

I. ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

Предметът на поръчката е извънгаранционна поддръжка на телефонните централи в сградите на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК.

II. ЦЕЛ НА ПОРЪЧКАТА

Осигуряване на качествена и непрекъсната работа на телефонните централи в сградите на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК.

III. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Услугата по извънгаранционна поддръжка на телефонните централи трябва да се извършва в сградите на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, съгласно приложен списък с точни адреси на обектите.

IV. СРОК

Срокът на договора е 1 година, считано от датата на подписването му.

V. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И СПЕЦИФИКАЦИИ

1. Спецификация на техническата обезпеченост на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК.

Да се осигури техническа извънгаранционна поддръжка на наличните телефонни централи в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК както следва:

№	РЗОК	Марка и модел на тел. централи	Брой цифрови платки TN 2214B digital line	Брой аналогови платки модул TN 2793 analog line	Брой аналогови линии	Брой цифрови линии	Забележка
1	НЗОК Кричим	Lucent Definity	1	9	41	190	
2	НЗОК Любата	Lucent Definity			69	15	
3	Благоевград	Lucent Definity	1	2	47	24	
4	Бургас	Lucent Definity	1	2	50	25	
5	Варна	Lucent Definity	1	2			
6	В.Търново	Lucent Definity	1	2	48	24	
7	Видин	Lucent Definity	1	2	36	11	
8	Враца	Lucent Definity	1	2	44	11	
9	Габрово	Lucent Definity	1	2	44	11	
10	Добрич	Lucent Definity	1	2	48	24	
11	Кърджали	Lucent Definity	1	2	50	25	
12	Кюстендил	Lucent Definity	1	2	50	21	
13	Ловеч	Lucent Definity	1	2			
14	Монтана	Lucent Definity	1	2	38	12	
15	Пазарджик	Lucent Definity	1	2	48	14	
16	Перник	Lucent Definity	1	2	48	13	
17	Плевен	Lucent Definity	1	2	46	21	
18	Пловдив	Lucent Definity	1	4	96	24	
19	Разград	Lucent Definity	1	2	2	2	
20	Русе	Lucent Definity	1	2	48	12	

21	Силистра	Lucent Definity	1	2		54	
22	Сливен	Lucent Definity	1	2	48	24	
24	Смолян	Lucent Definity	1	2	33	14	
25	София град и София област	Lucent Definity	1	4	96	24	
26	Стара Загора	Lucent Definity	1	2	48	24	
27	Търговище	Lucent Definity	1	2	37	13	
28	Хасково	Lucent Definity	2	2	44	13	
29	Ямбол	Lucent Definity	1	3	33	13	
	Общо		28	64	1144	658	

2. Изисквания към изпълнението на услугата

2.1. Изпълнителят се задължава да поддържа в пълна техническа и функционална исправност приетата за сервизно обслужване техника и да реализира всички ремонтни дейности и възстановяване пълната работоспособност на телефонни централи след евентуални повреди.

2.2. Следгаранционното сервизно обслужване и техническа поддръжка се извършват съгласно изискванията на фирмата-производител на техниката.

2.3. Следгаранционното сервизно обслужване включва дейностите:

2.3.1. Ежемесечна диагностика, профилактика, почистване на техниката, консултации относно хардуерни и специфични за поддържаната техника софтуерни проблеми. Извършва се по съгласуван между Възложителя и Изпълнителя при сключването на договора график.

2.3.2. Обновяването с критични актуализации /critical updates/ на firmware версии. Извършва се при ежемесечната профилактика когато са налице актуализации.

2.3.3. Предоставяне на указания и инструкции за правилната експлоатация на техниката, за инсталация и конфигуриране на специфичен за техниката системен софтуер. Извършва се при ежемесечната профилактика.

2.3.4. Ремонт на дефектиралите устройства и подмяна с нови части на неподлежащите на ремонт такива. Извършва се при ежемесечната профилактика когато се установи необходимост от ремонт, или при заявен проблем извън ежемесечната профилактика.

2.4. Дейностите по поддръжката включват и предоставяне при необходимост на консултантска помощ и експертна подкрепа за бъдещо технологично развитие.

2.5. При необходимост от замяна на дефектирали компоненти, вложените изправни части и елементи стават собственост на Възложителя при влягането им. Частите за подмяна трябва да бъдат нови, с параметри и функционалност, еквивалентни или по-добри от тези на заменените части.

2.6. Сервизното обслужване се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя съгласно списък с адресите на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК. Допуска се отделни дейности, за които е невъзможно или нецелесъобразно да бъдат извършени на място да бъдат извършени в сервизната база на изпълнителя, като за времето на диагностика и/или ремонт на взетия компонент се предоставя и монтира за ползване друг такъв - еквивалентен и/или по добър. Транспортът от местонахождението на техниката при Възложителя до сервизната база и обратно е за сметка на изпълнителя.

2.7. Кандидатите следва да предложат схема за реакция, схема за ескалация на проблем и срокове за отстраняването на техническите неизправности. Кандидатите следва да предложат и ефективна процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му.

2.8. Изпълнителят се задължава в срок до 30 дни след сключване на договора да извърши първоначална диагностика на телефонните централи, в резултат на което за всяка централа бъде изготвен протокол, съдържащ информация за състоянието ѝ, предложение за евентуално необходим ремонт, за надграждане или бракуване на централата.

3. Изисквания към сроковете по предоставяне на услугата

3.1. Време за реакция на възникнал проблем - в рамките на четири работни часа, пет работни дни в седмицата.

3.2. Време за отстраняване на проблем, влияещ върху основната функционалност на работата на телефонната централа – 24 часа.

4. Изисквания към документиране на дейността по сервизното обслужване

4.1. Изпълнителят трябва да изготви и предложи подходяща форма на заявка за отстраняване на проблем. Попълването на заявката трябва да бъде лесно и интуитивно.

4.2. За всяка извършена дейност по следгаранционното сервизно обслужване се изготвя и подписва в два екземпляра протокол от специалистите на Изпълнителя и упълномощени представители на Възложителя. В протокола се отразява извършената профилактика, ремонта, ако е направен такъв, заменените части с наименование и серийни номера, настройки и др. Протоколът е основание за издаване на фактура от Изпълнителя и определя нейното съдържание.

4.3. Издадената от Изпълнителя фактура трябва да съдържа:

4.3.1. Стойността на месечната абонаментна такса;

4.3.2. Стойността на вложените при извършен ремонт резервни части, описани в протокола по т. 4.2.

4.3.3. Стойността на предоставена консултантска помощ по т. 2.4.

Не се допуска фактуриране и Възложителя няма да заплаща отделно разходи за труд и транспортни разходи при изпълнение на услугата по следгаранционното сервизно обслужване. Тези разходи се предвиждат от кандидата при офертиране размера на месечната абонаментна такса.

4.3. За осигуряване на достъп до местата на извършване на услугата, Изпълнителят трябва да представи списък с имената и телефоните на ръководителя, който отговаря за изпълнението на договора за следгаранционна поддръжка от страна на Изпълнителя, и на специалисти, които ще извършват ремонтните и други дейности.

5. Гаранционни и сервизни условия:

5.1. Гаранционен срок на заменените дефектирали компоненти: минимум 24 месеца.

5.2. Време за реакция и за извършване на диагностика при възникнал проблем след извършен ремонт на централа: до 4 часа след изпращане от страна на Възложителя на заявка за проблем.

5.3. Време за отстраняване на проблем по т. 5.2.: до два работни дни след извършване на диагностиката и констатиране на проблема.

5.4. Отстраняването на възникнал проблем се извършва на място при Възложителя, а когато това е невъзможно - в сервизната база на Изпълнителя а той се задължава да осигури обратна техника с показатели, не по-лоши от тази на повредената, до приключване на ремонта.

5.5. Ако по причини, независещи от Изпълнителя, възникнал проблем не може да бъде отстранен в предвидения по т. 5.3. срок, Изпълнителя се задължава да осигури обратна техника с показатели, не по-лоши от тези на повредената, до приключване на ремонта.

5.6. Всички разходи по отстраняването на проблем, възникнал след извършен ремонт на централа, както и транспортирането на техниката от местоположението ѝ при Възложителя до сервиза и обратно е за сметка на Изпълнителя.

5.7. Изпълнителят следва да предложи схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми; единен сервизен телефонен номер за получаване и обработка на заявките за проблеми.

6. Изисквания към кандидатите

За извършване на извънгаранционната поддръжка кандидатите следва да разполагат със следните технически възможности:

6.1. Да разполагат със собствени или наети сервизни бази в населените места, където са разположени НЗОК и РЗОК.

6.2. Да притежават on-line Web базирана система за обслужване на сервизните поръчки, с възможности за подаване на поръчки и проследяване на тяхното изпълнение от страна на Възложителя.

6.3. Да са оторизирани от производителя на оборудването или официален негов представител за България да извършват сервизна поддръжка на техниката.

6.4. Да са изпълнили успешно през последните 3 години до датата на подаване на офертата в настоящата поръчка, в зависимост от датата, на която участникът е учреден или е започнал дейността си, най-малко две услуги с предмет, сходен с предмета на поръчката.

6.5. Да разполагат със сертифицирани специалисти за извършване на техническата поддръжка на техниката.

6.6. Да имат внедрена система за управление на качеството по ISO 9001:2008 или еквивалентна за сервизно обслужване и поддръжка на техниката, който да е с валидност за срока на договора.

6.7. Да притежават валиден сертификат за управление на сигурността ISO 27001 или еквивалентен.

6.8. Да притежават валиден сертификат за управление на услугите по стандарт ISO 20000-1:2011 или еквивалентен.

VI. УКАЗАНИЯ ЗА ОФЕРИРАНЕ

1. Изготвяне и подаване на офертата

1.1. Всеки кандидат има право да представи само една оферта. Не се допуска представяне на варианти на техническа и/или ценова оферта.

1.2. Офертите следва да отговарят на изискванията, посочени в настоящите указания и да бъдат оформени по приложенияте към документацията образци (приложения).

1.3. Офертата се представя в писмен вид на хартиен носител.

1.4. Спрямо кандидатите не трябва да не са налице обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, т. 1, букви "а", "б", "в", "г" и "д", т. 2, т. 3 и т. 4, ал. 2, т. 5 и ал. 5 от ЗОП. При подаване на офертата кандидатът удостоверява липсата на тези обстоятелства с декларация.

Декларацията се попълва и подписва от лицата, които представляват участника съгласно чл. 47, ал. 4 от ЗОП.

1.5. Всички документи в офертата трябва да бъдат на български език. Ако в офертата са включени документи на чужд език, те следва да са придружени с превод на български език.

1.6. Всички документи, които не са оригинали, и за които не се изисква нотариална заверка, следва да бъдат заверени от кандидата на всяка страница с гриф "Вярно с оригинала" и подписа на лицето/та, представляващо/и кандидата.

1.7. Офертата трябва да бъде подписана от законния представител на кандидата съгласно търговската му регистрация или от надлежно упълномощено от него лице с нотариално заверено пълномощно.

1.8. Офертата се представя в запечатан, непрозрачен и с ненарушена цялост плик от кандидата или от упълномощен от него представител - лично, или по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка. Пликът трябва да бъде надписан както следва:

гр. София 1407

ул. „Кричим” № 1

Национална здравноосигурителна каса
ОФЕРТА в отговор на публична покана за възлагане на „Извънгаранционна поддръжка на телефонни централи, разположени в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК“

Върху плика следва да бъде посочено и наименованието на участника, пълен и точен адрес за кореспонденция, телефон, факс и електронен адрес.

2. Съдържание на офертата. Необходими документи

Пликът с офертата трябва да съдържа:

2.1. Административни сведения, изготвени по образца (Приложение № 1).

2.2. Декларация по чл. 47, ал. 9 от ЗОП за отсъствие на обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, т. 1, букви „а“, „б“, „в“, „г“ и „д“, т. 2, т. 3 и т. 4, ал. 2, т. 5 и ал. 5 от ЗОП (Приложение № 2).

2.3. Нотариално заверено пълномощно на лицето, подписващо офертата (оригинал) – представя се, когато офертата или някой документ от нея не е подписана от управляващия и представляващ кандидата съгласно актуалната му регистрация, а от изрично упълномощен негов представител. Пълномощното следва да съдържа всички данни на лицата (упълномощен и упълномощител), както и изрично изявление, че упълномощеното лице има право да подпише офертата и да представлява кандидата в обществената поръчка.

2.4. Списък с посочени адрес и телефон на осигурените сервизни бази в населените места, където са разположени НЗОК и РЗОК.

2.5. Доказателства, че кандидатът е оторизиран от производителя на оборудването или официален негов представител за България да извършва сервизна поддръжка на техниката. Представят се заверени копия на оторизационни писма, договори или други документи, доказващи по безспорен начин съответствието с това изискване. Ако не са български език, документите се представят в заверен превод.

2.6. Списък на услугите, които са еднакви или сходни с предмета на настоящата поръчка, изпълнени през последните три години до датата на подаване на офертата в настоящата обществена поръчка, в зависимост от датата, на която кандидатът е учреден или е започнал дейността си (Приложение № 3). В списъка се посочват стойностите, датите на извършване, предмета и получателите на услугите.

2.6.1. Списъкът следва да е придружен с доказателства за поне две извършени услуги. Като доказателство за изпълнена услуга ще се приемат:

- удостоверение, издадено и подписано от получателя на услугата. Удостоверението следва да съдържа информация за стойността и датата на услугата/услугите, чието извършване удостоверява. Удостоверението се представя в оригинал, или четливо заверено на всяка страница копие;

или

- чрез посочване на публичен регистър, в който е публикувана информация за включена в списъка услуга.

2.7. Декларация, съдържаща списък на техническия персонал, който ще извършва извънгаранционната поддръжка, придружена от заверени копия на сертификати или други еквивалентни документи удостоверяващи, че посочените лица са сертифицирани за извършване на техническата поддръжка на техниката.

2.8. Заверено от кандидата копие на сертификат за внедрена система за управление на качеството по ISO 9001:2008 или еквивалентен, с обхват по предмета на услугата, валиден за срока на договора за изпълнение на услугата.

2.9. Заверено от кандидата копие на валиден сертификат за управление на сигурността ISO 27001 или еквивалентен.

2.10. Заверено от кандидата копие на валиден сертификат за управление на услугите по

стандарт ISO 20000-1:2011 или еквивалентен.

2.11. Техническо предложение за изпълнение на услугата (Приложение № 4).

2.12. Ценово предложение (Приложение № 5).

VII. СРОК НА ВАЛИДНОСТ НА ОФЕРТИТЕ

Офертите следва да бъдат валидни за срок най-малко 60 дни от крайният срок за получаване на оферти. Оферта с по-малък срок на валидност няма да бъде разглеждана и оценявана от Възложителя.

VIII. ПОЛУЧАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОЦЕНКА НА ОФЕРТИТЕ

1. Получаването, разглеждането и оценката на офертите се извършва по ред, определен с вътрешните правила за възлагане на обществени поръчки в системата на НЗОК, от назначена от възложителя комисия.

2. Офертите се получават по реда на т. 1.8. от Раздел VI от настоящите технически изисквания и указания за офертиране в срока, посочен в публичната покана на обществената поръчка.

3. Отварянето на офертите се извършва при условията на чл. 101г, ал. 3 от ЗОП на датата, часа и мястото, посочени в публичната покана на обществената поръчка.

4. Оценяването и класирането на офертите се извършва по критерий "най-ниска цена" като се сравняват предложените от кандидатите размери на месечна абонаментна такса за извършване на услугата.

Приложения:

1. Административни сведения - Приложение № 1;
2. Декларация по чл. 47, ал.9 от ЗОП за отсъствие на обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, т. 1, букви "а", "б", "в", "г" и "д", т. 2, т. 3 и т. 4, ал. 2, т. 5 и ал. 5 от ЗОП - Приложение № 2;
3. Списък на услугите, които са еднакви или сходни с предмета на настоящата поръчка - Приложение № 3.
4. Техническо предложение - Приложение № 4;
5. Ценово предложение - Приложение № 5;
6. Проект на договор - Приложение № 6.
7. Списък с адресите на 28-те РЗОК- Приложение № 7.