдат комплектовани, така (с необходимия хардуер, модули, софтуер и лицензи) че да бъдат работоспособни и да изпълняват функциите, заложи в сервизираното оборудване.
- Дефектиралите технически средства, неподлежащи на ремонт, ще бъдат заменени от нас с нови оригинални от същия Производител. Параметрите и функционалността на използваните за замяна технически средства трябва да са еквивалентни или по-добри от тези на заменяните и да са съвместими с наличното при Възложителя оборудване.
- Вложените при ремонта изправни нови технически средства стават собственост на Възложителя.
- Дефектиралите технически средства, заменени при ремонта ще предадем с протокол за брак на Възложителя.
- За устройствата и модулите дефектирали вследствие събития характеризиращи се като „непреодолима сила” (природни или стихийни бедствия, пожар, производствени аварии, войни, безредици и др.), външна намеса или неправилна експлоатация се съставя констативен протокол. Ремонтът и възстановяването им, може да се извърши по отделен договор след съгласуване с Възложителя;
- Срокът за подготовка и предоставяне от нас на констативен протокол и/или техническа експертиза за бракуване от страна на Възложителя на дефектирало оборудване не подлежащо на сервизна поддръжка и ремонт е 10 (десет) работни дни, считано от датата на заявката.
- Консултации включително по телефон, факс, e-mail от технически компетентни лица и/или допълнително професионално консултиране на представители на Възложителя;
- Сервизното обслужване ще се извършва на базата на ефективна система за приемане на съобщения за възникнал проблем (trouble ticket system) и за гарантирана техническа поддръжка. За целта ще представим: /Прилагаме Декларация/
- Описание на системата си за приемане на съобщения за възникнал проблем (trouble ticket system);
- Описание на формата на заявка за локализиране и отстраняване на проблем;
- Начините и методите за приемане на съобщения за възникнал проблем;
- Начините за обратна връзка за състояние на проблема, по контролния номер на неговата регистрация.
- Наличие на система за гарантирана техническа поддръжка със схема за реакция и отстраняване на проблем, която включва следните минимални параметри съгласно официално публикуваното работното време на Възложителя:

Категория на проблема	Време за реакция	Време за явяване на работна група	Време за отстраняване
Спешен	30 минути	1 час	4 часа
Неотложен	1 час	2 часа	в рамките на следващия работен ден
Друг	2 часа в работното време на Възложителя	до 6 часа от началото на следващ работен	до края на следващите два работни дни

		ден	
Проблеми в телефонните апарати	-	-	не повече от 10 работни дни след предоставянето им в сервизния център на Изпълнителя

- Времето за реакция е периода от момента на първично уведомяване от страна на Възложителя/Изпълнителя до получаването при Възложителя на контролен номер, под който е маркиран проблема и по който ще се работи за отстраняването му от наша страна с информация за предприетите действия.

- Време за явяване на сервизната група:

Означава периода от първичното уведомяване на Възложителя до явяване на място на сервизни специалисти.

Време за отстраняване на проблема

Означава периода от първично уведомяване за проблема до пълно възстановяване на нормалната работоспособност на оборудването

Проблемите в сервизираното оборудване ще категоризираме както следва:

	Категория	описание
1.	спешен	Спиране работата на някоя от телефонните централи или отпадане на повече от 15% от абонатите ѝ, както и проблем оценен от възложителя като спешен.
2.	неотложен	Поява на грешки или индикации за нарушаване на функционалността на работа на централите или отпадане на отделни абонати
3.	друг	всички останали с изключение на проблеми с телефонните апарати
4.	проблеми в телефонните апарати	проблеми в телефонните апарати

- Достъп до сградите/ площадките и съдействие от страна на персонала на Възложителя се осъществява само в рамките на официалното работно време на Възложителя. Съдействие от страна на персонала и/или достъп до площадки на Възложителя извън рамките на неговото официално работно време може да се осъществява само след предварително получено по преценка от Възложителя или съответен негов представител одобрение на обосновано от Изпълнителя искане.

- Приемаме техническите средства да ни се предават поетапно (съобразно с одобрения от Възложителя график) с двустранно подписани приемо-предавателни протоколи.

- За целите на следгаранционното сервизно обслужване ще приемем от Възложителя пълните хардуерни и софтуерни конфигурации на подлежащото на сервиз оборудване в състоянието, което се намират. Всички комуникационни устройства подлежащи на абонаментна поддръжка следва да бъдат напълно (функционално, технологично и технически) възстановени от Изпълнителя в обхвата и за целия период на изпълнение на обществената поръчка чрез провеждане на първоначалната технологична профилактика, техническа ревизия и функционална реновация съобразно със съгласувания с Възложителя график.

За целите на следгаранционното поддържане ще осигурим за своя сметка всички необходими почистващи, смазочни и/или др. материали (4-ри жилен кабел, гъвкав шнур за телефонен апарат, куплунзи, розетки, батерии и др.).

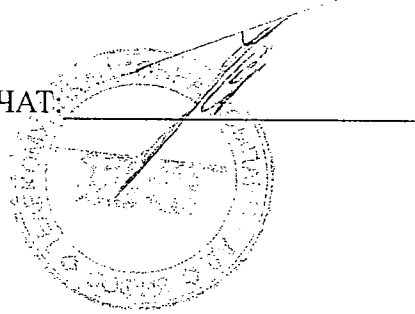
Нашите служители стриктно ще спазват мерките по охрана на труда, техническата и пожарна безопасност, пропускателния режим в сградите на Възложителя.

Срокът за изпълнение на предмета на поръчката е 24 месеца.

Гарантираме, че сме в състояние да изпълним качествено поръчката в пълно съответствие с гореописаната оферта.

ДАТА: 27.04.2015 г.

ПОДПИС и ПЕЧАТ:



A small handwritten signature.

A large handwritten signature.

A small handwritten signature.



ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ АД

ДЕКЛАРАЦИЯ  
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА

Във връзка с участието на представляваната от мен фирма „ТЕКО“ АД в обществена поръчка с предмет *„Извънгаранционна сервизна поддръжка на машини, техника и инсталации собственост на МЗ ” по обособена позиция №1 с предмет „Абонаментна сервизна поддръжка на телефонните инсталации, телефонни и факс апарати в сградите на Министерство на здравеопазването”* декларирам:

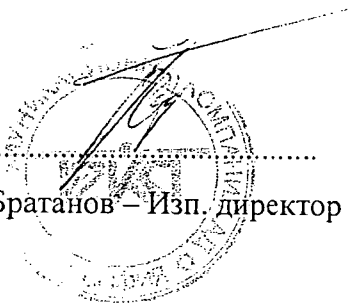
Че ще организираме работата си така, че при всеки възникнал проблем ще разполагаме със съответния специалист и необходимата за подмяна резервна част или резервно устройство.

Дата: 27.04.2015г.

гр. София

Подписал: .....

Юри Братанов – Изп. директор





ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ АД

## ДЕКЛАРАЦИЯ

### ЗА:

Описание на системата си за приемане на съобщения за възникнал проблем (trouble ticket system);

Описание на формата на заявка за локализиране и отстраняване на проблем;

Начините и методите за приемане на съобщения за възникнал проблем;

Начините за обратна връзка за състояние на проблема, по контролния номер на неговата регистрация.

Във връзка с участието на представляваната от мен фирма „ТЕКО“ АД в обществена поръчка с предмет *„Извънгаранционна сервизна поддръжка на машини, техника и инсталации собственост на МЗ ” по обособена позиция №1 с предмет „Абонаментна сервизна поддръжка на телефонните инсталации, телефонни и факс апарати в сградите на Министерство на здравеопазването”* декларирам следното описание включващо система за приемане на събития за възникнал проблем, форма на заявка за локализиране и отстраняване на проблем, методи за приемане на съобщения и начини за обратна връзка за състояние на проблема, по контролен номер на неговата регистрация:

1. Приемане на заявка от клиента (по телефон, E-mail или факс), която съдържа точна информация за типа на централата (или допълнителното устройство), име на заявителя, адрес и телефон за връзка с него. По телефон се уточнява, доколкото е възможно, видът на повредата и необходимите резервни модули.
2. Началник сервизен отдел (НСО) преценява дали заявката може да се изпълни дистанционно или е необходимо посещение на място.



ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ АД

3. Когато клиента има договор за гаранционна или следгаранционна поддръжка, обслужването на заявката се съобразява с времето за реакция и за отстраняване на повредата заложен в договора.
4. НСО преценява обема на работата и определя денят и часа за посещение при клиента и го уведомява за това.
5. Вече обработената заявка се разпределя на съответния сервизен специалист за изпълнение.
6. НСО записва заявката в тикет системата, като открива нов тикет и вкарва цялата информация за клиента.
7. Тикетът съдържа: приоритет на заявката, име на фирмата, лице подало заявката, телефон за обратна връзка, повредата по обяснение на клиента, екипа сервизни специалисти, които ще изпълнят заявката.
8. Когато заявката е обслужена дистанционно, сервизният специалист докладва на НСО, че проблемът е отстранен.
9. НСО се свързва с клиента и го уведомява, а той от своя страна потвърждава, че всичко е наред.
10. НСО отразява в тикет системата изпълнението на заявката, като дава оценка на извършената услуга.
11. Отбелязва времето за изпълнение на заявката и затваря тикета, с което заявката е приключена.
12. Когато е необходимо посещение на място, НСО посочва екип който да отиде при клиента.
13. Дава му информацията дадена от клиента за проблема, също и адрес, телефон, лице за контакт.
14. След като сервизния екип е посетил клиента, констатирал е и е отстранил проблема или е извършил желаната настройка, се попълва документ „сервизен лист“ или протокол за извършените дейности.
15. Сервизния лист съдържа:
  - име на клиента;
  - извършената услуга;
  - час на започване, час на приключване;
  - забележки за вложените материали или допълнителни дейности, необходими за осигуряване на безаварийна работа на системите;
  - подпис и име на клиента;
  - подпис и име на сервизните специалисти извършили услугата.



ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ АД

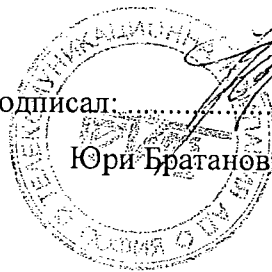
16. Въз основа на този сервизен лист, НСО дава оценка за извършената услуга, отразява времето за което е извършена и закрива тикета в тикет системата.

Дата: 27.04.2015г.

гр. София

Подписал: .....

Юри Братанов – Изп. директор







ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ АД

ДЕКЛАРАЦИЯ  
ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА ЗА СНАБДЯВАНЕ С РЕЗЕРВНИ ЧАСТИ

Във връзка с участието на представляваната от мен фирма „ТЕКО“ АД в обществена поръчка с предмет *„Извънгаранционна сервизна поддръжка на машини, техника и инсталации собственост на МЗ ” по обособена позиция №1 с предмет „Абонаментна сервизна поддръжка на телефонните инсталации, телефонни и факс апарати в сградите на Министерство на здравеопазването“* заявявам следното описание на процедурата за снабдяване с резервни части:

1. След приемане на заявка от Възложителя за резервна част, бива направена проверка в склада на фирмата за наличност.

- при наличност, бива изготвена оферта за цената, срока и условията за доставка и времето за монтаж.

- при липса, бива изготвена оферта за цената, срока и условията за доставка и времето за монтаж.

2. След приемане на офертата от Възложителя, резерваната част бива поръчена от „ТеКо“ АД на производителя или други фирми разполагащи с посочената част.

- след доставка на частта към фирма „ТеКо“ АД, същата бива доставена и инсталирана.

3. Оформяне на документална част /приемно-предавателен протокол, гаранция, фактура и др./

Дата: 27.04.2015г.

гр. София

Подписал: .....

Юри Братанов – Изп. директор





ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ АД

ДЕКЛАРАЦИЯ  
НАЧИНИ ЗА УВЕДОМЛЕНИЕ

Във връзка с участието на представляваната от мен фирма „ТЕКО“ АД в обществена поръчка с предмет *„Извънгаранционна сервизна поддръжка на машини, техника и инсталации собственост на МЗ ” по обособена позиция №1 с предмет „Абонаментна сервизна поддръжка на телефонните инсталации, телефонни и факс апарати в сградите на Министерство на здравеопазването”* заявявам следните начини за комуникация:

Адрес: София 1404, бул. България 49А, ет.3, офис 15-17, тел.: 02/9582105, факс: 02/9582105, e-mail: [service@teko-ad.com](mailto:service@teko-ad.com), Trouble ticket system: [support@teko-ad.com](mailto:support@teko-ad.com), началник сервиз: Галина Лозанова 0888 43 38 89, специалист по продажби: Пламен Киров 0886 32 36 48; web: [www.teko-ad.com](http://www.teko-ad.com);

Денонощно достъпни са: тел/факс: 02/958 21 05, тел. 02/850 43 51 e-mail: [service@teko-ad.com](mailto:service@teko-ad.com)

Дата: 27.04.2015г.

гр. София

Подписал: .....

Юри Братанов – Изп. директор



## ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

### ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:

*„Извънгаранционна сервизна поддръжка на машини, техника и инсталации  
собственост на МЗ“* открита с Решение № РД-11-149 от 11/03/2015 г.

*Обособена позиция №1 с предмет „Абонаментна сервизна поддръжка на  
телефонните инсталации, телефонни и факс апарати в сградите на Министерство  
на здравеопазването“*

ДО: МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО, адрес: гр. София 1000, пл. Св.  
Неделя 5

От: "ТеКо" АД

с адрес: гр. София, бул. България, № 49А,  
тел.: 02/9582105, факс: 02/9582105, e-mail: teko@teko-ad.com  
регистриран по ф.д. № 242/ 1993 г. по описа на Софийски градски съд,  
ЕИК / Булстат: 041044484,

Дата и място на регистрация по ДДС: 01.04.1994г., гр. София

Разплащателна сметка:

банков код: SOMBBGSF;

банкова сметка: BG24SOMB91301025979401 ;

банка: Общинска банка ;

град/клон/офис: гр. София/ клон Брабча;

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

След запознаване с условията на поръчката, заявяваме, че желаем да участваме в обявената от Вас открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет *„Абонаментна сервизна поддръжка на телефонните инсталации, телефонни и факс апарати в сградите на Министерство на здравеопазването“*, във връзка с което Ви представяме нашата оферта, както следва:

Общата цена за изпълнение на абонаментните дейности от предмета на обособената позиция е: 9 600,00 лв. (словом девет хиляди и шестстотин лв. и нула ст.) без ДДС и 11 520 лв. (словом единадесет хиляди петстотин и двадесет лв. и нула ст.) с начислен ДДС.

Общата цена на доставените резервни части /където е приложимо/ от предмета на обособената позиция е: 13 000,00 лв. (словом тринадесет хиляди лв. нула ст.) без ДДС и 15 600,00 лв. (словом петнадесет хиляди и шестстотин лв. и нула ст.) с начислен ДДС.

Посочената обща цена не подлежи на промяна през целия срок на действие на договора за изпълнение на поръчката.

Така предложената цена включва всички разходи за изпълнение предмета на поръчката.

1. Обща цена за изпълнение по обособена позиция №1 с предмет *„Абонаментна сервизна поддръжка на телефонните инсталации, телефонни и факс апарати в сградите на Министерство на здравеопазването“*

е: 22 600,00лв. (словом двадесет и две хиляди и шестстотин лв. и нула ст.) без ДДС и 27 120,00лв. (словом двадесет и седем хиляди сто и двадесет лв. и нула ст.) с начислен ДДС.

*която*, отговаря на следните условия и включва:

единична крайна цена с всички разходи, свързани с изпълнението на съответната обособена

*УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА*

позиция – извършване на услугата доставката до мястото на изпълнение на резервни част /където е приложимо/, опаковка, транспорт, застраховки, митни сборове, такси, монтаж, инсталация, настройка, пробно изпитване, контрол на качеството, пускане в действие, предаване за експлоатация с всички необходими за експлоатацията принадлежности и консумативи, транспорт на специалистите, поправка на повреди, профилактика, контрол на качеството, съгласно инструкцията на производителя, всички разходи по гаранционното обслужване;

Предложените цени са определени при пълно съответствие с условията от документацията по процедурата.

При несъответствие между предложените единична и обща цена, валиден ще бъде сборът от единичните цена в офертата. В случай, че бъде открито такова несъответствие, ще бъдем задължени да приведем общата цена в съответствие с единичните цени в офертата.

При несъответствие между предложената цена, изписана словом и цената, посочена с цифри, валидна ще бъде цената, посочена словом.

Задължаваме се, ако нашата оферта бъде приета, да изпълним и предадем договорените работи, съгласно сроковете и условията, залегнали в договора.

При условие, че бъдем избрани за изпълнител на обществената поръчка, ние сме съгласни да подпишем и представим парична/банкова гаранция за изпълнение на задълженията по договора в размер на 3 % от стойността му, без ДДС.

Дата: 27.04.2015 г.

Подпис и печат: .....

Забележка: Участниците, регистрирани по ДДС, отбелязват наличието на такава регистрация.

