

**МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

**„ПОДДРЪЖКА И РЕМОНТ НА МУЛТИФУНКЦИОНАЛНИ
УСТРОЙСТВА“**

ТС *A 76.3870.21*

СОФИЯ
2021 г.

1. НАИМЕНОВАНИЕ НА УСЛУГАТА

„Поддръжка и ремонт на мултифункционални устройства”

2. ОПИСАНИЕ И ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

2.1. Съставът на мултифункционалните устройства¹ (за принтиране, сканиране и копиране), описани в Приложение № 1, подлежащи на извънгаранционна техническа поддръжка, е съгласно нуждите на административните звена на Министерство на отбраната и Комендантство – МО, съгласно неговите функционални задължения.

2.2. Извънгаранционната техническата поддръжка включва:

- 2.2.1. Основна точка за контакт и консултация;
- 2.2.2. Първоначална проверка на работоспособността;
- 2.2.3. Периодично техническо обслужване;
- 2.2.4. Ремонт на Техниката²;
- 2.2.5. Ъпгрейд³ (англ. Upgrade) на елементи от хардуера;
- 2.2.6. Поддръжка на софтуера.

2.3. Извънгаранционната техническа поддръжка да се извършва съгласно предписанията на производителя на Техниката. При липса на подобни документи, такива да се предлагат/изготвят от Изпълнителя и се утвърждават от Възложителя за изпълнение. Техническата поддръжка да е в обема, посочен в експлоатационната документация и техническите документи на всяко изделие. Осигуряващият техническата поддръжка и обслужване се задължава да осигури резервни части, модули и устройства и тяхната подмяна;

2.4. Извънгаранционната техническа поддръжка включва:

2.4.1. Основната точка за контакт и консултация

2.4.1.1. Изпълнителят⁴ да осигури основна точка за контакт, като комуникацията с нея да се извършва по избор, чрез стационарен телефон, мобилен телефон, факс, електронна поща и писмено уведомление. Изпълнителят потвърждава за получаването на уведомлението по избор чрез телефон (стационарен или мобилен), факс или електронна поща и писмено уведомление;

2.4.1.2. На основната точка за контакт Изпълнителят да осигури приемане/регистрация (завеждане) на уведомленията за възникнали аварии

¹ В техническата спецификация навсякъде вместо „Мултифункционални устройства” ще се използва „Техниката”.

² Ремонтът е комплекс от мероприятия за поддръжане и възстановяване на изправността или работоспособността на Техниката, предмет на тази ТС. Ремонтът се извършва за отстраняване на неизправностите, предизвикани от различните видове откази, на аварийните и бойните повреди, както и за възстановяване на ресурса.

³ Официален правописен речник на български език, Просвета, 2012. Подмяна/добавяне на по-нов модел хардуер или подмяна/добавяне хардуерен/и компонент/и, които да направят хардуерното устройство с по-добри технически параметри.

⁴ Навсякъде в текста на ТС под Изпълнител/Възложител да се разбира титуляря или представител на същия.

(откази и повреди), заявки за ремонт, доклади за състоянието на техниката и друга кореспонденция по извършването на посочените дейности;

2.4.1.3. Основната точка за контакт да работи по схемата 24/7 (по всяко време на денонощието, всеки ден от седмицата) - за уведомления за възникнали повреди, заявки по предмета на ТС, запитвания, доклади и др., чрез телефонен секретар, факс и електронна поща. Изпълнителят потвърждава за получаването на уведомлението;

2.4.1.4. За консултация със специалист на Изпълнителя, основната точка за контакт е по схемата 8/5 (осем часа през работно време, в работните дни от седмицата), в часови диапазон от 09.00 до 17.00 ч. Консултацията със специалист да се извършва чрез телефон, chat-клиент или други комуникационни средства, регламентирани в договора за поддръжка;

2.4.1.5. Консултацията да обхваща следните дейности:

2.4.1.5.1. Консултиране и дистанционна помощ по работата на техниката;

2.4.1.5.2. Консултиране при възникнала авария за диагностициране на проблем/проблеми и предложения за възможни незабавни мерки по отстраняването му/им;

2.4.1.5.3. Консултациите да се завеждат (отчитат – зададен въпрос от Потребителя, даден отговор или препоръчано действие от Изпълнителя, както и получените резултати от предприетите действия) в дневници, заведени при Възложителя и Изпълнителя.

2.4.2. Първоначална проверка на работоспособността⁵

2.4.2.1. Първоначалната проверка на работоспособност се извършва от Изпълнителя еднократно, с начало в срок до един месец от сключване на договор, по план и обем, утвърдени от Възложителя.

2.4.2.2. Да се извършва в присъствието на Възложителя, с двустранен Протокол за приемане на извършените услуги, съдържащ дейностите и проверените стойности на характеристиките на техниката (оборудването) и/или на отделен елемент;

2.4.2.3. Проверката на работоспособността на техниката обхваща следните дейности:

2.4.2.3.1. Извършване на диагностика и дефектация на техниката и/или на отделни елементи и изготвяне на дефектовъчна ведомост от Изпълнителя с предложение по предмета на ТС;

⁵ В зависимост от техническото им състояние изделията (системите) се оценяват като изправни (неизправни) и като работоспособни (неработоспособни). Същите се считат изправни, ако съответстват на всички изисквания, установени от „техническата документация“ от производителя (технически условия, формуляри, паспорти и др.), съпровождаща изделията (системата). Техническите средства (системи) се считат работоспособни, ако изпълняват всички свои функции, като запазват зададените им параметри в границите, установени от „техническата документация“. За разлика от изправните работоспособните изделия (системи) може да имат отделни дефекти, които не влияят непосредствено върху изпълняваните от тях функции (следи от корозия, нарушаване на декоративни покрития, изгаряне на сигнални лампи и др.).

2.4.2.3.2. Проверка на техническите характеристики и параметри на техниката за работоспособност;

2.4.2.3.3. Привеждане на техническите характеристики и параметри на техниката (оборудването) до нормите, определени от производителя;

2.4.2.3.4. Вписване на извършените дейности и измерените стойности в експлоатационната документация.

2.4.3. Периодично техническо обслужване

2.4.3.1. Периодичното техническо обслужване да се извършва само на техниката описана в Приложение № 1. Извършва се един път в годината по заявка на Възложителя, обхващащо дейности (Приложение № 2), които не са заповядани да се извършват от експлоатацията личен състав с министерски заповеди или действащи нормативни документи, по график и план, изготвен от Изпълнителя и утвърден от Възложителя;

2.4.3.2. Техническото обслужване на техниката или отделни елементи да се извършва в присъствието на Възложителя, с двустранно подписване на Протокол за приемане на извършените услуги, съдържащ извършените дейности;

2.4.3.3. Извършвани дейности в техническото обслужване:

2.4.3.3.1. Проверка за актуалността и състоянието на програмното осигуряване и инсталиране на налични безплатни обновявания (ъпгрейд), сервизни пакети, фиксове и други актуални версии, след утвърждаване от Възложителя;

2.4.3.3.2. Предложенията за инсталиране на софтуер не трябва да изменят начина на функциониране на оборудването и да осигуряват съвместимост с използваните по-стари версии, като същите да имат описание на новите възможности в приложение за справка и помощ;

2.4.3.3.3. Техническото обслужване е съгласно описаното в Приложение № 1 и посоченото в заявката на Възложителя;

2.4.3.3.4. При констатиране на повреда, същата се отстранява като Изпълнителят информира Възложителя (прави предложение по предмета на ТС) и след утвърждаване от него, извършва ремонт съгласно т. 2.4.4.

2.4.4. Ремонт на Техниката

2.4.4.1. Ремонтът да се извършва от Изпълнителя по уведомление (заявка) от Възложителя и да включва техниката на настоящата техническа спецификация или при изпълнение на техническо обслужване съгласно т. 2.4.3;

2.4.4.2. Максималният срок за явяване на специалист на Изпълнителя на място, да бъде не по-късно от 8 часа след потвърждаването на заявка за ремонт, в рамките на работното време на Възложителя;

2.4.4.3. Ремонтът да обхваща:

2.4.4.3.1. Извършване на диагностика и дефектация, изготвяне на дефектовъчна ведомост и предложение от Изпълнителя (включва предложение за ремонт и предложение за подмяна на дефектиралото изделие с ново), включително за осигуряването на резервни елементи, части, модули и др. за нуждите на ремонта за дейностите в Приложение № 3, при необходимост с предложени и други такива;

2.4.4.3.2. Приемане/сдаване на изделията за ремонт да се осъществява чрез подписване на двустранен приемо-предавателен протокол между Изпълнителя и Възложителя;

2.4.4.3.3. При необходимост и за нуждите на ремонта, Изпълнителят осигурява резервни елементи, части, модули и други, съгласно условията на договора;

2.4.4.3.4. При ремонт на техниката, ако се установи, че на пазара вече не се предлагат елементи/изделия/агрегати/ възли/други или софтуер (драйвери) за нуждите на ремонта, Изпълнителят да предлага на Възложителя подмяна на техническата и/или софтуерна част (драйвери) с ново предложение. В случай, че предложението не удовлетворява Възложителя, същият има право на отказ;

2.4.4.3.5. Повредената част да се връща на Възложителя, придружена с дефектовъчна ведомост, подписана и подпечатана от Изпълнителя;

2.4.4.3.6. Промяната на конфигурацията на изделието/блока/модула/други от Техниката, в резултат на ремонта, да се извършва съгласно действащите заповеди, ръководства и други документи с произтичащата от тях отчетност;

2.4.4.3.7. Изпълнителят да интегрира и въвежда в експлоатация ремонтираните изделия. След ремонта, техническите средства да са в работоспособно състояние;

2.4.4.3.8. Транспортът при извършване на дейностите по ТС е отговорност на Изпълнителя;

2.4.4.3.9. Констатираните повреди, вследствие на форсмажорни обстоятелства или по вина на експлоатационния състав, да се докладват на Възложителя.

2.4.4.3.10. Дефектиралите елементи, части, модули и др., се заменят или ремонтират от Изпълнителят, след направено предложение до Възложителя с предложение, включващо: предложение за ремонта и предложение за осигуряването и монтажа на новото изделие еквивалентно на повреденото;

2.4.4.3.11. Вземане на решение от страна на Възложителя за потвърждаване или отказ от извършване на ремонта и уведомяване на Изпълнителя. Ремонтът се извършва след като Възложителят е утвърдил с подпис направеното предложение;

2.4.4.3.12. В случай, че стойността на ремонта надвишава 70 % от реалната пазарна стойност на повреденото изделие, Възложителят има право да откаже ремонта;

2.4.4.3.13. По заявка (искане) на Възложителя на мястото на повредената част се осигурява нова с еквивалентни параметри и характеристики;

2.4.4.3.14. Повредената част, придружена с дефектовъчна ведомост, подписана и подпечатана от Изпълнителя, се връща на Възложителя;

2.4.4.3.15. Монтирането на изделието (частта) след като е отремонтирано/а се извършва от Изпълнителя, след което се подписва двустранен Протокол за приемане на извършените услуги между Изпълнителя и Възложителя;

2.4.4.4. Ремонтираната техника не трябва да изменя начина си на функциониране, както и софтуерната съвместимост със съществуващите си елементи по т. 2.1 и изготвени преди това файлове или инсталиран софтуер;

2.4.4.5. При получаване (приемане) на ремонтираната техника и имущества след ремонт, Възложителят проверява изправността на същата (техническото състояние на всички блокове, уреди, агрегати и съставни части, извършена ли е регулировка и привеждане на основните параметри на техниката/изделията до нормите, посочени в техническата документация) и формуляра (служебна книжка, паспорт) за отразяване на ремонтните дейности.

2.4.4.6. Предложението за ремонт да се представя от Изпълнителя до 2 работни дни, след подаване на заявката за ремонт. Ремонтът да бъде извършван за не повече от 6 месеца, считано от датата на утвърждаване на предложението за ремонт от Възложителя, предвид закупуването или доставянето на части от чужбина и тяхното забавяне.

2.4.5. Ъпгрейд на елементи от хардуера

2.4.5.1. Ъпгрейд на елементи от хардуера или софтуера на техниката или нейни съставни части и модули да се извършва само при изпълнение на т. 2.4.4.3.4 по писмена заявка на Възложителя (или по утвърдено от Възложителя предложение от Изпълнителя), съдържаща точна информация за състава на ъпгрейдваната техника/модули/съставни части/елементи, включваща серийни/инвентарни номера и точно местоположение, с конкретно предложение (сравнителни характеристики на съществуващото и новото предложение);

2.4.5.2. По предложение на Възложителя, ъпгрейд може да се извърши и с възли, детайли, части или модули на същия;

2.4.5.3. Настъпилите изменения/различия в Техниката при ъпгрейд не трябва да променят съответствието ѝ на всички изисквания, установени от нормативно-техническата документация на същата;

2.4.5.4. След приключване на ъпгрейд, Изпълнителят нанася измененията в съответната документация, представя писмен отчет за проверка работоспособността на техниката и/или на отделен елемент, отчита извършените дейности и вложената материална част;

2.4.5.5. Извършва се приемане работоспособността на техниката и/или на отделния елемент, с подписване на двустранен Протокол за приемане на извършените услуги (с изписани номенклатури, количества, серийни номера и забележки при необходимост) от комисия с представители на Възложителя и Изпълнителя.

2.4.6. Поддръжка на софтуера

2.4.6.1. Поддръжката на софтуера се извършва по заявка от Възложителя или по утвърдено от него предложение на Изпълнителя при изпълнение на т. 2.4.4 и се отнася за техниката на настоящата техническа спецификация;

2.4.6.2. Поддръжката на софтуера включва:

2.4.6.2.1. Предоставяне на права на Министерството на отбраната и БА за ползване на системния и приложния софтуер, съгласно т. 2.1, за времето на целия жизнен цикъл на техниката;

2.4.6.2.2. Лицензите на софтуера да осигуряват пълната функционалност на оборудването по т. 2.1 за времето на целия жизнен цикъл на същото;

2.4.6.2.3. Поддържане на програмното осигуряване, сервизните пакети и фиксове с актуални версии;

2.4.6.2.4. Дейности за профилактика, проверка състоянието на софтуера, драйвери, база данни и др. и при необходимост преинсталиране или възстановяване на същия;

2.4.6.2.5. Предоставяне на инсталационни пакети на нови продукти и нови версии на софтуера, съвместими с използваните в техниката програмни продукти, с необходимата техническа документация и носители с драйвери за съответната операционна система;

2.4.6.2.6. Извършва се приемане работоспособността на техниката, в резултат от подмяната/работата по софтуера, и/или на отделния елемент, с подписване на двустранен Протокол за приемане на извършените услуги (с изписани номенклатури, количества, серийни номера и забележки при необходимост) от комисия с представители на Възложителя и Изпълнителя;

2.4.6.2.7. Осигуряващият техническата поддръжка и обслужване се задължава да опреснява софтуер, необходим за работата на компютърната техниката при поискване от Възложителя.

3. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПРЕДОСТАВЯНАТА УСЛУГА

3.1. Място за изпълнение:

- 3.1.1. В сервизни бази на фирмата изпълнител;
- 3.1.2. В сградата на Министерство на отбраната (МО), гр. София, ул. "Дякон Игнатий" № 3;
- 3.1.3. В сградата на Министерство на отбраната (МО), гр. София, бул. „Тотлебен“ № 34;

3.2. Изисквания за съвместимост и взаимодействие;

Предлаганите модули и части да са напълно съвместими с използваните в Техниката и да не променят нейната техническа функционалност.

3.3. Технологични/Технически изисквания;

Набавянето (осигуряването) на всички видове модули, части и услуги по дейностите, предмет на техническата спецификация, да се извършва по заявка и обем изпратени/съгласувани от представител на Възложителя.

4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ НА УСЛУГАТА

4.1. Изпълнителят да притежава сертификат за внедрена система за управление на качеството по БДС EN ISO 9001 или еквивалентно/и, с обхват включващ предмета на обществената поръчка;

4.2. Изпълнителят да бъде официален/оторизиран представител на производителя на техника⁶.

4.3. Изпълнителят да разполага с персонал, притежаващ съответната професионална компетентност;

4.4. Изпълнителят да осигури подмяната на резервни части, модули и устройства. Транспортът при извършване на дейностите е отговорност на Изпълнителя;

4.5. Изпълнителят да опреснява софтуер, необходим за работата на техниката при поискване;

4.6. Изпълнителят да осигури техническа поддръжка и обслужване по местата, където е разположена техниката. Техниката се намира в сградите на Министерство на отбраната на ул. „Дякон Игнатий“ №3 и бул. "Тотлебен" №34.

5. ДРУГИ СПЕЦИФИЧНИ ИЗИСКВАНИЯ

5.1. Изисквания за гаранционен срок;

5.1.1. За части, модули, възли, детайли и елементи от оборудването, ремонтирани от Изпълнителя по време на действието на договора – гаранционният срок да е не по-малко от 12 (дванадесет) месеца. Срокът тече от датата на подписване на двустранен Протокол за приемане на извършените услуги между Изпълнителя и Възложителя;

5.1.2. При възникнала неизправност на части, модули, възли, детайли и елементи от оборудването, посочени в т. 5.1.1, в рамките на гаранционния срок, отстраняването и е за сметка на Изпълнителя;

⁶ Това означава, че при сключване на договор за извънгаранционна техническа поддръжка, техниката се регистрира от Изпълнителя чрез уникалния си сериен номер (напр. на WEB страница на производителя). Тази регистрация го задължава да поддържа определен набор резервни части и устройства и да ги доставя в срок за навременно извършване на ремонтните дейности.

5.1.3. За части, модули, възли, детайли и елементи на Системата и софтуер, подменени чрез осигуряване на нови от Изпълнителя, по време на действието на договора – гаранционният срок да не е по-малко от 24 (двадесет и четири) месеца. Срокът тече от датата на подписване на двустранен Протокол за приемане на извършените услуги между Изпълнителя и Възложителя;

5.1.4. При възникнала неизправност на части, модули, възли, детайли и елементи на техниката и софтуер, посочени в т. 5.1.3, в рамките на гаранционния срок, отстраняването и е за сметка на Изпълнителя;

5.1.5. Гаранционните срокове за извършените услуги, предмет на техническата спецификация, се считат от датата на подписване на двустранния Протокол за приемане на извършените услуги, подписан от Изпълнителя и Възложителя.

5.2. Изисквания по електромагнитна защита

5.2.1. Дейностите по ремонта и техническото обслужване (Приложение № 2 и 3) и подменените/ремонтирани части/модули/елементи не трябва да влошават електромагнитните характеристики на техниката.

5.3. Изисквания по ергономичност, обитаемост и техническа естетика.

Не се изисква.

5.4. Изисквания по експлоатация, удобство за техническо обслужване и ремонт

Не се изисква.

5.5. Изисквания за сертификация

5.5.1. Дейностите, предмет на техническата спецификация да се извършват от квалифициран персонал, оторизиран за това и при спазване на изискванията на ЗЗКИ и съпътстващата го нормативна и поднормативна база;

5.6. Изисквания за скритост и маскировка

Не се изисква.

5.7. Изисквания към оценяване на съответствието

5.7.1. Оценяване на съответствието на услугата, предмет на техническата спецификация, с изискванията на договора и приемането на извършените услуги се извършва от комисия, сформирана от Заявителя/Потребителя с участието на представител/и на Изпълнителя;

5.7.2. Когато ремонтът се извършва чрез подмяна на част (модул) с нова, притежаваща сериен номер, Изпълнителят предава на приемащия извършения ремонт с представяне на:

5.7.2.1. Гаранционна карта за новата част (модул) с идентифициращ я сериен номер, издадена от Изпълнителя;

5.7.2.2. Декларация за съответствие, съдържаща текст, че подменената част (модул) е нова, неупотребявана и е произведена в годината предхождаща ремонта, издадена от Изпълнителя;

5.7.3. Оценяване на съответствието и приемането на услугите да се удостоверява с подписване на двустранен Протокол за приемане на извършените услуги между Изпълнителя и Възложителя.

Документите по т. 5.7.2, които са на чужд език, да са съпроводени с превод на български език.

5.8. Изисквания за транспортно пригодност и съхранение

Не се изисква.

6. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ЗАЩИТА НА КЛАСИФИЦИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Няма.

7. ПРИЛОЖЕНИЯ.

7.1. Приложение № 1 – Списък на Мултифункционални функционални устройства, подлежащи на поддръжка и ремонт.

7.2. Приложение № 2 – Спецификация на регламентните дейности на техническата поддръжка;

7.3. Приложение № 3 – Ремонтни дейности.

Приложение № 1

№ по ред	Марка и модел МФУ, които подлежат на ремонт
1.	МФУ Brother DCP 8065 DN
2.	МФУ Brother MFC 8860 DN
3.	МФУ Lexmark MX410de
4.	МФУ HP LJ M1522MFP
5.	МФУ Samsung SCX 5637 FR

СПЕЦИФИКАЦИЯ

на регламентните дейности на техническата поддръжка

1. Извършване проверка на работоспособността на оборудването (отделни елементи и устройства) и изготвяне на акт за техническото състояние от Изпълнителя;
2. Извършване на дейностите съгласно предписанията на производителя (дейности посочени в експлоатационната документация и техническите документи на всяко изделие на системата);
3. Основен преглед и вътрешно почистване на блоковете на цялата апаратура; проверяване, почистване, регулиране на контактите, превключвателите, щепселните съединения и т. н.;
4. Проверка на работоспособността на всички комплектуващи изделия, като се използват вградени уреди, дисплеи и измерителни средства, влизащи в комплекта по формуляр/служебна книжка, и извършване, ако е необходимо на настройки и регулировки;
5. Проверка на наличието, изправността и почистване на оборудването и спомагателното имущество, в частта за дейности от специалисти;
6. Попълване на експлоатационната документация с регламентните дейности и контрол на техническото състояние;
7. Проверка и ако е необходимо, заменяне в апаратурата на приборите и елементите, които имат недостатъчен технически ресурс;
8. Проверка на регулиращите и управляващите елементи и комутационните вериги;
9. Измерване на всички параметри на апаратурата, предвидени в експлоатационната документация и довеждането им в установените норми;
10. Проверка състоянието на електрозахранващите източници;
11. Проверка и при необходимост почистване на контактите и смазване на въртящите елементи, с отваряне на блокове ако е необходимо;
12. Отстраняване на открити повреди;
13. Извършване на оптимизация на данните и моментен архивиран запис на програмното осигуряване, както и актуализиране на информацията;
14. Проверката за актуалността и състоянието на програмното осигуряване, изготвяне на предложение и инсталиране на налични безплатни обновявания (ъпгрейд), сервизни пакети, фиксове и други актуални версии.

РЕМОНТНИ ДЕЙНОСТИ

1. Диагностика на апаратура/блок/модул/възел/агрегат и други съставни части на оборудването;
2. Демонтаж на изделие/блок/възел/агрегат/модул/елемент и други съставни части на оборудването;
3. Замяна на изделие/блок/възел/агрегат/модул/елемент и други съставни части на оборудването с налично такова от запасното оборудване;
4. Ремонт на изделие/модул/възел и други съставни части на оборудването;
5. Тестове, настройки, калибровки или интеграция, при необходимост за възстановяване работоспособността на оборудването;
6. Монтаж на изделие/модул/възел и други съставни части на оборудването;
7. Почистване от прах, влакна и др. на вътрешната част на блоковете, модулите и други такива обезшумяване;
8. Смяна, добавяне или ъпгрейд на компонент (модул)/възел/блок и други съставни части на оборудването, не закупен/и от Изпълнителя (Изпълнителят осигурява резервни елементи, части, модули и др., за нуждите на ремонта);
9. Смяна, добавяне или ъпгрейд на компонент (модул)/възел/блок и други съставни части на оборудването, закупен/и от Изпълнителя;
10. Смяна на платка;
11. Ремонт на захранване (захранващ блок/модул/агрегат и други съставни части на захранващото оборудване);
12. Смяна на елемент на платка;
13. Ремонт на платка;
14. Диагностика на компонент (модул);
15. Инсталиране на драйвери/софтуер.