

ДОГОВОР

Днес 27.08.2016 г., в гр. София, между:

НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ, гр. София 1169, пл. „Народно събрание“ № 2, ЕИК по БУЛСТАТ 000695018, идентификационен № по ЗДДС BG000695018, представлявано от Надя Бонева - директор на дирекция „Административно-правно обслужване и човешки ресурси“, съгласно заповед № АД-650-05-130/18.08.2016 г. на председателя на Народното събрание, и Надя Атанасова - началник на отдел „Плащания“ в дирекция „Парламентарен бюджет и финанси“, за главен счетоводител съгласно заповед № АД-655-01-306/18.08.2016 г. на главния секретар на Народното събрание, наричано по-нататък в договора **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

„КОНТРАКС“ АД със седалище и адрес на управление: град София 1113, област София (столица), община Столична, район „Изгрев“, ул. „Тинтява“ № 13, вписано в търговския регистър на Агенцията по вписванията с ЕИК 175415627, идентификационен № по ДДС BG175415627, представлявано от Йордан Петков Йорданов – изпълнителен директор, определено за изпълнител със заповед № ОП-655-01-100/02.08.2016 г. на главния секретар на Народното събрание, наричано по-нататък в договора **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл. 112 и следващите по раздел II, глава Тринадесета от Закона за обществените поръчки (ЗОП) се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да извършва абонаментна поддръжка и ремонт на копирна техника – 17 (седемнадесет) броя копирни машини KYOCERA (Обособена позиция № 2), вкл. доставка на необходимите резервни части и консумативи (без хартията и телчетата за телбода). Копирните машини са подробно описани в списък-спецификация (Приложение № 1 към договора).

1.1. Абонаментната поддръжка и ремонтът на копирната техника се извършват при условията, посочени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и съгласно подадената оферта за участие в процедурата (техническо предложение - Приложение № 1а, ценово предложение – Приложение № 1б, ценова листа – Приложение № 1в към договора).

1.2. Абонаментната поддръжка и ремонтите се извършват на място – в сградите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в София, пл. „Народно събрание“ № 2 и пл. „Княз Александър I“ № 1, съобразно местонахождението на съответната копирна техника. При необходимост ремонтът се извършва в сервизната база на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като транспортирането на техниката е за негова сметка.

1.3. Абонаментната поддръжка и ремонтите се извършват при спазване на действащото законодателство и мерките по здравословни и безопасни условия на труд и пожарна безопасност (Приложение № 1а към договора).

II. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

2.1. Да осигури техническата изправност на копирната техника, като: извършва ежемесечни технически прегледи и профилактика на машините, отстранява откритите при техническите прегледи и по сигнал на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ повреди, дава указания и препоръки за правилната експлоатация на машините и сроковете за подмяна на консумативните резервни части съгласно изискванията на производителя.

2.2. Да отстранява повредите квалифицирано, качествено, съгласно предписанията на съответния производител и условията на настоящия договор.

2.3. Да поддържа складова наличност от консумативи и резервни части за посрещане необходимостта от бърза реакция при евентуален технически проблем.

3. При уведомяване за повреда от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или необходимост от доставка на консумативи, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен не по-късно от 4 (четири) часа след уведомяването да изпрати сервизни специалисти, които да констатира причината за спиране на работата на машината и след съгласуване с упълномощен представител на възложителя да се заемат с отстраняването ѝ.

4. При необходимост от подмяна на резервни части ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва ремонта на машината в срок до 1 (един) работен ден след доставката на необходимите резервни части.

5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ води сервизен дневник на всяка копирна машина, който се съхранява в отдел „Стенографско обслужване и текстообработка“ – Полиграфическа база в съответната сграда на Народното събрание. В дневника сервизният специалист задължително отразява: дата на посещението, вид извършена дейност, стойност на вложените резервни части или консумативи, показания на брояча на машината, име и подпис на сервизния специалист и на представителя на възложителя.

6. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява, доставя и влага в машините необходимите оригинални резервни части и консумативи, които следва да са нови, да отговарят на нормативните изисквания за качество в Република България и да са сертифицирани за произход и качество. Подменените резервни части се връщат задължително на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

6.1. Срокът за доставка на необходимите резервни части и консумативи е, както следва:

6.1.1. резервни части от склад в София - 6 (шест) часа от установяване необходимостта от подмяна,

6.1.2. резервни части от склад в чужбина - 10 (десет) дни от установяване необходимостта от подмяна,

6.1.3. консумативи - 4 (четири) часа от получаване на заявката.

6.2. За вложените резервни части и консумативи се съставя двустранен протокол, съдържащ наименованието на резервните части и консумативи, тяхното количество, стойност и машината, в която са вложени. Протоколът се подписва от упълномощените представители на двете страни.

7. Когато ремонтът не може да се извърши на място, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ транспортира повредената техника до сервизната си база за своя сметка.

8. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ гарантира качеството на извършените ремонтни работи в условията на експлоатация на копирните машини.

8.1. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за качеството на извършените работи от своите подизпълнители (в случай че ползва такива) като за свои.

8.1.1. При изпълнение на настоящия договор ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ и подизпълнителите му (в случай че ползва такива) спазват императивната разпоредба на чл. 115 ЗОП.

8.1.2. След сключване на настоящия договор и най-късно преди започване на изпълнението му ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнение на договора в срок не по-късно от 2 (два) работни дни от настъпването им.

8.1.3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да сключи договор за подизпълнение с подизпълнител(ите), посочен(и) в офертата. В срок до три календарни дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изпраща копие от договора или от допълнителното споразумение на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП. Подизпълнителите нямат право да превъзлагат една или повече от дейностите, които са включени в предмета на договора за подизпълнение.

8.1.4. Замяна или включване на подизпълнител по време на изпълнение на настоящия договор се допуска по изключение, когато възникне необходимост, ако са изпълнени едновременно следните условия:

а) за новия подизпълнител не са налице основанията за отстраняване в процедурата;

б) новият подизпълнител отговаря на критериите за подбор, на които е отговарял предишният подизпълнител, включително по отношение на дела и вида на дейностите, които ще изпълнява, коригирани съобразно изпълнените до момента дейности.

8.1.5. Сключването на договор за подизпълнение не освобождава ИЗПЪЛНИТЕЛЯ от отговорността му за изпълнение на настоящия договор.

9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да спазва нормите по здравословни и безопасни условия на труд и пожарна безопасност и да предприеме необходимите за това мерки. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен преди и по време на работите, предмет на договора, да извършва всички изисквани инструктажи на служителите си, ангажирани с работите, с изключение на началния инструктаж, извършван от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. В случай на трудови злоупотреби последните се възмездяват от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

10. Сервизните специалисти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, които осъществяват поддръжката и ремонта на машините, са посочени в Приложение № 2 към договора.

11. Лицата, упълномощени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да отговарят за изпълнението на договора, да поддържат пряка и постоянна връзка с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и да подписват протоколите по договора, са посочени в Приложение № 3 към договора.

III. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

12. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

12.1. да уведомява писмено или по телефона ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при поява на повреда в копирните машини или необходимост от консумативи;

12.2. да осигури достъп на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до машините, предмет на договора, както и необходимите условия за извършване на профилактичните технически прегледи и ремонти;

12.3. да изпълнява указанията и препоръките на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за правилна експлоатация и съхранение на машините и да не позволява отварянето им и опити за поправка от други лица, освен сервизните специалисти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

12.4. да заплаща месечната абонаментна цена и стойността на доставените и подменени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ резервни части и консумативи съгласно условията на настоящия договор.

13. Лицата, упълномощени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да отговарят за изпълнението на договора, да поддържат пряка и постоянна връзка с ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и да подписват протоколите по договора, са посочени в Приложение № 4 към договора.

IV. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

14. Срокът на абонаментната поддръжка и ремонта на копирната техника по т. 1 е 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на сключване на настоящия договор.

V. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

15. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ обща месечна абонаментна цена в размер 640 (шестстотин и четиридесет) лева, без ДДС (съгласно ценовото предложение за участие в процедурата - Приложение № 1б към договора). ДДС се начислява при фактурирането. Месечната абонаментна цена за всяка копирна машина е посочена в Списък-спецификация (Приложение № 1 към договора).

15.1. Абонаментната цена включва всички разходи по ежемесячните технически прегледи и профилактика на машините, труда по ремонта и отстраняването на откритите при техническите прегледи и по сигнал на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ повреди, указанията и препоръките за правилна експлоатация на машините и срокове за подмяна на консумативните резервни части съгласно изискванията на производителя и др. (съгласно ценовото предложение за участие в процедурата - Приложение № 1б към договора).

15.2. Месечната абонаментна цена се плаща в срок до 10 (десет) работни дни от представяне на фактура за извършената услуга за предходния месец.

15.3. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща отделно от абонаментната цена стойността на доставените и вложени резервни части и консумативи в срок до 10 (десет) работни дни след представяне на двустранен протокол по т. 6.2. и фактура.

15.3.1. Цената на доставените и вложените основни резервни части и консумативи е съгласно подадената ценова листа за участие в процедурата (Приложение № 1в към договора).

15.3.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ доставя резервни части и консумативи, които не са включени в ценовата листа по предходната точка, с 5 % (пет процента) търговска отстъпка от продажната им цена (съгласно предложението в подадената ценова листа - Приложение № 1в към договора).

15.3.3. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да откаже доставката на определена резервна част или консуматив от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без това да освобождава последния от останалите му задължения по договора.

15.4. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ извършва плащанията с платежно нареждане по сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

IBAN: BG28STSA93000008577684

BIC: STSABGSF

Банка: „ДСК“ ЕАД

Титуляр на сметката: „КОНТРАКС“ АД

VI. ГАРАНЦИИ

16. При сключване на договора ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя документ за гаранция за обезпечаване изпълнението му в размер 1100 (хиляда и сто) лева - за абонаментна поддръжка и ремонт на 17 (седемнадесет) броя копирни машини KYOCERA. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ сам избира формата на гаранцията за изпълнение – парична сума.

16.1. Паричната сума се превежда в сметка на Народно събрание в БНБ, IBAN BG49 BNBG 9661 3300 1707 01.

Внасянето на сумата се удостоверява с платежно нареждане рег. № 20160817029970007416 от 17.08.2016 г. за сумата 1100 лв., „Банка ДСК“ ЕАД – Централно управление.

16.2. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ усвоява гаранцията за изпълнение, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълнява задълженията си по договора и/или ги изпълнява неточно. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да усвои такава част от гаранцията, която покрива отговорността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за неизпълнението или неточното изпълнение. От гаранцията могат да се усвоят суми от неустойки и обезщетения.

16.3. Гаранцията за изпълнение се освобождава до 5 (пет) работни дни след изтичане срока по т. 14 и подписване на двустранен приключвателен протокол. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава гаранцията без да начислява лихва върху нея.

17. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ гарантира качеството на извършените работи и вложените резервни части и консумативи. В противен случай ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извърши отново за своя сметка некачествено извършената работа, да подмени некачествената резервна част или консуматив, както и да отстрани за своя сметка повредите, възникнали от некачественото изпълнение.

VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

18. Договорът се прекратява:

- а) с неговото изпълнение;
- б) по взаимно съгласие, изразено в писмена форма;
- в) при настъпване на обективна невъзможност за изпълнение на възложената работа.

19. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да прекрати договора без предизвестие, когато:

а) е необходимо съществено изменение на поръчката, което не позволява договорът да бъде изменен на основание чл. 116, ал. 1 ЗОП;

б) се установи, че по време на провеждане на процедурата за възлагане на поръчката за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ са били налице обстоятелства по чл. 54, ал. 1, т. 1 ЗОП, въз основа на които е следвало да бъде отстранен от процедурата;

в) поръчката не е следвало да бъде възложена на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ поради наличие на нарушение, постановено от Съда на Европейския съюз в процедура по чл. 258 ДФЕС.

19.1. Договорът се прекратява без предизвестие в случаите на чл. 5, т. 3, буква „б“ от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, свързаните с тях лица и техните действителни собственици, като не се дължи нито връщане на гаранцията по т. 16, нито заплащане на извършените услуги, а получените плащания подлежат на незабавно възстановяване ведно със законната лихва.

20. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право едностранно да развали договора, без предизвестие, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ системно (три и повече пъти) нарушава задълженията си по договора. В този случай ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ усвоява гаранцията за

изпълнение по т. 16, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на общата месечна абонаментна цена по т. 15 от договора.

VIII. ОТГОВОРНОСТ ЗА НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

21. При забава в плащането ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер 0,2 % върху дължимата сума за всеки просрочен ден, но не повече от 10 % (десет процента).

21.1. В случаите по т. 19, букви „б“ и „в“ ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ обезщетение за претърпените вреди от прекратяването на договора.

22. При неспазване на сроковете по т. 3, т. 4 и т. 6.1 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка в размер 10 % (десет процента) от общата месечна абонаментна цена по т. 15 за всеки отделен случай.

22.1. При извеждане от експлоатация на копирна машина, предмет на поддръжка по настоящия договор, общата месечна абонаментна цена по т. 15 се намалява със стойността на абонаментната цена на машината от датата на преустановяване на експлоатацията ѝ.

23. Страните по договора не дължат обезщетение за претърпени вреди и пропуснати ползи, ако те са причинени в резултат на непреодолима сила.

23.1. Ако страната, която е следвало да изпълни свое задължение по договора, е била в забава, тя не може да се позове на непреодолима сила.

23.2. Непреодолима сила по смисъла на този договор е всяко непредвидимо и непредотвратимо събитие от извънреден характер и извън разумния контрол на страните, възникнало след сключване на договора, което прави изпълнението му невъзможно, в т.ч. непредвидено обстоятелство по смисъла на т. 27 от § 2 от ДР на ЗОП. Сертификатите, издадени от БТПП или упълномощени държавни органи, ще представляват доказателство за възникването, съществуването и продължителността на форсмажора.

23.3. Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, е длъжна в седемдневен срок от настъпването ѝ да уведоми другата страна в какво се състои непреодолимата сила и какви са възможните последици от нея. При неуведомяване в срок съответната страна дължи обезщетение за вреди.

IX. СЪОБЩЕНИЯ

24. Всички съобщения във връзка с този договор са валидни, ако са направени в писмена форма и подписани от упълномощените представители на страните.

24.1. Адресите на страните по договора са:

На ИЗПЪЛНИТЕЛЯ: гр. София 1113, ул. „Тинтява“ № 13, тел.: 02/ 960 977, факс: 02/ 960 9797, електронен адрес: office@kontrax.bg

На ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ: гр. София 1169, пл. „Народно събрание“ № 2, тел.: 02/9393675, 02/9392377, 02/9392248; факс: 02/9813131; електронен адрес: vtaseva@nt14.parliament.bg

24.2. Когато някоя от страните е променила адреса си, посочен по-горе, без да уведоми за новия си адрес другата страна, поканите и съобщенията ще се считат за връчени и когато са изпратени на стария адрес.

25. За дата на съобщението се смята:

- датата на предаване - при ръчно предаване;
- датата, отбелязана на обратната разписка - при изпращане по пощата;
- датата на приемане - при изпращане по факс.

Х. ДРУГИ УСЛОВИЯ

26. Изменения в договора се правят само при условията и по реда чл. 116 ЗОП по взаимно писмено съгласие на страните.

27. За неуредените в договора въпроси се прилага действащото законодателство в Република България.

28. Всички спорове, произтичащи или свързани с този договор, ако не бъдат уредени чрез преговори, ще бъдат окончателно решени по реда на ГПК от съответния компетентен съд.

Договорът и приложенията към него се съставиха и подписаха в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

1.  *с. 2319*
Надя Бончева

2. *с. 2319*
Надя Атанасова

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

с. 2319
Йордан Йорданов

с. 2319

Приложение № 6.2.
 (Обособена позиция № 2 „Абонаментна
 поддръжка на копирни машини Kyocera“)

КОНТРАКС АД

(фирма на участника в откритата процедура)

СПИСЪК – СПЕЦИФИКАЦИЯ

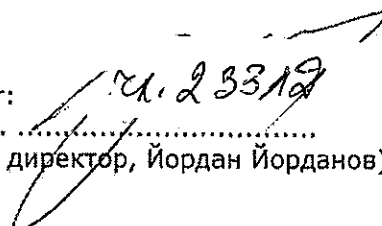
НА КОПИРНАТА ТЕХНИКА, ВКЛЮЧЕНА В ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ № 2 „АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА НА КОПИРНИ МАШИНИ KYOCERA“

№	Марка и модел	Инвент. номер	Местонахожд е-ние	Адрес	Месечна абонаментна цена /лева без ДДС/
1	KYOCERA KM 1118	600115	Стая 37	пл. "Народно събрание" 2	37,00
2	KYOCERA KM 1118	600116	Стая 7	пл. "Народно събрание" 2	37,00
3	KYOCERA KM 1118	600117	Стая 4	пл. "Народно събрание" 2	37,00
4	KYOCERA KM 1118	600118	Стая 6	пл. "Народно събрание" 2	37,00
5	KYOCERA KM 1118	600143	Стая 2	пл. "Народно събрание" 2	37,00
6	KYOCERA KM 1118	600144	Стая 21	пл. "Народно събрание" 2	37,00
7	KYOCERA KM 1118	1304537	Стая 40	пл. "Народно събрание" 2	37,00
8	KYOCERA KM 1118	1304539	Стая 107	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
9	KYOCERA KM 1118	1304540	Стая 115	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
10	KYOCERA KM 1118	1304538	Стая 213-217	пл. "Княз Александър I" 1	48,00
11	KYOCERA KM 1118	600119	Стая 8П	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
12	KYOCERA KM 1500	1304518	Стая 266	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
13	KYOCERA KM 1500	1304517	Стая 226	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
14	KYOCERA KM 3035	1304107	Стая 405A	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
15	KYOCERA FC 1116	1305880	Стая 109	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
16	KYOCERA FC 1116	1305881	Стая 290-292	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
17	KYOCERA FC 1116	1306046	Стая 390	пл. "Княз Александър I" 1	37,00
Обща месечна абонаментна цена без ДДС					640,00

Словом: Шестстотин и четиридесет,00 лева без ДДС

07.07.2016 г.

Подпис и печат:

1. 
 (Изпълнителен директор, Йордан Йорданов)

300003

Приложение № 4.2.

(Обособена позиция № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини Kyocera“)

КОНТРАКС АД

(фирма на участника в откритата процедура)

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ*

До Народното събрание на Република България
София, пл. „Народно събрание“ № 2

Господа,

След като се запознахме с документацията за участие в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет поддръжка и ремонт на копирна техника с възложител Народното събрание на Република България, подписаният, представляващ и управляващ Контракс АД заявявам следното:

1. Желая да участваме в откритата процедура и осъществим Обособена позиция № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини Kyocera“ от обществената поръчка, съгласно условията на документацията.

2. Предлагаме абонаментна поддръжка и ремонт на 17 (седемнадесет) броя копирни машини Kyocera, както следва: Kyocera KM 1118 – 11 бр., Kyocera KM 1500 – 2 бр. Kyocera KM 3035 – 1 бр., Kyocera FC 1116 – 3 бр., при следните условия:

Абонаментната поддръжка включва:

а) ежемесечни технически прегледи и профилактика на техниката, и отстраняване на откритите повреди;

б) отстраняване на повреди по сигнал на възложителя;

в) указания и препоръки за правилната експлоатация на техниката и сроковете за подмяна на консумативните резервни части, съгласно изискванията на производителя;

г) доставка на резервни части и консумативи (без хартията и телчетата за телбода), необходими за поддръжката в техническа изправност и годност на копирната техника;

д) водене на сервизен дневник на всяка копирна машина, в който сервизният специалист задължително отразява: дата на посещението, вид извършена дейност, стойност на вложените резервни части или консумативи, показания на брояча на машината, име и подпис на сервизния специалист и на представителя на възложителя. Сервизните дневници на машините се съхраняват в отдел „Стенографско обслужване и текстообработка“ - Полиграфическа база в съответната сграда на Народното събрание;

Подробно описание е предоставено в Приложение 3: Подробно описание на организацията на поддръжката на техниката.

3. Абонаментната поддръжка ще се осъществява от квалифицирани специалисти при спазване предписанията на производителя в следните срокове:

3.1. време за отзоваване - до 4 (четири) часа от повикването;

3.2. срок за ремонт при необходимост от подмяна на резервни части - до 1 (един) работен ден след доставката на необходимите резервни части.

4. При изпълнение на поръчката ще доставяме и влагаме в машините нови и оригинални резервни части и консумативи (без хартията), които отговарят на нормативно приетите изисквания за качество в Република България и притежават сертификат за произход и качество.

4.1. Предлагаме следните срокове за доставка:

4.1.1. на резервни части от склад в София - 6 (шест) часа от установяване необходимостта от подмяна;

4.1.2. на резервни части от склад в чужбина - 10 (десет) дни от установяване необходимостта от подмяна;

4.1.3. на консумативи - 4 (четири) часа от получаване на заявката.

испр. 233

000001

4.2. Задължаваме се да поддържаме складова наличност от консумативи и резервни части за посрещане необходимостта от бърза реакция при евентуален технически проблем.

5. Абонаментната поддръжка и ремонтът на копирната техника ще се извършват на място, в сградите на Народното събрание, София, пл. „Народно събрание“ № 2 и пл. „Княз Александър I“ № 1, съобразно местонахождението на съответната копирна машина. Когато повредата не може да се отстрани на място, ще транспортираме повредената техника за своя сметка до сервиса.

6. Срокът за изпълнение на поръчката е 24 (двадесет и четири) месеца от сключване на договора за възлагането ѝ.

7. Представяме мерки по здравословни и безопасни условия на труд и пожарна безопасност при извършване на поддръжката и ремонта на копирната техника съгласно т. 1.6. на раздел I.B. на документацията за участие – 1 (един) брой листа, приложени към настоящото техническо предложение.

8. Декларираме, че при подготовка на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд**.

9. Приемаме изцяло клаузите на проектодоговора - Приложение № 8 към документацията и при решение за определянето ни за изпълнител ще сключим договора по надлежен начин и в законоустановения срок, като в текста му бъдат включени всички клаузи от проекта и предложенията от офертата ни за участие в процедурата.

10. В случай че бъдем избрани за изпълнител на обществената поръчка, се задължаваме да представим при сключване на договора гаранция за изпълнението му съгласно условията на документацията и документите съгласно изискванията по чл. 112, ал. 1 ЗОП.

11. Срокът на валидност на офертата ни за участие в процедурата е 4 (четири) месеца след крайния срок за получаване на оферти.

12. ~~Прилагам(е) документ за изпълномощаването ми(ни) от законния(те) представител(и) на участника (в случаите, в които е приложимо):~~

ПРИЛОЖЕНИЯ:

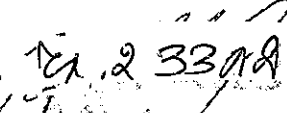
1. Мерки по здравословни и безопасни условия на труд и пожарна безопасност при извършване на поддръжката и ремонта на копирната техника – 1 брой листа;

2. ~~Документ за изпълномощаване (в случаите, в които е приложимо);~~

3. Подробно описание на организацията на поддръжката на техниката.

07.07.2016 г.

Подпис и печат:

1. 
(Изпълнителен директор, Йордан Йорданов)

* Участникът има право по своя преценка да допълва техническото си предложение извън определеното по-горе минимално задължително съдържание. Подробни указания за подготовка на техническото предложение се съдържат в раздел VI на настоящата документация.

** Участниците могат да получат необходимата информация за задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд, които са в сила в Република България и относими към услугите, предмет на поръчката, както следва:

- **Относно задълженията, свързани с данъци и осигуровки:**

Национална агенция по приходите:

Информационен телефон на НАП - 0700 18 700; Интернет адрес: www.nap.bg

- **Относно задълженията, свързани с опазване на околната среда:**

Министерство на околната среда и водите:

1000 София, ул. „У. Гладстон“ № 67, Телефон: 02/ 940 6000

Интернет адрес: <http://www3.moev.government.bg/>

- **Относно задълженията, свързани със закрила на заетостта и условията на труд:**

Министерство на труда и социалната политика:

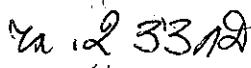
София 1051, ул. „Триадница“ № 2, Телефон: 02/ 8119 443; 0800 88 001

Интернет адрес: <http://www.misp.government.bg>

Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“:

София 1000, бул. „Дондуков“ № 3,

Телефон: 02/ 8101 759; 0700 17 670; e-mail: secr-ldirector@gll.government.bg



000003

Приложение 3:

МЕРКИ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ТРУДА И ПРОТИВОПОЖАРНА ОХРАНА ПРИ ИЗВЪРШВАНЕ НА ПОДДРЪЖКАТА И РЕМОНТА НА КОПИРНАТА ТЕХНИКА

1. Дейностите по сервизната поддръжка на копирни машини ще се изпълняват от сервизни специалисти, които са преминали задължителните курсове за работа с електрическо оборудване до 1000 V;
2. На сервизните специалисти се провежда ежедневен кратък и ежемесечен детайлен инструктаж по безопасност на труда.
3. Всеки сервизен специалист е преминал обучение и инструктаж за противопожарна охрана.
4. В началото на договора екипът от сервизни специалисти ще премине допълнителен инструктаж и обучение по безопасност на труда и противопожарна охрана, насочен към спецификите на договора и изискванията на Възложителя;
5. Инструктажът като минимум ще обхваща следното:
 - Сервизният специалист за копирната машина/принтера не трябва да започва работа, преди да е запознат с инструкцията и възможностите на машината.
 - Забранява се извършване на работа, която не е описана в инструкцията.
 - Да не се използва преходен щепсел за скачване на копирната техника/принтера към контакт.
 - Забранява се работата по машината при поява на необичайни шумове или миризми. Веднага да се изключи машината от ел. мрежата и да се направи опит за отстраняване на причината.
 - Да не се използват в затворени помещения лесно запалими материали за почистване на машините.
 - Ремонтът на движещи се части да се извършва само при изключена от контакта машина.
 - Почистването на машината да се извършва само при изключена от контакта машина.
 - Почистването на машината да се извършва задължително с прахосмукачка, за да не се вдишва прах, тонер и др.
 - Да се използват предпазни средства (ръкавици, гумена престилка, а при необходимост – предпазни очила).

07.07.2016 г.

Подпис и печат:

1. *И. 2 ЗЗад*
(Изпълнителен директор, Йордан Йорданов)

Приложение 3:**ПОДРОБНО ОПИСАНИЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА ПОДДРЪЖКАТА НА ТЕХНИКАТА****1. Предмет на поръчката**

- 1.1. Предмет на поръчката са копирни машини с производител KYOCERA, описани по марки и модели в техн. задание.
- 1.2. Контракс предлага да извършва абонаментна поддръжка и ремонт на посочените в т. 1.1 копирни машини за целия срок на договора - за период от 24 месеца от датата на подписването на договора. Дейностите, които предлагаме да извършваме са съгласно техническите изисквания на Възложителя, така както са подробно описани в документацията за възлагане на поръчката.

2. Условия на сервизното обслужване

- 2.1. Ремонтът се извършва на мястото на експлоатация на машините;
- 2.2. В случай, че ремонтът на машината не може да бъде извършен на място, тя ще бъде отремонирана в сервизната база на Контракс, като транспортът е за сметка на Контракс. За времето на ремонта Контракс ще предостави на Възложителя оборотна техника, функционален еквивалент на повредената, със същите или по-добри параметри.
- 2.3. Доставяните и влаганите в машините резервни части и консумативи са нови и оригинални, отговарят на нормативните изисквания за качество в Република България и имат сертификата за произход и качество.
- 2.4. В случай, че е обективно невъзможно да се достави и вложи в копирната машина определена оригинална резервна част или консуматив, Изпълнителят доставя принципен аналог, предложен от завод-производител на копирната машина или от друг производител, стига надлежно да докаже одобрението на завода-производител или негов оторизиран представител.

3. Организация на поддръжката

- 3.1. Поддръжката на копирната техника ще се осъществява от квалифицирани специалисти при спазване на предписанията на производителя.
- 3.2. Контракс ще осигури складови наличности от консумативи и резервни части за посрещане необходимостта от бърза реакция при евентуален технически проблем и ще поддържа тези складови наличности за времето на договора;
- 3.3. Поддръжката и ремонтите на копирната техника се извършват на място - в сградите на Народното събрание в София, пл. „Народно събрание“ №2 и пл. Княз Александър I №1, и в гаража на Народното събрание в София, ул. „Искър“ №2, съобразно местонахождението на машините.
- 3.4. Подробно описание на организацията на поддръжката на техниката

Контракс АД е компания сертифицирана по стандарта за управление на качеството ISO9001:2008, по стандарта за управление на сигурността ISO 27001 и по стандарта за управление на услугите ISO 20000-1:2011.

Всички процеси по управление на услугите са стандартизирани и гарантират на клиентите на Контракс високо качество на обслужването.

Дейностите, които Контракс АД изпълнява по обслужване на инциденти (сервизни проблеми) при сервизно обслужване са регламентирани в стандартизираната процедура по Управление на инцидентите, която е внедрена в Контракс АД, одитирана и одобрена съгласно стандарта за управление на обслужването ISO 20000-1:2011.

21.233/18

✓

000007

KONTRAX



Контракс АД
София 1113, ул. Тинтява 13
тел.: (02) 960 977; факс: (02) 960 9797
e-mail: sales@kontrax.bg; www.kontrax.bg

Смисълът на сертификата по стандарта ISO 20000-1:2011 се състои в това, че Контракс изпълнява по един и същи начин дейностите по обслужването, спазвайки добре обоснована, отработена и защитена процедура. В това число влизат стандартен процес и гарантирана осигуреност с материални и човешки ресурси. Процесите и ресурсите са предмет на периодично одитиране от независима сертифицираща организация. Одитът има за цел да удостовери спазването на процесите съгласно стандарта за управление на услугите ISO 20000-1:2011.

Притежанието на този сертификат от Контракс гарантира на неговите клиенти, че всички процедури гарантирано се спазват и са осигурени с необходимите ресурси и технологично осигуряване.

07.07.2016 г.

Подпис и печат:

1.
(Изпълнителен директор, Йордан Йорданов)

000004

КОНТРАХ

„Абонаментна поддръжка на копирни машини Kyocera - ОП№2“
за нуждите на Народно събрание



УЧ

Приложение 3

**МЕТОДИКА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ТЕХНИЧЕСКАТА ПОДДРЪЖКА
(ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА ЗА ПРИЕМАНЕ НА ЗАЯВКИ И
ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ)**

Контракс АД
ул. „Тинтява“ № 13
1113, София
тел: 02960977
факс: 029609797

УЧ. 2 3312

000000

1. Въведение

Настоящата методика е неделима част от техническото предложение на Контракс и има за цел да демонстрира подхода и да опише конкретните дейности, които Контракс ще извършва за да осигури качествено и стабилно предоставяне на услугите по настоящия проект.

В тази методика Контракс предлага примерен план за извършване на услугите, които са предмет на договора.

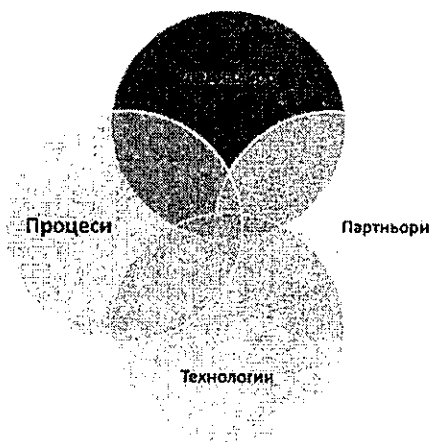
При предоставянето и поддръжката на услугите Контракс ще се придържа към Набора от добри практики за извършване на услуги по поддръжката на информационни инфраструктури (ITIL). Този подход Контракс е възприел като стандарт в предоставянето на услуги при извършване на поддръжката за нуждите на своите клиенти. За прилагането на този подход Контракс е внедрил и използва процесите, описани в ITIL.

На основа на своят опит, наличните ресурси и внедрените процеси Контракс е създал и използва комплексна система за управление на дейностите, приемане на сервизни заявки и искания за намеси. Цялостната реализация на услугите се формира от наличните технологии, процеси и специалисти.

2. Ресурси

2.1. Подход

Дейностите, предмет на настоящият проект ще бъдат извършвани с помощта на осигурените от Контракс ресурси в това число специалисти, процеси, технологии и партньори.



Специалисти

За нуждите на проекта Контракс е осигурил екип от специалисти, който е в състояние да се справи с комплексните и мащабни задачи поставени в Техническото задание. Екипът от специалисти е описан в т. 6.5. от общата част на нашата оферта.

Процеси

Управлението и изпълнението на дейностите ще бъде реализирано с използването на няколко основни процеса от най-добрите практики при управлението на услугите (ITSM).

За нуждите на офертата са предоставени описания на някои от процесите, които ще бъдат основни през целия период на договора.

- Управление на Нивата на Сервизно Обслужване (Service Level Management)
- Управление на информационната сигурност (Security Management)
- Управление на инциденти и заявки за услуги (Incident Management)
- Управление на проблеми (Problem Management)
- Управление на доставчиците (Supplier Management)

Уч. 23312

- Управление на конфигурациите (Configuration Management)
- Управление на промените (Change Management)
- Управление на капацитета (Capacity Management)
- Управление на непрекъснатостта (Continuity Management)
- Управление на достъпността (Availability Management)

Инфраструктура

За предоставянето на услугата Контракс разполага с:

- Зелен телефон за сервизни поръчки: 0700 17977
- Адрес на електронна поща: service@kontrax.bg, за приемане на сервизни поръчки.
- Help Desk система с възможности за приемане на заявки on-line и база данни за решаване на проблеми.
- Всеки екип е оборудван със сервизна база (помещения), лекотоварен автомобил, технически инструменти, оборудване, които са достатъчни за успешното поддържане на системите по договора.

Партньори

За осигуряването на поддръжката Контракс разполага с дългогодишни контакти с водещи световни производители и е осигурил:

- Договори за поддръжка и доставка на резервни части с производителите
- Експерти за 3-то ниво на поддръжка, осигурени от производителите
- Редовно получаване на актуализации и техническа документация от производителите
- Обучения на специалистите в базите на производителите.

2.2. Координация и управление на сервизната дейност

ЦЕЛ: Координация по изпълнението на редовните сервизни дейности на сервизът на Изпълнителя и на изпълнителните на гаранционна поддръжка на оборудване, доставено за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Редовно документиране на всички дейности по поддръжката за нуждите на Агенция на кадастъра.

Основни референтни процеси: Управление на конфигурациите, Управление на инцидентите, Управление на проблемите, функция Сервизен център

Дейности:

Координация на сервиза	Контракс ще приема заявките за технически проблеми от Възложителя относно поддържаните системи
Управление на сервиза	Приемане на доклади/ заявки за дефектни устройства или възникнали инциденти/ проблеми
	Регистриране на проблемите
	Отстраняване на проблемите, които влизат в задълженията на Контракс

000011

3. Сервизен център**3.1. Основни дейности:**

Цел: Основната цел на Сервизния център е да осигури възстановяване на Услугите по печата с минимално влияние върху бизнес операциите. За да изпълни тази цел функцията изпълнява процеса за управление на инцидентите. Функцията Сервизен център отговаря за жизнения цикъл на инцидентите, както и изпълнява заявки за услуги и промени.

Функцията основно поддържа процеса за управление на инцидентите (Incident management) и дейностите ѝ са:

- Осигуряване на единна точка за контакт на потребителите – първо ниво на поддръжка;
- Приемане, регистриране и проследяване на изпълнението на потребителските заявки;
- Приемане, проследяване и ескалиране на инциденти
- Определяне на приоритета на възникналите инциденти.
- Отговорност за проследяване на ескалирането (управление на ескалирането).
- Разрешаване на възникнали системни проблеми на работните места на потребителите;
- Препращане на заявките за съдействие и инцидентите на следващото ниво на поддръжка.
- Затваряне на инцидентите.
- Проследяване на инцидентите и изготвяне на съобщения за затваряне, когато неизправността е отстранена.
- Комуникация и докладване.
- Актуализиране на Сервизната система вследствие промяната на статуса.
- Осъществяване на връзка с потребителя, докладвал инцидента, след като инцидентите са коригирани.
- Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите;
- Регламентиране на отговорностите и реда, по който протича процесът по управление на инциденти. За целта Контрах е изготвил процедура, регламентираща реда за работа свързан с функцията Сервизен център и процеса по управление на инцидентите.
- Осъществяване на пряка и обратна връзка от операторите на Сервизния център с изпълнителите от другите нива на поддръжка, съгл. приетите процедури така и с всички останали доставчици с цел по-бързо реагиране на всеки възникнал проблем.
- Техническото осигуряване включва.
 - Осигурени телефони,
 - Единен e-mail адрес
 - WEB базиран софтуер за въвеждане на инциденти и поръчки.

3.2. Роли и отговорности:**Оператор в Сервизния център**

- Поемане на входящите повиквания;
- Категоризиране на инцидента и определяне на неговия приоритет;
- Създаване на тикет в системата;
- Първоначално съдействие и класифициране.

Сервизен специалист в Сервизния център:

- Обработване на инциденти;
- Направляване на заявките при наличие на неотстранени инциденти;
- Отстраняване на инциденти, които не са предназначени за второ ниво на поддръжка / трети страни или за отстраняване на място;
- Съблюдаване на CHO/SLA;
- Осъществяване на дистанционен достъп за извършване на необходимите промени в рамките на договорените CHO/SLA;
- Управление на грешките.
- Проследяване на модела на проблема/инцидента.

3.3. Детайлно описание на основните дейности

3.3.1. Осигуряване на единна точка за контакт на потребителите – първо ниво на поддръжка.

Дейност	Осигуряване на единна точка за контакт на потребителите – първо ниво на поддръжка
Специалист	Сервизни координатори
Отговорности	Отговаряне на минимум 98% от потребителски запитвания по телефона при първо позвъняване и 100% на такива, постъпили по електронен път
Начин	Оператори от първо ниво, представляващи единна точка за контакт. Контактът се осъществява чрез телефон и електронна поща, а като част от процесите за оптимизиране на дейностите и чрез специализиран софтуер.
Периодичност	Ежедневно

3.3.2. Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите.

Дейност	Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите
Специалист	Сервизен координатор, Сервизен инженер
Отговорности	Отговаряне на технически запитвания от потребителите
Начин	Отговорите се дават от първо ниво на поддръжка на база натрупан опит и натрупана база знания с проблеми и техните решения. При необходимост се ескалира до поддръжка от второ ниво.

3.3.3. Регистриране и проследяване на потребителските заявки.

Дейност	Регистриране и проследяване на потребителските заявки
Специалист	Сервизен координатор
Отговорности	Наличие на електронен запис за всяко постъпило запитване или докладван проблем
Начин	Чрез използване на базов офис или специализиран софтуер.

3.3.4. Регламентиране на отговорностите и реда, по който протича процесът по управление на инциденти.

Дейност	Изпълнение и спазване на отговорностите и реда, по който протича процесът по управление на инциденти
Специалист	Ръководител Сервизен Център
Отговорности	Осъществяване на пряка и обратна връзка от операторите на Сервизния център и изпълнителите от другите нива на поддръжка.
Начин	Изпълнение на регламентираните приети процедури

3.4. Отстраняване на инциденти

Цел: Извършване на редовни сервизни операции, предизвикани от заявки за сервизни интервенции които поддържат хардуера и софтера в работоспособно състояние.

Редовната следгаранционна поддръжка се извършва съгласно описаната Схема за сервизна поддръжка.

Основни референтни процеси: всички;

000013

Дейности по редовната следгаранционна поддръжка

ХАРДУЕР	Дейност
Приемане на доклади/ заявки за дефектни устройства или възникнали проблеми	Контракс приема всички заявки от Възложителя за проблеми или неработоспособност на местата на проекта. Детайлите се изясняват между представителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и координаторите от Сервизният център на Контракс;
Посещение на място	Сервизен специалист извършва посещение на място, инспекция и установяване на проблема
Отремонтиране на дефектиралите устройства или подмяната им с нови, където е необходимо	Контракс ще извърши отстраняване на проблемите, открити по време на инспекцията (отремонтиране или подмяна на дефектиралите компоненти и устройства).

4. Разрешаване на инциденти (приемане на заявки и отстраняване на проблеми)

Контракс ще управлява обработката на инциденти и ще организира своята дейност в съответствие с процеса по управление на инциденти.

Основното предназначение на процеса на управление на инцидентите е да възстанови възможно най-бързо нормалното предоставяне на услугите, както и да минимизира негативния ефект върху бизнеса, осигурявайки съответно поддържането на договореното ниво на качеството и достъпа до услугите.

Тук под „Нормално предоставяне на услугите“ се разбира предоставяне на услугите в рамките на споразумението за ниво на обслужване (СНО).

Под „Услуга“ за конкретният проект се разбира нормално функциониране на всяко устройство, предмет на договора.

Всички видове заявки се обработват чрез процеса за управление на инциденти. Управлението на заявките обработва всички искания на клиенти, които не са инциденти или искания за промени, чрез използване на същите процедури, които използва управлението на инциденти.

4.1. Задачи на процеса

- Да възстанови възможно най-бързо нормалната работна дейност с минимално прекъсване.
- Да приложи временно решение (заобикаляне на проблема).
- Да присвои приоритет, значение и спешност на събитията.
- Да обработва ескалирането (йерархично, функционално).
- Да обработва исканията за услуги.

4.2. Критични фактори за успеха

Критични фактори за успеха на процеса са:

- Поддържане на качеството на услугите;
- Поддържане на удовлетворение на клиента;
- Отстраняване на инцидентите в установените сервизни срокове;
- Наличие на обучен персонал в Сервизния център, който да отговаря за управлението на инцидентите.

4.3. Описание на процеса

Процес на управление на инцидентите и свързани с него изисквания:

000011

Всички събития свързани с управление на инцидентите следват еднаква процедура.

Центърът за услуги ще извършва класификация на инцидентите и разрешаването им в съответствие с договорените срокове. В случай, че е необходимо, ще се извърши ескалиране към определеното следващо ниво. Актуализациите на статуса на инцидента могат да бъдат предадени на Сервизния център по е-мейл, така че да се поддържа статуса на билета за проблем и отговорният служител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да бъде уведомен по съгласуваните канали за комуникация, напр. уеб-портал, е-мейл или телефон за наличието на инциденти.

Инцидентите, докладвани на Сервизния център ще бъдат регистрирани директно в системата за управление на инциденти. Етапите по управление на инцидентите преминават през актуализиране до приключване.

Извършваните дейности включват:

- Поемане на отговорността от начало до край, както и „собствеността“ върху всеки инцидент, включително минимизиране на трансферите към повече екипи за поддръжка.
- Управляване и координиране на техническите средства и/или трети страни доставчици или изпълнителите за съдействие при отстраняването на инциденти, възникнали от неочаквани прекъсвания на услугата.
- Възстановяване на услугите в рамките на изискваните от Техническото задание.
- Информация за същността на инцидента и положените усилия от страна на поддържащия персонал за отстраняване му.
- Подаване на информация за статуса на инцидента към отговорния персонал в ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при неговото отстраняване.
- Да осигури обратна информация към ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ под формата на доклади и анализи за управление на инцидентите.

4.4. Изпълнение на заявки

Контракс ще предоставя услуга по изпълнение на заявки от страна на потребителите за доставка на консумативи, информация или съвет. Целта на изпълнението на заявката е да даде възможност на потребителите да искат и да получават стандартни услуги; да обезпечи и достави тези услуги; да даде информация на потребители и клиенти относно услугите и процедурите за тяхното получаване; и накрая, да съдейства с обща информация, рекламации и коментари. Всички искания ще бъдат регистрирани и проследявани от Сервизния център. Всяка заявка трябва да получи надлежно разрешение от упълномощен представител на Възложителя, преди искането да бъде изпълнено.

Всяко разрешение се заявява и одобрява или се отхвърля по установен ред.
Методите за получаване на разрешение са:

- 1) Заявка за изпълняване на стандартни услуги/доставки. Стандартни услуги са всички услуги, включени в списъка на стандартните услуги, одобрен от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Разрешението се дава само при условие, че Заявката отговаря на всички условия от списъка на стандартните услуги. Пример за Стандартни услуги са: Доставка на консумативи, извънредна профилактика и др..
- 2) Заявка за изпълняване на услуги, невяклучени в списъка на стандартните услуги. Подава се само от официалния представител на Възложителя.

4.5. Управление на събития;

Управлението на събития ще бъде изпълнявано от Сервизния център. При нормална работа всички събития ще бъдат приемани, регистрирани, актуализирани и приключвани от Сервизния център. Дейността обхваща следното:

п. м. л.

000015

чл. 231а

центърът за услуги ще бъде единна точка за контакт с цел приемане на всички включително инциденти, заявки за услуги, събития за управление на промени или събития за управление на проблеми, генерирани от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

- Центърът за услуги ще регистрира и проследява всички така докладвани събития в съответствие с договорените процедури и нива на изпълнение.
- Центърът за услуги ще управлява и външни доставчици за получаване на успешно и навременно решение на всички регистрирани събития.

Основните дейности при управлението на събитията включват:

4.6. Поддръжка на механизъм за наблюдаване на събитията и правила

Поддръжка на механизми за генериране на значими събития и ефективни правила за тяхното филтриране и взаимно свързване.

4.6.1. Филтриране и категоризация на събития

Филтриране на събитията, които могат да бъдат пренебрегнати и присвояване на категории на събитията, показвайки тяхната значимост.

4.6.2. Избор на взаимна връзка и отговор

Тълкуване на смисъла на събитието и избиране на подходящ отговор.

4.6.3. Преглед и приключване на събитията

Проверява, дали събитията са били обработвани по подходящ начин и могат да бъдат приключени. Тази процедура също гарантира, че регистрациите на събития са анализирани с цел определяне на тенденциите или моделите, които предлагат корективно действие.

5. Обща процедура за обработка на заявки за обслужване в ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Отстраняването на причините, породили обръщане към системата за поддръжка, може да премине през няколко нива, всяко от които се различава от предходните по степен на компетентност.

На всеки етап операторите на системата създават/обновяват документи, отразяващи статуса на заявката за обслужване. Документите от 1 до 2 ниво са електронни форми, генерирани и поддържани актуални в системата от операторите на екипа по поддръжка.

Общата процедура за обработка на заявките за обслужване е следната:

5.1. Потребители на системата:

За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

- Краен потребител – всеки потребител на Услуги по печата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
- Технически експерт на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – служители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ разполагащи със знания и умения по поддръжката на ИТ, с функционални задължения за съвместни дейности с екипите на Изпълнителя по поддръжката на ИТ Инфраструктурата;
- Състав по управление на Договора – Служител/и на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, включени в екипа по управление на проекта;

За Изпълнителя

- Ръководител екип – организира дейността на екипа от операторите, дефинира задачите, контролира качеството на изпълнение, изготвя планове за дейността на екипа, отговаря за попълването на отчети за инциденти и отчети за изпълнението на заявки за предоставяне на услуги, отговаря за регулярно отчитане пред ръководителя на проекта. Мениджър - Първо ниво на ескалация;
- Оператор Сервизен център – служител на Изпълнителя, отговорен за приемането на сервизни заявки и съобщения за инциденти и за тяхното управление през целия жизнен цикъл на инцидента/заявката. Изисква допълнителна информация, ако е необходима за анализ на проблема. Стреми се към решаване на инцидентите с помощта на натрупан опит, налична

документация за познати грешки и проблеми и на базата на исторически данни в сервизната система. Той е и първо ниво на поддръжка. Първо ниво регистрира инцидента, като попълва необходимата информация. Първо ниво се опитва да разреши инцидента, като ползва базата знания за разрешени инциденти, където има данни включващи историята на всички предшестващи инциденти и тяхното решение. На това ниво инцидентът трябва да се приключи за кратко време с информация дадена по телефона или дистанционни указания. Ако това е невъзможно, Първо ниво препраща инцидента към Второ ниво на поддръжка.

- **Техническа поддръжка ниво 2:** Всички технически експерти на сервизните центрове. Експертите извършват технически намеси по отстраняването на инциденти. Решението на инцидентите се записва в базата знания за разрешени инциденти, което помага на Първо ниво при следващ подобен инцидент, и по този начин оптимизира работата на Център за услуги. Експертите извършват технически намеси по отстраняването на инциденти чрез посещение на мястото на експлоатация.
- **Техническа поддръжка от ниво 3:**
 - Експерти по поддръжката на устройствата;
 - Специалисти на трети страни - външни доставчици на компоненти и услуги за инфраструктурата;
 - Изпълнителите на дейности по разработка на софтуер;
 - Изпълнители на гаранционно поддържане по доставени системи.

5.2. Установяване на инциденти:

Източниците за установяване на инциденти са следните:

- **Краен потребител**
 - Нарушена работоспособност при краен потребител
 - Намалена производителност при краен потребител
 - Недостъпна функционалност при краен потребител
 - Невъзможност за крайния потребител да достъпи услугата;
- **Технически експерт на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**
 - Генериране на заявки при откриване на инциденти по време на тяхната ежедневна дейност;
 - Генериране на заявки при откриване на тенденции за стабилно отклонение на даден показател от нормалното;
- **Експерт Приложения и бизнес процеси на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**
 - Генериране на заявки в случай на установяване на нестабилност на услугата.

5.3. Заявяване на инциденти:

Инциденти може да подават:

- Краен потребител;
- Технически експерт на възложителя;
- Представител на възложителя.

Пътищата* за заявяване на инциденти са

- Телефон: 0700 17977; 9609792;
- E-mail: service@kontrax.bg;
- Web базирана система: <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>

5.4. Етапи:

5.4.1. Приемане и регистриране

При приемане на инцидента Операторът на системата извършва следните действия:

Приема заявката от крайните потребители по телефон, E-mail или WEB регистрирана заявка.

Регистрира заявката в сервизната система. Попълва данните на крайния потребител и на засегнатата система.

Определя нивото на критичност на инцидента и го регистрира

Определя от чия компетентност е заявката за обслужване.

5.4.2. Намеса ниво 1:

Сервизния оператор прави опит да разреши заявката за обслужване.

установява дали в базата знания има описана аналогична заявка за обслужване или дали актуалната заявка не е свързана с подобна заявка, издадена до този момент;

използвайки своите знания и базата знания на системата, се опитва да изпълни заявката за обслужване – отдалечено да отстрани отказа или да предостави исканата информация.

Сервизния оператор попълва предприетите действия във формата на заявката.

Сервизния оператор актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.

В случай, че инцидентът не може да бъде отстранен, Сервизния оператор пренасочва заявката за решаване на 2 ниво от поддръжка, като регистрира следващия отговорник във формата на заявката.

5.4.3. Намеса Ниво 2:

Сервизният инженер на Изпълнителя, посещава мястото на инцидента и предприема технически дейности по отстраняване на инцидента.

Ако заявката се реши на ниво 2, Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.

Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.

Ако Сервизният инженер не успее да отстрани инцидента с посещението си на място той описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване, описва извършената диагностика и предава отговорността за инцидента на Оператора на Сервизния център.

Операторът на Сервизния център оценява необходимостта от намеса предава задачата за отстраняване на инцидента към звено от системата за Трето ниво на поддръжка.

5.4.4. Намеса Ниво 3.

Заявката за решаване на инцидента, заедно с информацията за извършената диагностика се подава към Център за обслужване на производител.

Операторът на Сервизния център обработва получената информация от Външния Сервизен център и я регистрира в поръчката, като записва и очакваното време за отстраняване на инцидента.

Операторът на Сервизния център информира Сервизния инженер от Ниво 2 за очакваното време за реакция и отстраняване на инцидента и осигурява неговото присъствие на мястото на инцидента.

При решение на заявката от външната организация, отговорна за поддръжката на даден продукт (напр. фирма производител на съответния продукт), представител на външната фирма издава документ за решена заявка.

След извършването на намесата от трета страна по поддръжката Сервизният оператор информира Сервизния инженер от Ниво 2 за необходимостта от извършване на допълнителни дейности, които са необходими за възстановяване на работоспособността на системата.

Сервизният инженер от Ниво 2 извършва всички необходими действия до пълното възстановяване на системата.

След пълното възстановяване на работоспособността на системата Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.

Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.

5.4.5. Приключване

Оператор на системата попълва предприетите действия във формата на заявката и актуализира информацията в базата знания.

Потребителят на системата потвърждава приключването на заявката. Ако потребителят на системата не одобри приключването на заявката то той подава по един от каналите информация до Оператора на центъра заедно с мотивите за неодобрението на приключването. В такъв случай Операторът на Сервизния център подновява дейността по отстраняването на инцидента от етап от който е необходимо да бъдат извършени допълнителните технически дейности за пълното възстановяване на системата.

Ако заявката за обслужване не бъде решена от сервиза или външната организация, тя остава неприключена.

На всички стъпки представителят на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ получава информация съответно за решаването и закриването на заявката за обслужване или за пренасочването ѝ.

При приключване на заявката, отговорник от системата за поддръжка уведомява представителя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, подал заявката и оставя заявката в статус завършена и неприключена до окончателното одобрение от страна на представителя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Операторът на Сервизния център оценява развитието на работата по отстраняване на инцидента и ако инцидентът отговаря на критериите за учредяване на запис за проблем извършва регистриране на проблем. Разрешаването на проблемите е задача на процес Управление на проблемите.

5.4.6. Изход:

- Форми на заявки – затворени заявки, заявки за откази и заявки за информация;
- Пренасочени форми на заявки за откази и заявки за информация;
- Натрупана информация в базата знания.

5.5. Отчетност по изпълнението на заявки (поръчки) за хардуерен инцидент/проблем:

5.5.1. Докладване:

Ръководителят на Сервизния център е длъжен да изготвя седмични доклади за изпълнението на поръчките по отстраняване на хардуерни инциденти/проблеми от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

В докладите следва да се съдържа: информация с детайли за всички просрочени/неспазени НСО, статистика за спазени, неспазени НСО; Всички доклади се представят на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с цел тяхното обсъждане и набелязване на превантивни и коригиращи действия по подобряване на дейностите по поддръжката на услугите;

5.5.2. Анализ:

Ръководителят на екипите изготвя периодичен анализ на дейността на Контракс.

Анализът следва да съдържа информация за: спазване на нивата за НСО, детайлен доклад за инциденти от типа Критичен инцидент, главен инцидент, Проблем; Предложения към екипите за управление на обслужването за предприемане на превантивни и коригиращи действия с цел подобряване на нивата на поддръжка на услугите.

5.5.3. Управление:

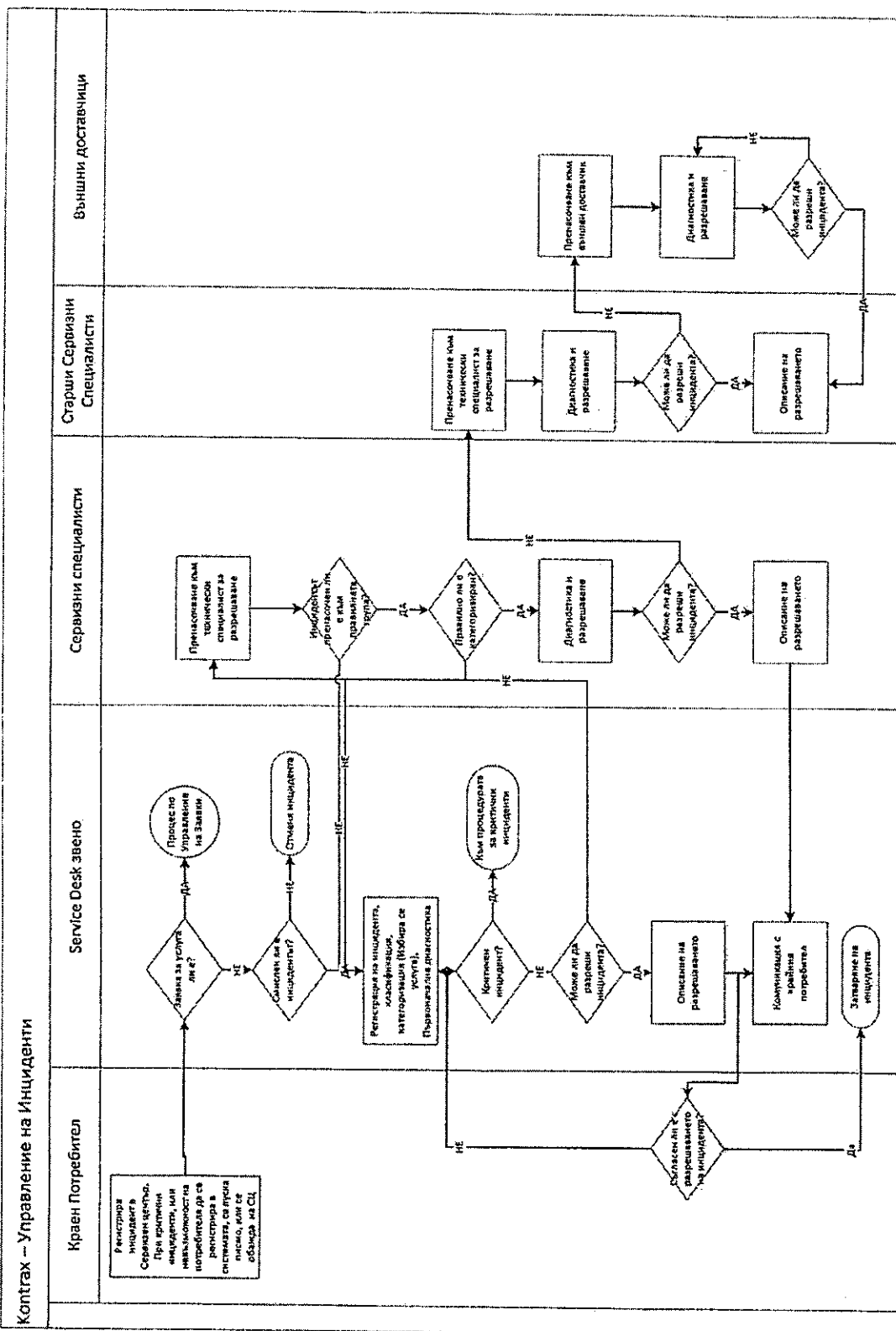
Всеки анализ следва да бъде разглеждан на периодичните срещи на екипите за управление на обслужването;

В резултат на обсъждането на Анализа следва да бъдат набелязани превантивни и коригиращи действия с цел подобряване на нивата на поддръжка на услугите.

Всяка среща на екипите за управление на обслужването трябва да завърши със записка и решения по предприемането на задачи за подобряването на услугите.



1) Процес по управление на инцидентите



Приложение № 5.2.

(Обособена позиция № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини Kyocera“)

КОНТРАКС АД

(фирма на участника в откритата процедура)

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

До Народното събрание на Република България
София, пл. „Народно събрание“ № 2

Господа,

След като се запознахме с документацията за участие в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет поддръжка и ремонт на копирна техника с възложител Народното събрание на Република България, подписаният, представляващ и управляващ Контракс АД, заявявам следното:

1. ПРЕДЛАГАМЕ обща месечна абонаментна цена за поддръжка на 17 (седемнадесет) броя копирни машини KYOCERA, съгласно условията на документацията и подадената оферта за участие в размер 15 360,00 (Петнадесет хиляди триста и шестдесет,00) лева без ДДС.

Предложената абонаментна цена включва:

- разходите по ежемесечните технически прегледи и профилактика на машините
- труда по ремонта и отстраняване на откритите при техническите прегледи и по сигнал на възложителя повреди,
- указанията и препоръките за правилната експлоатация на машините
- подмяна на консумативните резервни части съгласно изискванията на производител, съгласно сроковете описани в нашата оферта.

Единичните абонаментни цени на копирните машини и общата абонаментна цена са посочени в приложен към настоящото ценово предложение „Списък-спецификация на копирните машини, включени в обособена позиция № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини KYOCERA“, неразделна част от офертата за участие. Предложените абонаментни цени не подлежат на промяна за срока на договора, освен в случаите когато промяната е в интерес на възложителя.

2. ПРЕДЛАГАМЕ единични цени на основни резервни части и консумативи за копирните машини в приложената към настоящото ценово предложение „Ценова листа на основни резервни части и консумативи за обособена позиция № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини KYOCERA“, неразделна част от офертата за участие.

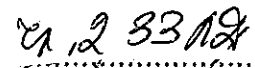
3. ПРИЕМАМЕ предложения в т. 3.1. на раздел I.B. от документацията начин на плащане.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. „Списък-спецификация на копирните машини, включени в обособена позиция № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини KYOCERA“
2. „Ценова листа на основни резервни части и консумативи за обособена позиция № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини KYOCERA“

07.07.2016 г.

Подпис и печат:

1. ... 
(Изпълнителен директор, Йордан Йорданов)

* Участникът има право по своя преценка да прилага към настоящото ценово предложение и други документи, съдържащи информация за цената или начина на формирането ѝ

* Подробни указания за подготовка на ценовото предложение се съдържат в раздел VI на настоящата документация.

000000



До Народното събрание на Република България
София, пл. „Народно събрание“ № 2

на вниманието на Виолета Тасева-председател на комисията

Относно: участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
ПОДДРЪЖКА И РЕМОНТ НА КОПИРНА ТЕХНИКА
ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ № 2: „АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА НА КОПИРНИ
МАШИНИ KYOCERA“

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ТАСЕВА,
УВАЖАЕМА КОМИСИЯ,

Във връзка с подадената оферта от **КОНТРАКС АД**, в горесцитираната процедура и Ваше писмо с Изх.№ ОП-656-04-10/28.07.2016 г., потвърждавам, че заявената в т. 1 от ценовото предложение (Приложение №5.2 от документацията) обща месечна абонаментна цена за поддръжка на 17 (седемнадесет) броя копирни машини Куосега в размер на 15 360 (петнадесет хиляди триста и шестдесет) лева без ДДС е общата абонаментна цена за срока за изпълнение на поръчката – 24 (двадесет и четири) месеца, съгласно условията на документацията и подадената оферта за участие (т.6 от техническото предложение).

29.07.2016 г.

Подпис и печат:

КОНТРАКС

.....*И.И. Йорданов*.....

(Изпълнителен директор, Иордан Йорданов)

Контракс АД
София 1113, ул. Тинтява 13, телефон: (02) 9609777, факс: (02) 9609797,
e-mail: sales@kontrax.bg, www.kontrax.bg

Приложение № 7.2.

(Обособена позиция № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини KYOCERA“)

КОНТРАКС АД

(фирма на участника в откритата процедура)

ЦЕНОВА ЛИСТА

**на основни резервни части и консумативи по обособена позиция
 № 2 „Абонаментна поддръжка на копирни машини KYOCERA“**

1. Предлагаме единични цени за доставка на основни резервни части и консумативи, както следва:

1.	KYOCERA KM 1500 - 2 бр.	
	Основни резервни части и консумативи	Единична цена (лева без ДДС)
	Тонер	90,00
	Барабанна касета	375,00
	Горен изпичащ вал	93,00
	Долен изпичащ вал	83,00
	Отделящи палци	11,00
	Изпичаща лампа	77,00
	Експозиционна лампа	81,00
	Подаваща ролка за хартия	18,00
2.	KYOCERA KM 1118 - 11 бр.	
	Основни резервни части и консумативи	Единична цена (лева без ДДС)
	Тонер	136,00
	Барабанна касета	290,00
	Горен изпичащ вал	93,00
	Долен изпичащ вал	83,00
	Отделящи палци	11,00
	Изпичаща лампа	77,00
	Експозиционна лампа	81,00
	Подаваща ролка за хартия	18,00
3.	KYOCERA KM 3035 - 1 бр.	
	Основни резервни части и консумативи	Единична цена (лева без ДДС)
	Тонер	190,00
	Барабанен модул	703,00
	Изпичаща лампа	131,00
	Експозиционна лампа	89,00
	Подаваща ролка за хартия	192,00

23348
/ 30000

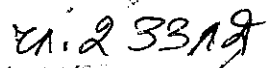
4.	KYOCERA FC 1116 - 3 бр.	
	Основни резервни части и консумативи	Единична цена (лева без ДДС)
	Тонер	138,00
	Барабанна касета	179,00
	Горен изпичащ вал	77,00
	Долен изпичащ вал	82,00
	Отделящи палци	12,00
	Изпичаща лампа	72,00
	Експозиционна лампа	1 005,00
	Подаваща ролка за хартия	15,00

2. За доставка на консумативи и резервни части, които не са включени в таблицата по-горе, предлагаме търговска отстъпка в размер 5 % (пет процента) от продажната им цена.

3. Предложените единични цени по т. 1 и търговската отстъпка по т. 2 не подлежат на промяна за срока на договора, освен в случаите когато промяната е в интерес на възложителя.

07.07.2016 г.

Подпис и печат:

1. 
(Изпълнителен директор, Йордан Йорданов)