

ПРОТОКОЛ № 2

на комисия, назначена със Заповед № РД-18-43/27.03.2020 г. на Управителя на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК), със задача да разгледа и оцени по критерий „най-ниска цена“, представените оферти и класира участниците в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Комплексно обслужване и системна, и експертна помощ за информационно-техническата инфраструктура на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК“, открита с Решение № РД-15-42 от 20.02.2020 г. на Управителя на НЗОК и обявление, публикувано в РОП с № 961290 от 24.02.2020 г. и в Официален вестник на ЕС с № 2020/S 039-092634 от 25.02.2020 г.

В изпълнение на поставената с горепосочената Заповед задача, на 06.04.2020 г., от 10:30 ч., в сградата на ЦУ на НЗОК в гр. София, ул. „Кричим“ № 1, се събра комисията в състав:

Председател:

Николай Д. – главен експерт в отдел „Системно осигуряване и комуникации“, дирекция ИТСЗОП и

Членове:

1. Стоян – главен експерт в отдел „Системно осигуряване и комуникации“, дирекция ИТСЗОП

2. Катя С. – старши юриконсулт в отдел „Обществени поръчки“, дирекция ОПУС,

за да продължи по-нататъшната си работа.

Председателят на комисията съобщи, че в законоустановения срок в деловодството на ЦУ на НЗОК е постъпил запечатан плик с вх. № 24-ТД-35/01.04.2020 г. от участника в настоящата поръчка „СИЕНСИС“ АД с допълнително представени документи по чл. 54, ал. 9 от ППЗОП.

Председателят на комисията отвори плика, при което бе установено, че в него се съдържа Декларация за задължени лица – Образец № 5 към документацията. Декларацията е изготвена съгласно приложения към документацията Образец № 5 и е надлежно подписана от представляващия дружеството изпълнителен директор.

С допълнително представения от участника документ се установява **съответствие** с изискванията на Възложителя за съдържание на офертата, описани в т. 3. „Съдържание на офертата“ на част III от документацията на поръчката.

Предвид констатираното по-горе и направените от комисията констатации при разглеждане на представените от участника документи по чл. 39, ал. 2 от ППЗОП, описани в Протокол № 1 от 31.03.2020 г. се установява, че участникът „СИЕНСИС“ АД **отговаря** на изискванията на Възложителя, поставени към личното състояние и критериите за подбор на участниците в обявлението и документацията за обществената поръчка и се допуска до разглеждане на Предложението за изпълнение на обществената поръчка.

Въз основа на констатираното на етап разглеждане на документите за личното състояние и критериите за подбор поставени от Възложителя, комисията допуска до етап разглеждане на Техническите предложения двамата участници и продължи своята работа с детайлно разглеждане на Техническите им предложения.

Комисията провери дали същите отговарят на изискванията на Възложителя, залегнали в техническите изисквания и спецификации и дали обезпечават качествено изпълнение на поръчката, отчитайки спецификите ѝ, при което бе установено следното:

I. Участникът „СТЕМО“ ООД е представил надлежно подписано Техническо предложение за изпълнение на обществената поръчка.

Техническото предложение е изготвено съгласно Образец № 3 от документацията и в него участникът е заявил следното:

1. Срокът, за който участникът се ангажира да изпълнява дейностите, включени в предмета на поръчката е 12 /дванадесет/ месеца, считано от датата на подписване на договор и в съответствие с началните дати посочени в ценовото ни предложение.

Данните са зумирани по основани
чл. 4, параграф 1 от Регламент ЕС/2016/679

2. Участникът е декларирал съгласието си да извършва комплексно обслужване и системната и експертна помощ за информационно-техническата инфраструктура на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, с включени всички програмни и технически средства, съгласно таблицата по т. 4 на Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката.

3. При изпълнение предмета на поръчката участникът ще прилага процесно-ориентиран подход на комплексното сервизно обслужване, включително експертна помощ, който предполага осигуряване на пълна техническа и функционална изправност на приетата за сервизно обслужване техника и възстановяване пълната работоспособност на съществуващите решения при инцидент и подадена заявка от Възложителя, изградени от сървъри, сторидж, комуникационно оборудване, и софтуер за архивиране и възстановяване HP Data Protector, след евентуални повреди и сринове, а не само отделно разрешаване и разделяне на възникналите проблеми като хардуерни, програмен софтуер или софтуерни.

4. Участникът е заявил, че специалистите, които ще бъдат ангажирани от негова страна по изпълнението на поръчката са способни да идентифицират и оценят влиянието на възникналите проблеми на ниво интегрирано решение, а не само в рамките на отделните хардуерни или софтуерни платформи, които го изграждат.

5. Декларирано е, че следгаранционното сервизно обслужване и техническа поддръжка ще се извършват съгласно изискванията на производителите на хардуера и най-добрите ИТ практики.

6. Участникът е заявил, че при изпълнението на предмета на поръчката ще извършва всички дейности, посочени в т. 1.5 от Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката.

7. Участникът е заявил, че е запознат, че при необходимост от замяна на дефектиралите компоненти, вложените изправни части и елементи стават собственост на Възложителя при влягането им, а заменените повредени части и елементи стават наша собственост, както и, че при извършване на ремонтни дейности ще влага части, които са нови, с параметри и функционалност, еквивалентни или по-добри от тези на заменените части.

8. За всички хардуерни компоненти, които не са с изтекъл жизнен цикъл, ще осигури поддръжка от производителя или негово официално представителство в България.

9. За всички хардуерни компоненти и програмен софтуер ще осигури възможност за ескалация към 2-ро и 3-то ниво поддръжка на производителя на хардуера.

10. Заявено е, че при невъзможност за отстраняване на повредата на място, устройството ще се заменя с друго обратно устройство, със същите или по-високи технически показатели, при спазване параметрите на времената за обслужване. Предоставеното устройство подлежи на връщане само в случай, че повредата бъде отстранена в съответствие с условията на предоставяне на услугата.

11. Сервизното обслужване ще се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя, съгласно списък с адресите на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК. Участникът е заявил, че му е известно, че се допуска отделни дейности, за които е невъзможно или нецелесъобразно да бъдат извършени на място, да бъдат извършени в сервизната му база, като за времето на диагностика и/или ремонт на взетия компонент ще 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 негова сметка.

12. Участникът е заявил, че за времетраенето на договора ще извърши една профилактика на оборудването, включено в обхвата на поддръжка след одобрен от двете страни график.

13. Участникът е декларирал, че е запознат, че се допуска отдалечена диагностика на системите, за да се улесни и ускори решаването на евентуален проблем, като отдалечената поддръжка може да се извърши само след получаване на надлежна оторизация за достъп до системата от упълномощени лица от страна Възложителя.

14. Участникът е предложил следната схема за реакция, схема за ескалация на проблем и срокове за отстраняването на техническите неизправности, чрез прилагане на ефективна процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му:

Предложена е система за приемане на заявки „ХелпДеск“ (Help Desk) за регистриране на възникнали проблеми и схема за ескалация/приоритизация на сервизни събития. Заявки се приемат на национален телефон, и на on-line платформа „Стемо Хелпдеск“. След регистрацията на събитието се определя статус, приоритет и съпровождаща документация. Предложена е схема за ескалация в табличен вид. Представена е също схема за управление на инциденти, ниво на поддръжка и графична схема на цялостния процес на управление и отстраняване на проблеми.

15. Участникът предлага следните срокове за изпълнение на дейностите по предмета на поръчката:

15.1. Време за реакция - в рамките на 4 (четири) работни часа, след получаване на заявка от Възложителя;

15.2. Време за отстраняване на проблем:

15.2.1. Време за отстраняване на хардуерен проблем, влияещ върху основната функционалност на работата – до 24 (двадесет и четири) часа след установяване на проблема;

15.2.2. Време за отстраняване на хардуерен проблем, слабо влияещ върху основната функционалност на работата – не повече от 15 (петнадесет) работни дни, след установяване на проблема;

15.2.3 Време за отстраняване на софтуерен проблем – във възможно най-кратки срокове в зависимост от спецификата на проблема (best effort).

16. За изпълнение на дейностите по предмета на поръчка участникът ще изготви и предложи на Възложителя подходяща форма на заявка за отстраняване на проблем.

15. Участникът е заявил, че за всяка извършена дейност по комплексното обслужване, неговите служители 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.

17. Участникът е декларирал, че е запознат напълно с всички условия, обстоятелства и изходни данни, необходими за изпълнение на обществената поръчка и приема условията на проекта на договора към документацията на обществената поръчка.

18. Декларирано е, че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда и условията на труд.

Към техническото предложение е приложено копие на валиден сертификат по т. 8 от Техническите изисквания и спецификации – Сертификат № 10235682 за прилагана система за управление на услугите (IT Service Management System), кореспондираща с най-добрите ИТ практики (ITIL) по стандарт ISO/IEC 20000 за сервизно обслужване и техническа поддръжка на ИТ техниката.

Във връзка с гореизложеното комисията констатира, че Техническото предложение на участника „СТЕМО“ ООД съответства на предварително обявените условия на поръчката и предлага участникът да бъде допуснат до по-нататъшно участие в процедурата.

II. Участникът „СИЕНСИС“ АД е представил надлежно подписано Техническо предложение за изпълнение на обществената поръчка.

Техническото предложение е изготвено съгласно Образец № 3 от документацията и в него участникът е заявил следното:

1. Сроктът, за който участникът се ангажира да изпълнява дейностите, включени в предмета на поръчката е 12 /дванадесет/ месеца, считано от датата на подписване на договор и в съответствие с началните дати посочени в ценовото ни предложение.

2. Участникът е декларирал съгласието си да извършва комплексно обслужване и системната и експертна помощ за информационно-техническата инфраструктура на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, с включени всички програмни и технически средства, съгласно таблицата по т. 4 на Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката.

3. При изпълнение предмета на поръчката участникът ще прилага процесно-ориентиран подход на комплексното сервизно обслужване, включително експертна помощ,

който предполага осигуряване на пълна техническа и функционална изправност на приетата за сервизно обслужване техника и възстановяване пълната работоспособност на съществуващите решения при инцидент и подадена заявка от Възложителя, изградени от сървъри, сторидж, комуникационно оборудване, и софтуер за архивиране и възстановяване HP Data Protector, след евентуални повреди и сринове, а не само отделно разрешаване и разделяне на възникналите проблеми като хардуерни, програмен софтуер или софтуерни.

4. Участникът е заявил, че специалистите, които ще бъдат ангажирани от негова страна по изпълнението на поръчката са способни да идентифицират и оценят влиянието на възникналите проблеми на ниво интегрирано решение, а не само в рамките на отделните хардуерни или софтуерни платформи, които го изграждат.

5. Декларирано е, че следгаранционното сервизно обслужване и техническа поддръжка ще се извършват съгласно изискванията на производителите на хардуера и най-добрите ИТ практики.

6. Участникът е заявил, че при изпълнението на предмета на поръчката ще извършва всички дейности, посочени в т. 1.5 от Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката.

7. Участникът е заявил, че е запознат, че при необходимост от замяна на дефектиралите компоненти, вложените изправни части и елементи стават собственост на Възложителя при влягането им, а заменените повредени части и елементи стават наша собственост, както и, че при извършване на ремонтни дейности ще влага части, които са нови, с параметри и функционалност, еквивалентни или по-добри от тези на заменените части.

8. За всички хардуерни компоненти, които не са с изтекъл жизнен цикъл, ще осигури поддръжка от производителя или негово официално представителство в България.

9. За всички хардуерни компоненти и програмен софтуер ще осигури възможност за ескалация към 2-ро и 3-то ниво поддръжка на производителя на хардуера.

10. Заявено е, че при невъзможност за отстраняване на повредата на място, устройството ще се заменя с друго обратно устройство, със същите или по-високи технически показатели, при спазване параметрите на времената за обслужване. Предоставеното устройство подлежи на връщане само в случай, че повредата бъде отстранена в съответствие с условията на предоставяне на услугата.

11. Сервизното обслужване ще се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя, съгласно списък с адресите на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК. Участникът е заявил, че му е известно, че се допуска отделни дейности, за които е невъзможно или нецелесъобразно да бъдат извършени на място, да бъдат извършени в сервизната му база, като за времето на диагностика и/или ремонт на взетия компонент ще 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 негова сметка.

12. Участникът е заявил, че за времетраенето на договора ще извърши една профилактика на оборудването, включено в обхвата на поддръжка след одобрен от двете страни график.

13. Участникът е декларирал, че е запознат, че се допуска отдалечена диагностика на системите, за да се улесни и ускори решаването на евентуален проблем, като отдалечената поддръжка може да се извърши само след получаване на надлежна оторизация за достъп до системата от упълномощени лица от страна Възложителя.

14. Участникът е предложил следната схема за реакция, схема за ескалация на проблем и срокове за отстраняването на техническите неизправности, чрез прилагане на ефективна процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му:

Предложена е схема и процедура за приемане на заявка за проблем и действия (реакция) за отстраняването му. Схемата включва приоритизация на проблемите и разпределение към техническия експерт за извършване на проверка, документиране и ако е възможно стартиране на отдалечена диагностика. При невъзможност за отдалечена диагностика действията се извършват на място. Предложена е схема на ескалация на проблем и срокове за отстраняване на технически неизправности и е приложена таблична форма.

Представен е в графична форма цялостния процес по приемане и отстраняване на проблемите.

15. Участникът предлага следните срокове за изпълнение на дейностите по предмета на поръчката:

15.1. Време за реакция - в рамките на 4 (четири) работни часа, след получаване на заявка от Възложителя;

15.2. Време за отстраняване на проблем:

15.2.1. Време за отстраняване на хардуерен проблем, влияещ върху основната функционалност на работата – до 24 (двадесет и четири) часа след установяване на проблема;

15.2.2. Време за отстраняване на хардуерен проблем, слабо влияещ върху основната функционалност на работата – не повече от 15 (петнадесет) работни дни, след установяване на проблема;

15.2.3 Време за отстраняване на софтуерен проблем – във възможно най-кратки срокове в зависимост от спецификата на проблема (best effort).

16. За изпълнение на дейностите по предмета на поръчка участникът ще изготви и предложи на Възложителя подходяща форма на заявка за отстраняване на проблем.

15. Участникът е заявил, че за всяка извършена дейност по комплексното обслужване, неговите служители 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.

17. Участникът е декларирал, че е запознат напълно с всички условия, обстоятелства и изходни данни, необходими за изпълнение на обществената поръчка и приема условията на проекта на договора към документацията на обществената поръчка.

18. Декларирано е, че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда и условията на труд.

Към техническото предложение е приложено копие на валиден сертификат по т. 8 от Техническите изисквания и спецификации – Сертификат № 216029-2017-AQ-BGR-UKAS за прилагана система за управление на услугите (IT Service Management System), кореспондираща с най-добрите ИТ практики (ITIL) по стандарт ISO/IEC 20000 за сервизно обслужване и техническа поддръжка на ИТ техниката.

Във връзка с гореизложеното комисията констатира, че Техническото предложение на участника „СИЕНСИС“ АД съответства на предварително обявените условия на поръчката и предлага участникът да бъде допуснат до по-нататъшно участие в процедурата.

Въз основа на констатираното на етап разглеждане на Техническите предложения за изпълнение на поръчката и след установяване на съответствието им с изискванията на Възложителя, комисията реши следващото открито заседание да се състои на 09.04.2020 г. (четвъртък) от 10:30 часа, когато ще бъдат отворени и оповестени ценовите предложения на допуснатите участници „СТЕМО“ ООД и „СИЕНСИС“ АД.

Съгласно чл. 57, ал. 3 от Правилник за прилагане на Закона за обществените поръчки председателят на Комисията се ангажира да публикува в профила на купувача на интернет страницата на НЗОК съобщение, с което участниците да бъдат уведомени за датата, часа и мястото на отваряне и оповестяване на ценовите предложения на допуснатите до този етап от процедурата участници.

Дата на съставяне на настоящия протокол: 06.04.2020 г.

КОМИСИЯ В СЪСТАВ:

Председател: Николай

Членове: 1. Стоян

2. Катя