

Наименование на участника:	СИЕНСИС АД
Седалище по регистрация:	Гр. София, п.к. 1680, ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46
BIC;IBAN:	
Булстат номер:	121708078
Точен адрес за кореспонденция:	България, София, 1680, ул. „Лерин“ № 44-46 (държава, град, пощенски код, улица, №)
Телефонен номер:	02 958 3600
Факс номер:	02 958 3036
Лице за контакти:	Николай Медаров
e mail:	office@cnsys.bg

ДО
НАЦИОНАЛНАТА
ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА
КАСА
гр. София 1407
ул. „Кричим“ № 1

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА

Наименование на поръчката:	“Следгаранционна поддръжка на информационна инфраструктура и мрежово комуникационно оборудване на НЗОК, с две обособени позиции, Обособена позиция № 2: „Следгаранционна поддръжка на мрежово комуникационно оборудване на ЦУ на НЗОК”
----------------------------	--

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с Решение № РД-15-73/26.09.2017 г. на Управителя на НЗОК за откриване на процедура публично състезание за възлагане на обществена поръчка заявяваме, че желаем да участваме в процедурата при условията, посочени в обявлението и документацията на поръчката със следното техническо предложение по обособена позиция № 2 - „Следгаранционна поддръжка на мрежово комуникационно оборудване на ЦУ на НЗОК”

1. Предлагаме следният подход и схема на действие за осигуряване на пълна техническа и функционална изправност на приетата за следгаранционно и сервизно обслужване комуникационна техника и възстановяване пълната работоспособност на съществуващата мрежова инфраструктура след евентуални повреди и срывове:

Подробно описано в Приложение 3.2.1 Сервизна и Ескалационна процедура.

2. Следгаранционното сервизно обслужване и техническа поддръжка ще се извършват съгласно изискванията на фирмата производител на хардуера, и най-добрите ИТ практики.

3. Поддръжката ще включва доставка и инсталация на актуализации (updates) на софтуера на оборудването без допълнително заплащане.



4. Всички дейности по диагностиката, транспортни и др. разходи по осигуряването на работоспособността и функционирането на приетата за поддръжка техника ще се извършват без допълнително заплащане на направени от нас разходи.

5. При невъзможност за ремонт, ще извършваме замяна на дефектиралите технически средства с нови без допълнително заплащане от Възложителя за стойността на новата част или елемент, труд и транспортни разходи. Вложените нови части, елементи или устройства стават собственост на Възложителя. Частите за подмяна ще са нови, неупотребявани и с параметри и функционалност, еквивалентни или по-добри от тези на дефектиралите такива.

6. Дейностите по техническата поддръжка ще включват и предоставяне при заявена от страна на Възложителя на консултантска и експертна помощ за бъдещо технологично развитие.

7. Сервизното обслужване ще се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя. Отделни дейности, за които е невъзможно или нецелесъобразно да бъдат извършени на място, ще бъдат извършени в нашата сервизна база или тази на производителя, като за времето на диагностика и ремонт на взетия компонент ще предоставим и монтираме за ползване друг такъв - еквивалентен или по - добър. Транспортът от местонахождението на техниката при Възложителя и обратно е за наша сметка.

8. В случай, че е наложително и с цел да се улесни и ускори решаването на евентуален проблем, ще извършваме отдалечена диагностика и поддръжка на системите след получаване на надлежна оторизация за достъп до системата от упълномощени лица от страна Възложителя.

9. Предлагаме следните схема за реакция, схема за ескалация и ефективна процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му:

Подробно описано в Приложение 3.2.1 Сервизна и Ескалационна процедура.

10. Срокове за предоставяне на услугата:

10.1. Време за реакция - в рамките на 4 (четири) часа, през работната седмица, след получаване на заявка от Възложителя.

10.2. Време за отстраняване на проблем – до края на следващия работен ден.

11. За документиране на дейността по поддръжката, ще се извършва следното:

12. Ще изготвим и предложим подходяща форма на заявка за отстраняване на проблем или техническа помощ.

13. За всяка извършена дейност по предмета на договора нашите специалисти ще попълват и подписват документ, ясно показващ типа на направените ремонти; заменените части с наименование и серийни номера, настройки и др. Едно копие от тези документи ще се предоставя на упълномощените представители на НЗОК.

14. Срокът, за който се задължаваме да извършваме поддръжка на мрежово комуникационно оборудване на ЦУ на НЗОК е 12 месеца, считано от датата на подписване на договора.

15. Декларираме, че сме запознати напълно с всички условия, обстоятелства и изходни данни, необходими за изпълнение на обществената поръчка и приемаме условията на проекта на договора към документацията на обществената поръчка.

16. Декларираме, че срока на валидността на нашата оферта е 120 /сто и двадесет/ дни, считано от крайния срок за подаване на оферти в обществената поръчка.

17. В съответствие с т. 2.5.1. от раздел II на документацията на поръчката прилагаме следните оторизационни документи:

17.1. Договор между СИЕНСИС АД и СИСКО Системе

Приложения: съгласно текста.

Дата 17.10.2017 г.

ПОДПИС И ПЕЧАТ

Грите имена:

21. 2 от 33 АД

"BALCANICA – Maria Zaharieva"
Translation Agency

15 Bristol St., Lozenets, 1164 Sofia, Bulgaria, tel./fax: (+359 2) 8 667 625
ЕТ "БАЛКАНИКА-Мария Захариева" - София 1164, Лозенец, ул. Бряст 15, тел./факс 02 8 667 625

Превод от английски език

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
ПОДДРЪЖКА, ОСИГУРЯВАНА ОТ СИСТЕМНИЯ
ИНТЕГРАТОР

Приложението за поддръжка, осигурявана от Системния интегратор, е неразделна част от Договора и всички условия на този договор се отнасят и за това Приложение. В случай, че има несъответствия между Договора и Приложението, то Приложението има предимство пред Договора по отношение на предмета на това Приложение.

1. ДЕФИНИЦИИ

Подмяна в аванс – означава услуга, при която се получават сервизни части за подмяна, преди да бъдат върнати дефектиралите части

Упълномощен партньор по сервизен канал – означава партньор на Циско, който е подписал Приложение за поддръжка.

Ефективна дата означава датата на Договора или друга такава изрично упомената по-долу.

Първо ниво на поддръжка означава възможността да се предостави обща информация за продукти, хардуерно и софтуерно конфигуриране, инсталация и поддръжка за ънгрейд; оказване на базова поддръжка; определяне на базови проблеми



Второ ниво на поддръжка означава първо ниво на поддръжка плюс възможност в зависимост от продуктите да се решават различни комплексни хардуерни и софтуерни проблеми, да се отстраняват специфични дефекти; организиране на лабораторни симулации; дефиниране на планове за действия; осигуряване на разширена поддръжка на всички протоколи.

Сервизна част означава компонент или част от продукт; бива наричан също така „Единица за подмяна на място“.

Стандартни работни часове означава от 8.00 до 17.00 ч. централно европейско време, от понеделник до петък.

Трето ниво на поддръжка означава разрешаване на проблеми и отстраняване на дефекти, които не са били разрешени или отстранени при Второто ниво на поддръжка.

2. ЦЕЛИ

2.1. Услуги по поддръжка

Поддръжката по настоящото Приложение се отнася до Системен Интегратор, който извършва поддръжка на крайни клиенти в рамките на своята дейност. Циско ще подпомогне Интегратора в неговите технически дейности. Но Интеграторът ще поеме пълната отговорност за осъществяването на поддръжката към крайния клиент и Циско няма да задължение да оказва поддръжка на крайните клиенти.

2.2. Сертификация

Системният интегратор трябва да бъде сребърен или златен партньор на Циско, за да бъде партньор за поддръжка.



Вярно с оригинала!

стр. 2 от 4

4. Права и задължения на Системния интегратор

4.1. Персонал.

Системният интегратор трябва да поддържа компетентен технически персонал за поддръжка на пълно работно време за осъществяване на хардуерна и софтуерна поддръжка.

4.2. Услуги към крайните потребители.

Системният интегратор трябва да осигурява следните услуги към крайните клиенти в съответствие с работните си време:

Предварителна замяна. Интеграторът е длъжен да предостави устройство по предварителна замяна на своя краен клиент на следващия работен ден.

Инсталация

Гаранционна поддръжка – Интеграторът трябва да осигури на крайния клиент безплатно гаранционната поддръжка за гаранционния период на оборудването

Техническа поддръжка – Интеграторът трябва да осигури Първо и Второ ниво на поддръжка за крайния потребител.

Софтуерна поддръжка

Поддържане на наличие от резервни части. Интеграторът трябва да поддържа достатъчно количество резервни части, за да поддържа техниката на своите крайни клиенти. Резервните части могат да се използват само за целите на сервисната поддръжка. Cisco може периодично да изисква от Интегратора отчети за наличните резервни части.

Интеграторът трябва да изисква устройства за предварителна замяна чрез приложението за сервисни поръчки на Cisco в ССО.

Вярно с оригинала



Получаване на устройствата, частите за замяна. Интеграторът е отговорен за следните дейности, когато получи устройства за замяна:

- Вносни мита, такси и други суми, както и проверки, изискуеми от законодателството страната на вноса.
- Провеждане на тестове за установяване на повреди и/или липси по време на транспорта, като уведомява Cisco за повредите и/или липсите в срок от 10 работни дни от датата на получаване.

Условия на връщане

- Интеграторът трябва да върне в срок от 10 работни дни всички дефектни продукти и/или части, за които е приложена предварителна замяна, в противен случай тези устройство ще му бъдат фактурирани по действащата към момента ценова листа.
- Интеграторът трябва да координира връщането на дефектните продукти SIP до желаната локация на Cisco.

За верността на превода



Борис Жогов

Вярно с оригинала



В А Л С А Н И С А – Maria Zaharieva

Translation Agency

10, Botev Vrh, Plovdiv, 1164 Sofia, Bulgaria, tel./fax: +359 21 667 625
ИТ "БАЛКАНИКА-Мария Захариева" - София 1164, Аоленски, ул. Бряст 15, тел./факс 02 667 625

ПРЕВОД ОТ АНГЛИЙСКИ ЕЗИК

CISCO SYSTEMS INTERNATIONAL, B.V.
СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА EMEA СИСТЕМЕН ИНТЕГРАТОР

Настоящото Споразумение за EMEA Системен Интегратор ("Споразумение") е сключено между компанията Cisco Systems International, B.V., регистрирана в съответствие със законодателството на Холандия, със седалище: Hoogoorddreef 9, комплекс Atlas, сграда Afrika, 1101 BA Амстердам, Холандия ("Cisco") и СИЕНСИС АД със седалище и адрес на управление: България, София, ж.к. Бели брези, ул. Битоля, бл. 32 ("Интегратор") и влиза в сила от най-късната написана по-долу дата ("Датата на влизане в сила").

Това споразумение се състои от настоящата страница, съдържаща подписи, и следните приложения подредени по съответния ред:

1. Условия на Споразумението за EMEA Системен Интегратор
2. Приложение А: Профил на Интегратора
3. Приложение В: Схема на отстъпките
4. Приложение С: няма
5. Приложение D: Сервиз и поддръжка
6. Приложение Е: Условия и цени на доставка
7. Приложение S: Споразумение за софтуерни лицензи

Настоящото Споразумение е пълно и изцяло обвързващо страните по него и замества всички предишни писмени или устни договорки между страните. Не съществуват никакви явно изразени или скрити условия, разбирателства, договорености, гаранции и др., които не са специфицирани тук. Настоящото Споразумение може да бъде допълвано и променяно само с писменото съгласие и на двете страни.

Страните потвърждават, че приемат изпълнението на договора и гарантират, че лицата, положили подписите си по-долу, към дата на подписването, са били и са надлежно упълномощени да представляват страните по отношение на настоящото Споразумение.

СИЕНСИС АД ("Интегратор")

Cisco Systems International, B.V. ("Cisco")

подпис /не се чете/

Име: Николай Медаров

Дата: 30.12.1999 г.

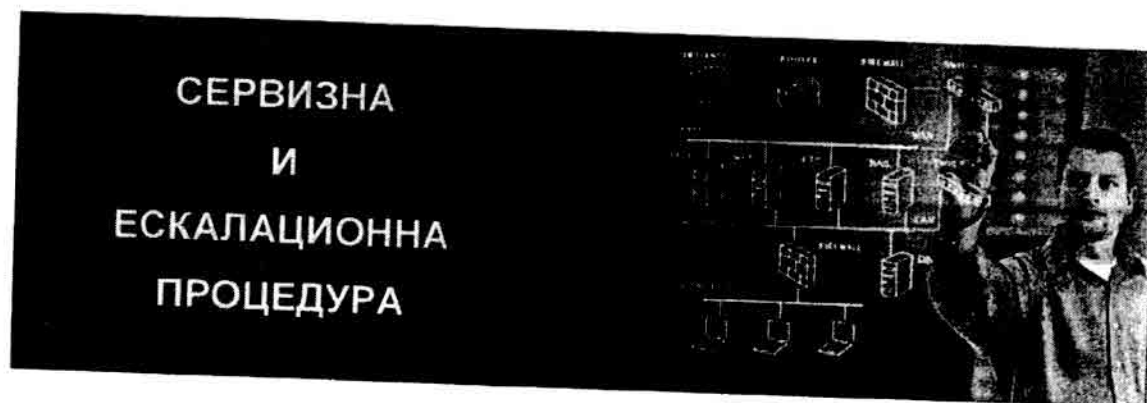
подпис /не се чете/

Име: Haico H.J. Meijerink

Дата: 27.01.2000 г.

За верността на превода: Т. Иванова





КВАЛИФИКАЦИЯ НА ЕКИПА

СИЕНСИС поддържа директни бизнес отношения със световно утвърдени производители, поддържайки и развивайки едни от най-комплексните и тежки акредитации за висок професионализъм в IT индустрията. Основни партньори на фирмата са: Hewlett-Packard Enterprise и HP Inc, CISCO Systems, DELL/EMC, Microsoft, VMWare, Oracle/SUN, Symantec и други.

В качеството си на Оторизиран сервизен център на големите световни производители HP, DELL/EMC, Oracle/SUN и CISCO екипът на СИЕНСИС предоставя на своите клиенти гаранционна и извънгаранционна поддръжка на тези класове продукти на територията на цялата страна.

СИЕНСИС разполага с екип от повече от тридесет висококвалифицирани и сертифицирани инженерни специалисти, всеки от които има определена специализация. Наличието на сертифицирани специалисти осигурява безпроблемно и коректно прилагане на договорените процедури за обмен на ноу-хау, резервни части и поддържане на високо ниво на сервизните услуги.

Високото качество и надеждност на цялостната дейност на компанията и взаимоотношенията ѝ с клиенти и партньори, са гарантирани от действащите в национален мащаб системи и стандарти:

- Система за гарантиране на качеството по стандарта ISO 9001:2008;
- Система за информационна сигурност по стандарта ISO/IEC 27001:2013;
- Система за управление на услугите по стандарта ISO/IEC 20000-1:2011
- Национална съпортна система с интегриран Хелпдеск за обслужване на клиенти в 8 града на България.



СЕРВИЗНИ БАЗИ И УСЛОВИЯ

Структура на сервизната организация и материално-техническо осигуряване:

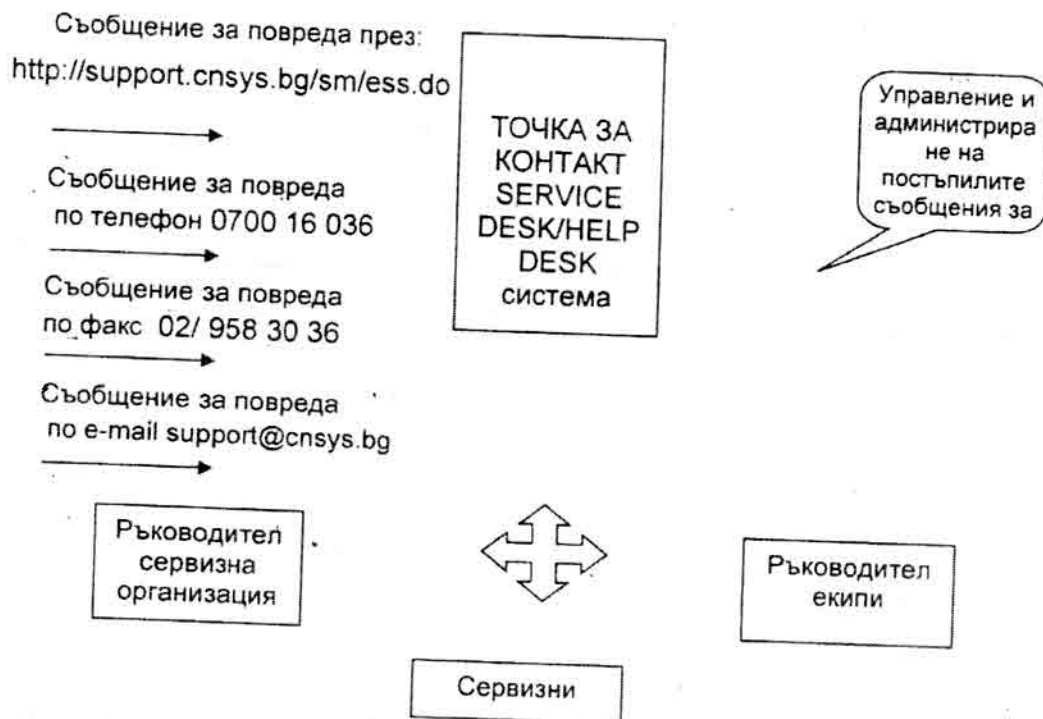
- Централен офис за сервизиране и поддръжка на фирма СИЕНСИС АД в гр. София е с адрес: **1680 София, ж. к. Бели брези, ул. "Лерин" № 39**, тел: **0700 16 036**; факс: **(02) 958 30 36**, e-mail: **support@cnsys.bg**;
- Национална мрежа от сервизни, складови и търговски офиси в страната (разполагащи със складови бази), както следва:

№	Нас. място	Адрес	Тел.	Факс
1.	гр. София	ул. "Лерин" № 39	0700 16 036	(02) 9583036
2.	гр. Варна	ул. "Мир" № 3	(052) 614 418	(052) 614 419
3.	гр. Бургас	ул. Транспортна, БЦ „Кондоско“, ет. 2, оф. 12	(056) 811 896	(056) 811 923
4.	гр. Русе	ул. "Църковна независимост" № 27	(082) 823 256	(082) 823 297
5.	гр. Видин	Ул. "Цар Александър II" № 2	(094) 600 410	(094) 601 816
6.	гр. Пловдив	Ул. "Цар Борис III Обединител" № 67	(032) 637 863	(032) 637 864
7.	гр. Ст. Загора	бул. "Св. Отец Паисий" № 92	(042) 623 216	(042) 623 215
8.	гр. В. Търново	Ул. „Любен Каравелов“ № 51	(062) 602 404	(062) 602 505



Основни ресурси

- ✓ Дейностите по приемане и регистриране, обработка и мониторинг на съобщенията за повреда ще се контролират и организират чрез съвременна Helpdesk/Service desk система – Точка за контакт с непрекъснат режим на работа (365 дни*24часа), както следва:



Фиг.1 Helpdesk/Service Manager и Technical Management функции

Helpdesk системата се базира на гъвкав HP OpenView Service Manager софтуер, който позволява създаването и поддържането на база данни (Configuration management Database) за всички постъпващи за ремонт устройства, които се записват като нейни елементи (Configuration Items), с включено описание на основните им атрибути, както следва:

- Уникален идентификатор;
- Местоположение;
- Производител;
- Сериен и продуктов номер;
- Статус;
- Отговорни екипи;



- История на сервизните случаи/постъпилите сервизни заявки/съобщения за повреди
- Нива на поддръжка и SLA;
- Други.

Изградената база данни с вградена функционалност за периодични отчети позволява непрекъснат мониторинг на качеството и оценка на предоставяните услуги, както и възможности за оптимизация и намаляване на рисковете при изпълнението на процесите.

- ✓ Всички сервизни офиси в градовете София, Бургас, Варна, Русе, Видин, Пловдив, Стара Загора и Велико Търново разполагат с отделни складови бази и планова наличност на резервни части и оборотна техника за покриване на гаранционната и извънгаранционна поддръжка на организациите с национална структура.
- ✓ Високо квалифицирани специалисти, в сервизните екипи по градове, притежаващи международни признати сертификати за сервиз и диагностика
- ✓ Високо квалифицирани софтуерни специалисти, притежаващи международни признати сертификати за поддръжка на софтуер и специализирани софтуерни продукти
- ✓ Гъвкава сервизна структура с готовност за предоставяне на бърза и компетентна сервизна помощ в рамките на цялата страна
- ✓ Пълен набор от диагностична и сервизна техника за диагностициране, тестване и поправка на широк набор от хардуерни устройства
- ✓ Подробна сервизна документация, предоставена от производителите
- ✓ Комплект инструменти и приспособления за безопасна работа



УСЛОВИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА И КОНСУЛТАНТСКИ УСЛУГИ

На КЛИЕНТА се предоставя "Горещ телефон" за приемане на заявки за поддръжка и за консултации **0700 16 036**.

Запитванията, консултациите и разрешаването им е възможно и по e-mail support@cnsys.bg

Технически препоръки на Производителя за експлоатация:

КЛИЕНТЪТ се задължава да осигури, като абсолютно необходимо условие за правилното функциониране на системите, следните параметри на помещенията, в които се намира оборудването, както и захранващото му напрежение.

Температурата, влажността на въздуха и напрежението в мрежата трябва да се следят и поддържат в следните граници:

Температура: 18° до 24°C с промяна не повече от 2° C / час

Влажност: 40% до 60% (без кондензиране)

Напрежение: 230/400 V, 50 Hz +/-0.5%

Максималните разрешени стойности за температурата и влажността на въздуха са както следва (при положение, че тези стойности не са ограничени от параметрите на сменяемите носители):

Температура: 16° до 27° C с промяна 3° C / час

Влажност: 20% до 80% (без кондензиране).



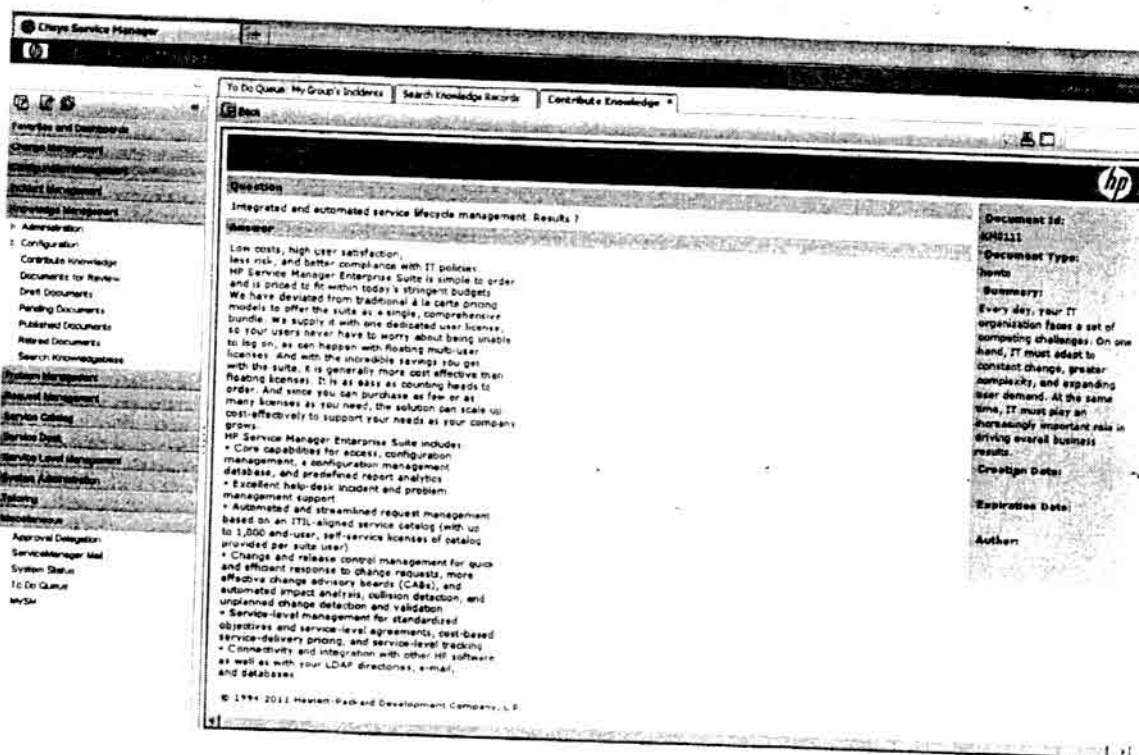


ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА СЕРВИЗНА ЗАЯВКА

Следната процедура ще бъде използвана от оторизирания от клиента персонал, при поискване на сервизна поддръжка и подаване на сервизна заявка за възникнал проблем. Процедурата е разработена в съответствие с най-добрите ИТ практики (ITIL).

Дейностите, включени в обхвата на процедура за подаване на сервизна заявка ще бъдат организирани и изпълнявани чрез комбинирано прилагане на основните принципи, залегнали в процесите: Управление на събития (Event Management); Управление на Инциденти (Incident Management); Управление на проблеми (Problem management) и Изпълнение на заявки (Requestfulfillment) от фаза „Поддържане“ (Service operation).



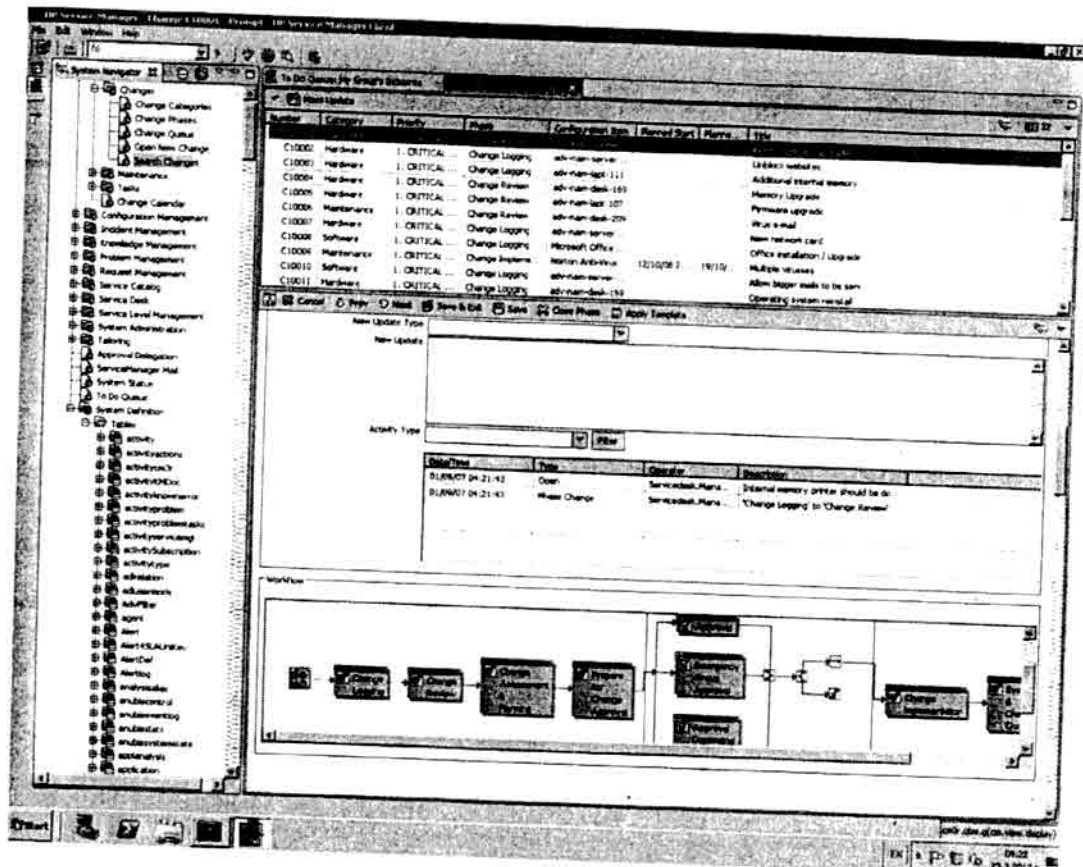


Процедура за подаване на сервизни заявки /съобщения за повреди

- Оторизиран служител на клиента подава сервизна заявка/съобщение за повреда в сервизния център на СИЕНСИС на специално определен за целта национален телефонен номер с денонощен достъп – 0700 16 036, e-mail – support@cnsys.bg или през уеб: <http://support.cnsys.bg/sm/ess.do>. В заявката трябва да присъстват: име за контакт; номера на договор; детайлно описание на проблема и влиянието, което оказва върху организацията. Могат да бъдат посочени следните влияния върху организацията:

- **НОРМАЛЕН** – Системата е работоспособна, но е необходима намеса;
- **СЕРИОЗЕН** – Системата е в работоспособно състояние, но не се изпълняват някои основни функции;
- **КРИТИЧЕН** – Системата е в неработоспособно състояние;



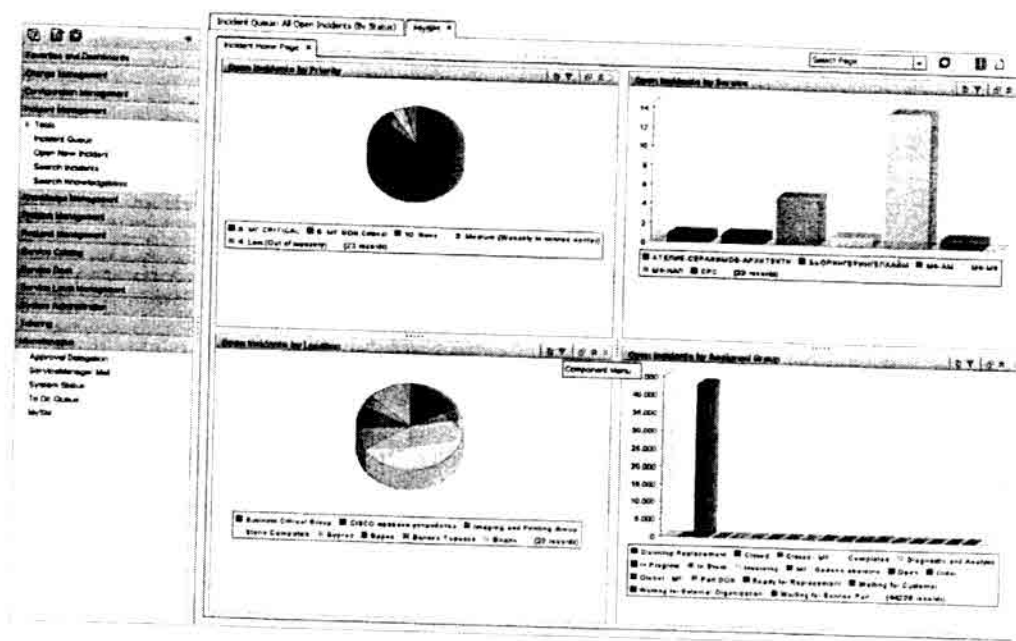


- Заявката може да се подаде по един от следните начина:
 - **Факс и e-mail.** Попълване на заявка за сервиз. С цел точно и бързо откриване на проблема е необходимо всички полета да бъдат попълнени коректно от оторизирано за целта лице. Попълнената заявка за сервиз се изпраща на факс **02 / 9583036** или e-mail: **support@cnsys.bg**.
 - <http://support.cnsys.bg/sm/ess.do> Оторизиран от клиента потребител влиза в интернет сайта на СИЕНСИС чрез име и парола създадени за достъп от оторизираните представители на клиента.

Служителят попълва исканата информация за конкретния сервизен случай в указаните полета с цел незабавното започване на работа по отстраняване на възникналият сервизен проблем.

- **Телефон.** Оторизирано от клиента лице се обажда на национален телефонен номер с денонощен достъп –

070016036. Дежурният оператор попълва данните за сервизната заявка от негово/нейно име. При първа възможност лицето подписва заявката.



Действия след получаване на сервизната заявка (ескалиране)

- Сервизен инженер на СИЕНСИС назначава идентификатор за случая и издава клиентски номер (Trouble-Ticket Case) за проблема.
- Ако заявката е подадена през <http://support.cnsys.bg/sm/ess.do> то при изпращането и към сървъра системата автоматично назначава Trouble-Ticket Case. Номерът ще бъде използван за по-нататъшни референции към случая.
- Инженерът се свързва по телефона, подаден в заявката, за online диагностика посредством средствата предоставени от производителя и допълнително уточняване на по нататъшни действия за отстраняване на проблема.



- В зависимост от посочените от оторизираният служител на Възложителя влияния върху организацията, сервизният инженер заедно със служителя определя приоритета на проблема. Приоритетите могат да бъдат следните:

- **НОРМАЛЕН** – Системата е работоспособна, но е необходима намеса;
- **СЕРИОЗЕН** – Системата е в работоспособно състояние, но не се изпълняват някои основни функции;
- **КРИТИЧЕН** – Системата е в неработоспособно състояние;

The screenshot displays the 'Change Service Manager' application. The top section shows a list of incidents with columns for Incident ID, Open Time, Alert Status, Status, CI, Service, and Title. Below this, the 'Current Incident' details are shown for Incident ID 14100131. The incident is titled 'Medium Priority (Warranty in service center)'. The 'Assignment' section shows the assigned group as 'Support Admin' and the assigned person as 'Cora Petricas'. The 'Company Information' section shows details for 'CHENOVIC' and 'CHENOVIC'. The 'Contact' section shows details for 'T. TOMOV'. The 'CI Information' section shows details for 'CHENOVIC'.

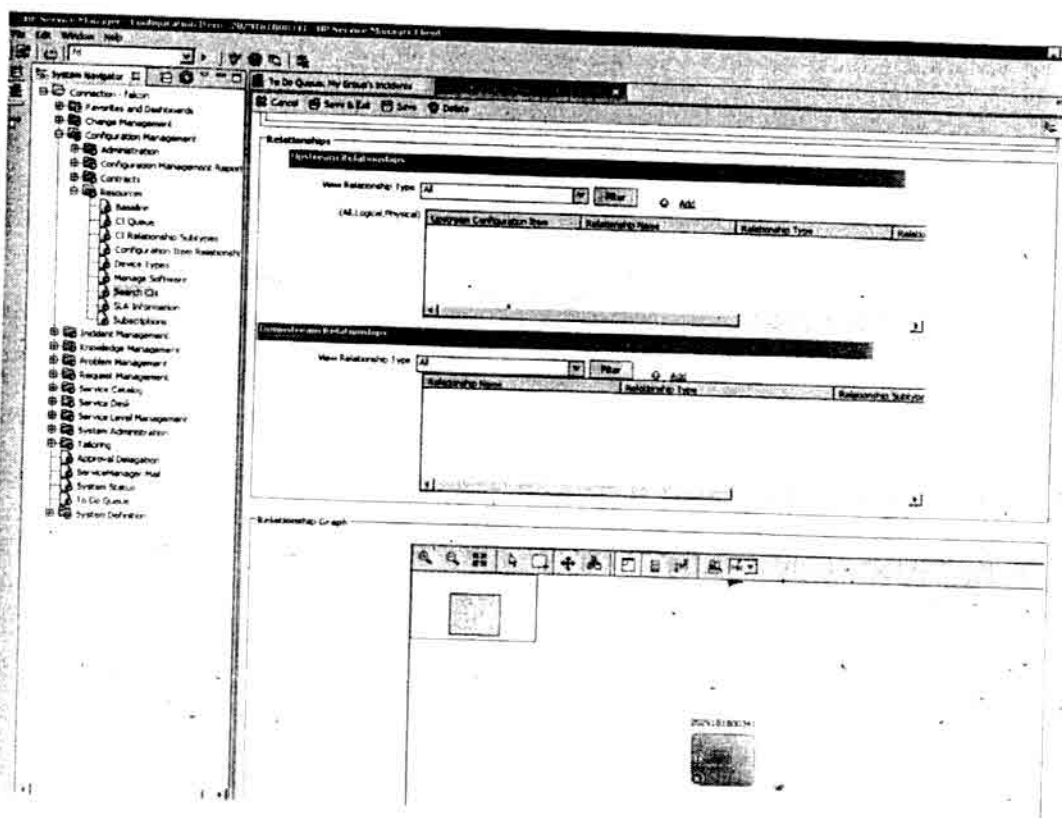
- След определяне на приоритета приелият заявката за сервиз я присвоява на съответния екип за разрешаване и заявява съответната сервизна част към сервизната мрежа от 7 разпределителни хъба на територията на страната.
- През цялото време на разрешаване на проблема, оторизираното лице от страна на клиента може чрез назначения Trouble-Ticket Case да следи състоянието на заявката и работата по случая. Ако заявката е подадена през <http://support.cnsys.bg/sr/ess.do>, то състоянието ѝ може да се следи On-line в системата.
- Чрез назначения Trouble-Ticket Case номер в системата, който се използва за обслужване на сервизните заявки в СИЕНОВИК Service Manager, клиента може да прави проследяване на всеки активен към

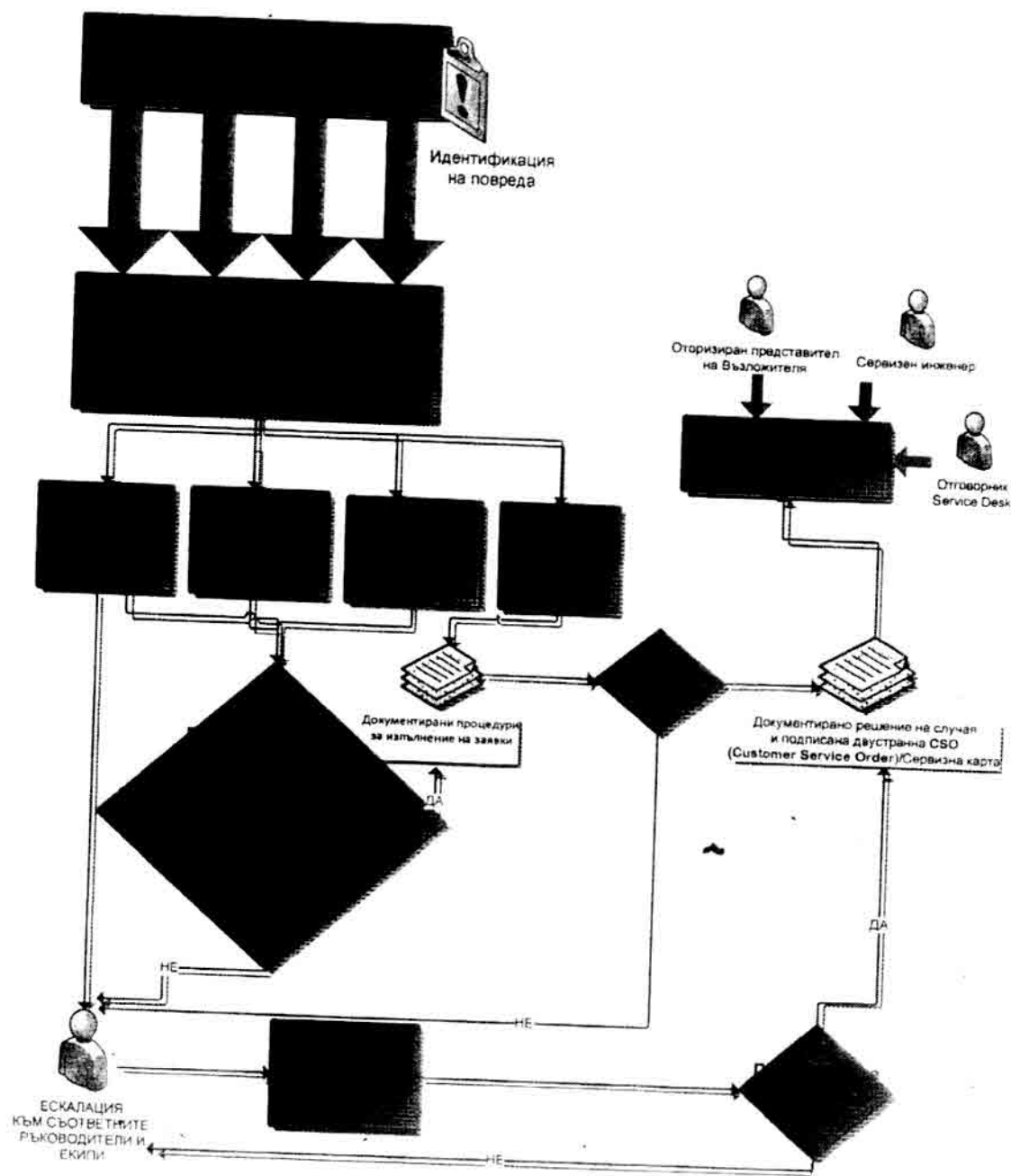
момента сервизен проблем и неговото решаване, както и да се генерира отчет с всички необходими данни за всеки един отстранен проблем през периода на обслужване на клиента

- Отстраняване на проблема и ескалация

Ако екипът не може да реши проблема, той го ескалира към екип от по-квалифицирани специалисти. Ако до определено време, съгласно постигнатата договореност с клиента, екипа не е отстранил проблема, той автоматично се ескалира към по-високопоставени служители.

- След като проблемът е разрешен и представителят на клиента е съгласен, сервизният инженер затваря случая и издава документ за извършената работа (Сервизна форма/CSO), като копие от документа остава в представителя на клиента.





ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА СЕРВИЗНИ ЗАЯВКИ

