

# МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО

## АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА

**„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година”**

### ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

#### Въведение

Нормалното функциониране на системата на Агенция по вписванията (АВ) и изпълнението на работните процеси в нея се подпомагат от информационни системи (ИС), предоставящи определени услуги (ИТ услуги), както на АВ, така и на други държавни институции. Съгласно Устройственият правилник на АВ, дирекция „Информационно обслужване и технологии” планира и осигурява предоставянето на тези услуги. Тъй като сервизното обслужване не е присъща дейност на АВ, то се изнася към външна специализирана организация, наричана по-нататък в текста – Сервизна организация. Настоящият документ представлява описание на изнесените сервизни услуги и изискванията към начина на предоставянето им.

#### Дефиниции

АВ	Агенция по вписванията
ИТ	Информационни технологии
Централно ниво	Технически средства осигуряващи ИТ инфраструктурата на АВ, които се намират в София и се използват от всички потребители на агенцията.
Оторизирано лице от АВ	Лице, което е определено от Изпълнителния директор на АВ да упражнява контрол по изпълнението на договора.
ИЦ	основен Изчислителен Център - намира се на адрес София, ул. ”Елисавета Багряна” №20
РИЦ	Резервен Изчислителен Център - намира се на адрес София, Младост 4, Бизнес Парк, Сграда 10Б
МП	Министерство на правосъдието – намира се на адрес София, ул. „Славянска“ №1
ТР	Търговски Регистър
ИР	Имотен Регистър
БУЛСТАТ	Регистър БУЛСТАТ

## **Цел на услугата**

Целта на тази услуга е осигуряването на извънгаранционна поддръжка и ремонт на техническите средства в информационната инфраструктура на АВ.

## **Обхват на услугата**

**Дейност 1:** Извънгаранционна поддръжка и ремонт на активно и пасивно мрежово оборудване в териториалните поделения и Централно управление

**Дейност 2:** Извънгаранционна поддръжка и ремонт на настолни и преносими компютри, копирни машини, периферни устройства и непрекъсваеми хранвания

## Дейност 1

### **Извънгаранционна поддръжка и ремонт на активно и пасивно мрежово оборудване в териториалните поделения и Централно управление**

#### **Въведение**

АВ разполага с мрежа от 125 локации и три информационни центъра. Всички те са свързани в мрежа. В голямата си част мрежовите устройства се намират в районни съдилища или техни поделения. Надеждното и безпроблемно функциониране комуникациите между отделните обекти на АВ е от ключово значение за функционирането на АВ. Това обуславя високите изисквания за извънгаранционното обслужване на активното и пасивното мрежово оборудване, както и стриктното спазване на времената за реакция.

Настоящата услуга се отнася до техниката, разположена на адреси посочени в **Таблица №4**.

Видът и броят на подлежащите на поддръжане устройства е даден в точка 3 и се отнася за състоянието им към месец април 2019 г.

Всички присъщи разходи за предоставяне на услугата (части, труд, транспорт и т.н.) за срока на договора са включени в общата цена на договора за предоставяне на същата.

#### **1. Тип и управление на услугата**

Услугата се предоставя по схемата 24/7/365 за срок от 1 година от подписването на договора.

1.1. При изпълнение на услугите, попадащи в обхвата на настоящите технически спецификации, изпълнителя следва да прилага мерки, чрез които да събира и анализира данни за измерване на предоставяните от него услуги и да управлява процесите по предоставяне на същите; Идентифицира, планира, и прилага подобрения; Установява цели за подобрене в качеството, разходите и използването на ресурсите; Осигурява възможност всички одобрени дейности да се извършват и предоставят и че се постигат желаните резултати. Тези мерки относно управление на ИТ услугите попада в приложното поле на системите за управление на услугите съгласно стандарт БСД/ISO 20000-1. За удостоверяване, че участниците прилагат мерки относно управление на ИТ услуги и покриват изискванията на спецификацията може да бъде представен и описан в техническите им предложения сертификат за наличие на въведена система за управление на услугите в ИТ сектора или еквивалент. Възложителя ще приема и други документи или обстоятелства, удостоверяващи прилагането на мерки относно управление на ИТ услуги.

#### 1.2. Дейности по услугата

---

*„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”*

Параметрите на **качеството на обслужване**, които следва да се осигурят от Сервизната организация за **Таблица №2** и **Зот** описанието на техниката следва да бъдат не по-лоши от дадените в **Таблица №1**.

**Таблица №1 Качеството на обслужване на активно и пасивно мрежово оборудване**

Параметър	Единица	Условие	Местоположение на офиса	В раб. време	В извънраб. време
Време за реакция	час (ч.)	максимално	Областни центрове	2	4
			Градове, които не са областни центрове	4	8
Време за отстраняване на повредата	час (ч.)	максимално	Областни центрове	8	16
			Градове, които не са областни центрове	12	24

- (a) Работното време е периодът от 9:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни.
- (b) Времето за реакция се отчита от момента на подаване до момента на потвърждаване регистрирането на повредата от Сервизната организация през уговорена Точка за контакт.
- (c) Времето за възстановяване на работоспособността се отчита от момента на потвърждаване на приемането ѝ (т.е. след изтичане Времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на системата, в което е включено ремонт на повреденото устройство или предоставянето на обратно такова.

1.3. Техническото поддържане от страна на Сервизната организация трябва да включва следните дейности:

- (a) Приемане и регистриране на заявка за повреда;
- (b) Вземане на решение за приоритет на изпълнение на съответното повикване, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки;
- (c) Консултации по телефона;
- (d) Посещение на място;
- (e) Попълване на сервизна карта;
- (f) Транспорт от и до съответното поделение на АВ;
- (g) Диагностика на повреденото устройство;
- (h) Регулярна профилактика на устройствата, почистване, тестване, както по предписание на Сервизната организация така и по заявка на АВ;
- (i) Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;
- (j) Предоставяне на обратна техника с аналогични технически параметри на повредената такава за срока на ремонта;
- (k) Тестване на технически устройства за работоспособност;
- (l) Поддържане на картотека от сервизни карти;
- (m) Изпращане при необходимост на дефектирани модули и устройства за ремонт в специализирани сервизни бази в страната;

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”

1.3. Сервизната организация трябва да осигури и следните дейности:

- (a) Инсталиране на съществуващия към момента на повредата системен софтуер и настройки;
- (b) При възникване на необходимост и при поискване от страна на АВ да бъдат извършени необходимите настройки и конфигурации на устройството/та;
- (c) Диагностика на хардуер и софтуер;
- (d) При необходимост извършване на диагностика и подмяна на неуправляеми до 8 порта мрежови устройства, които са извън списъка на мрежовите устройства за хардуерна поддръжка в Приложение 3 (D-Link, 3Com и други).
- (e) При необходимост извършване на диагностика и/или ремонт на окабеляването на локалната мрежа и активното мрежово оборудване и отстраняване на възникналите проблеми, които не изискват полагане на нови кабелни трасета;
- (f) Консултация на експерти на АВ;
- (g) Ежемесечно отчитане на извършените дейности;

**Забележка:** Цялата необходима документация, както и носителите на софтуера за инсталиране и преинсталиране на наличните специализирани приложни системи, и дефиниране на информационни структури и номенклатури в тях ще бъде предоставена от АВ.

**2. За да осигури качествено изпълнение на услугите Изпълнителят на услугата трябва да разполага с:**

- ❖ сертифицирано партньорство с производителя на оборудването;
- ❖ единна точка за контакт ;
- ❖ автоматизирана WEB базирана система за следене на сервизните поръчки със следната минимална функционалност:
  - Потребителски вход с име и парола;
  - Приемане и регистриране на заявка за повреда;
  - Вземане на решение за приоритет на изпълнение на съответното повикване, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки;
  - Поддържане на картотека от сервизни карти (Сервизна карта – това е документът съдържащ всички атрибути на ремонтираното техническо средство по заявка, заявената и установена повреда, вложените резервни части и извършените услуги), за отчетност на услугата.
  - Системата трябва да има възможност за приемане и обслужване на заявките, да потвърждава приемането на заявката и да подава информация за очакваната дата и час на посещение, както и името на сервизния инженер, който ще посети клиента
    - в работно време – от 9:00 ч. до 17:30 ч.
    - в извънработно време – през уговорена Точка за контакт.
  - Системата не трябва да позволява „затварянето” на приетите за обслужване

---

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”

заявки преди да е потвърдено изпълнението им от страна на Възложителя и преди за това да е изготвен и подписан протокол за извършената работа от съответните сервизни инженери и упълномощени от Възложителя в отделните подразделения на АВ лица.

2.1. Сервизната организация трябва да създаде и поддържа база данни за всички технически устройства, постъпили за ремонт при нея, с оглед постоянен контрол на качеството на ремонтираните устройства и оценка на работата ѝ. При поискване от страна на Възложителя, тази база от данни трябва да може да му бъде предоставена в XLS/XML-формат върху електронен носител.

2.2. Отчитането на сервизната дейност трябва да се осъществява от автоматизирана система чрез изготвяне на протоколи (с прилагане на сервизни карти) за извършената работа, които се подписват от упълномощени от АВ в отделните подразделения лица и от съответните сервизни инженери. Въз основа на тези протоколи се изготвят приемо-предавателни протоколи за приемане на работата на сервиза за съответния период, които се подписват от упълномощените съответно от АВ и ръководителя на сервизната организация лица.

2.3. Сервизната организация трябва да направи диагностика и анализ на работоспособността на (под диагностика и анализ да се разбира подробно описание на състоянието на устройствата и анализ на работоспособността им по отношение на тяхното предназначение и функциониране, както и описание на диагностицираните части, за които е констатирано че подлежат на подмяна; към диагностиката да бъде приложен и план график по подмяна на дефектирали части и компоненти на устройствата) техниката на Агенция по вписванията във всички локации. Въз основа на това се задължава да изготви доклад за състоянието на техниката по места. Срокът за изпълнение е 5 месеца след сключването на договора. Докладът се предава и в електронен формат.

Профилактиката се извършва по предварително съгласуван с Възложителя график

2.4. Участникът трябва да е сервизен партньор на поне 1 /един/ от производителите на посочената техника в таблица №2. За доказване участникът представя към техническото предложение заверено копие или оригинал на оторизационно писмо, договор или друг документ.

2.5. Участникът трябва да има функционираща Help-desk система или еквивалент, осигуряваща регистрация и приоритизиране на всички възникнали сервизни събития. Декларира се в техническото предложение.

2.6. Участникът следва да има въведена система за управление на информационната сигурност съгласно стандарт EN ISO 27001:2013 или еквивалент. Изискването за наличие на този сертификат се налага, тъй като избраният за Изпълнител участник, извършвайки дейностите по поддръжката, ще има достъп до техника, на която е възможно да е качена чувствителна информация. Участник, притежаващ посочения сертификат или негов еквивалент следва да покаже, че същият ще спазва изискванията за Информационна сигурност и на основание чл. 3, ал. 3 от Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност.

### **3. Описание на техническата и програмна среда в системата на Агенция по вписванията на Централно ниво**

#### **Таблица №2 Списък на активно и пасивно мрежово оборудване**

-----

*„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”*

№	Наименование и модел на устройствата	Количество	Гаранция
7	Cisco 2651 Multiservice Platform	30	Не са в гаранция
8	Cisco 1760 Modular Access Router	80	Не са в гаранция
9	Cisco 2821 Integrated Service Router	20	Не са в гаранция
12	Cisco Catalyst 2960-24TT Switch	24	Не са в гаранция
13	Cisco Catalyst 2950T 24 Switch	220	Не са в гаранция
14	Cisco IP Phone 7911G	215	Не са в гаранция
15	Cisco IP Phone 7912 G	35	Не са в гаранция
16	Cisco IP Phone 7921	2	Не са в гаранция
29	WS-C2960-24PC-L	10	Не са в гаранция

### Списък с адреси

Таблица №4 Списък с адреси

№	Поделения на АВ	Адрес	Коментар
1	Айтос	ул. „Цар Освободител“ № 3А	
2	Ардино	ул. „Републиканска“ № 6	
3	Асеновград	ул. „Цар Иван Асен II“ № 6	
4	Балчик	ул. „Стара планина“ № 2	
5	Белоградчик	ул. „Княз Борис I“ № 45	
6	Берковица	пл. „Йордан Радичков“ № 2	
7	Благоевград	ул. „Даме Груев“ № 38	ТР БУЛСТАТ
8	Благоевград	пл. „Васил Левски“ № 1	ИР
9	Ботевград	ул. „Свобода“ № 3Б	
10	Брезник	ул. „Радослав Григоров“ № 7	
11	Бургас	пл. „Жени Патева“ № 1	
12	Бяла Слатина	ул. „Димитър Благоев“ № 85, стая 105	
13	Бяла	пл. „Екзарх Йосиф I“ №6	
14	Варна	бул. „Осми Приморски Полк“ № 54	
15	Велико Търново	ул. „Цанко Церковски“ № 40	
16	Велинград	ул. „Хан Аспарух“ № 3	
17	Видин	пл. „Бдинци“ № 1	
18	Враца	ул. „Ал. Стамболийски“ № 7	
19	Габрово	ул. „Лазар Донков“ 5	
20	Генерал Тошево	ул. „Опълченска“ №1	
21	Горна Оряховица	ул. "Христо Ботев" № 2	
22	Гоце Делчев	ул. "Отец Паисий" № 25	
23	Гълъбово	ул. Стефан Стамболов 2, ет 2, стая 4	
24	Девин	ул. "Ал. Костов" № 8	
25	Девня	ул. "Строител" № 12	
26	Димитровград	бул. "Раковски" № 13	
27	Добрич	ул. „Независимост „ №12	

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”

28	Дряново	ул. "Бачо Киро" № 21	
29	Дулово	ул. "Васил Левски" № 12	
30	Дупница	ул. "Николаевска" № 15	
31	Елена	ул. "Йеромонах Йосиф Брадати" № 2	
32	Елин Пелин	ул. "Владимир Заимов" № 1	
33	Елхово	ул. "Пирот" № 2	
34	Етрополе	бул. "Руски" № 105	
35	Златоград	бул. "България" № 120	
36	Ивайловград	ул. "Г. Димитров" № 42	
37	Исперих	ул. "Дунав" № 2	
38	Ихтиман	ул. "Иван Вазов" № 1	
39	Каварна	ул. "Дончо Стойков" № 8	
40	Казанлък	ул. "Отец Паисий Хилендарски" № 16	
41	Карлово	ул. "Димитър Събев" № 4	
42	Карнобат	ул. "Г. Димитров" № 2	
43	Кнежа	ул. "Марин Боев" № 71	
44	Козлодуй	ул. "Св. Св. Кирил и Методий" № 5	
45	Костинброд	ул. "Детелина" № 2А	
46	Котел	ул. "Раковски" № 58	
47	Крумовград	пл. "България" № 17	
48	Кубрат	ул. "Цар Иван Асен" № 4	
49	Кула	ул. "Иван Кръстев" № 48	
50	Кърджали	бул. "Беломорски" № 48	
51	Кюстендил	ул. "Гороцветна" № 29А	
52	Левски	бул. "България" № 58	
53	Ловеч	ул. "Търговска" № 41	
54	Лом	пл. "Свобода" № 8	
55	Луковит	ул. "Раковски" № 6	
56	Мадан	бул. "Обединение" № 8	
57	Малко Търново	ул. "Райна Княгиня" № 3, ет. 1, ст. 11	
58	Мездра	ул. "Св. Св. Кирил и Методий" № 21	
59	Момчилград	ул. "Петър Мирчев" № 2	
60	Монтана	бул. „Св. Климент Охридски“ № 5А	ТР БУЛСТАТ
61	Монтана	ул. "Граф Игнатиев" № 4	ИР
62	Несебър	ул. "Георги С. Раковски" № 2	
63	Никопол	ул. "Европа" № 14	
64	Нова Загора	ул. "Преславска" № 60	
65	Нови пазар	ул. "Цар Освободител" № 31	
66	Омуртаг	пл. "Независимост" № 1, ст. 3	
67	Оряхово	ул. "Арх. Цолов" № 47	
68	Павликени	ул. "Атанас Хаджиславчев" № 8	
69	Пазарджик	ул. "К. Величков" 20	ТР БУЛСТАТ
70	Пазарджик	ул. "Хан Крум" № 3	ИР
71	Панагюрище	ул. "Петко Мачев" № 2	
72	Перник	пл. „Свети Иван Рилски“ № 1Б	
73	Перник	ул. "Търговска" № 37	
74	Петрич	ул. "Цар Борис III" № 28	
75	Пещера	бул. "Васил Левски" № 2А	
76	Пирдоп	ул. "Цар Освободител" № 47	
77	Плевен	ул. "Хаджи Димитър" № 1, ет. 2	
78	Плевен	ул. "Д. Константинов" № 23	Архив
79	Пловдив	бул. "6-ти септември" № 152	

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”



80	Поморие	ул. "Цар Калоян" № 1	
81	Попово	ул. "Александър Стамболийски" № 1	
82	Преслав	ул. "Борис Спиров" № 80	
83	Провадия	ул. "Ал. Стамболийски" № 23	
84	Първомай	ул. "Хр. Ботев" № 13	
85	Раднево	ул. "Тачо Даскалов" № 1	
86	Радомир	ул. "Евтим Рангелов" № 12	
87	Разград	ул. "Никола Вапцаров" №4	ТР БУЛСТАТ
88	Разград	пл. "Независимост" №2. Окръжен съд	ИР
89	Разлог	ул. "Иларион Макариополски" № 23	
90	Русе	ул. "Църковна независимост" №16	
91	Самоков	ул. "Бачо Киро" № 1	
92	Сандански	ул. "Македония" № 57	
93	Свиленград	ул. "Г. Бенковски" № 12	
94	Свищов	ул. "Димитър Анев" № 2	
95	Своге	ул. "Александър Вутимски" №9 ет.2 стая 202	
96	Севлиево	ул. "Стефан Пешев" № 6	
97	Силистра	ул. „Хр. Смирненски“ № 2, ет.2	
98	Сливен	бул. "Цар Освободител" №12	ТР БУЛСТАТ
99	Сливен	пл. "Хаджи Димитър" № 2	ИР
100	Сливница	пл. "Съединение" № 1	
101	Смолян	Ж.К. „Нов център“ бул. България №14 ет. 1	
102	Смолян	бул. "България" № 16	
103	София	ул. "Елисавета Багряна" №20	
104	София	Младост 4, Бизнес Парк, Сграда 11А	РИЦ
105	София	ул. „Славянска“ №1	МП
106	Средец	пл. "Георги Димитров" № 2	
107	Стара Загора	бул. „Цар Симеон Велики“ № 108 ет. 1 и 8	
108	Тервел	ул. „Св. Св. Кирил и Методий №2	
109	Тетевен	ул. "Хр. Ботев" № 3А	
110	Тополовград	ул. "Ив Вазов" № 2	
111	Троян	пл. "Възраждане" № 1	
112	Трън	ул. "Г. Димитров" № 4	
113	Трявна	ул. "Бачо Киро" №1	
114	Тутракан	ул. "Трансмариска" № 8	
115	Търговище	ул. „Стефан Караджа“ № 1	
116	Харманли	ул. "Янко Сакъзов" № 1	
117	Хасково	бул. "Враня" № 1	
118	Хасково	бул. "България" № 144	
119	Царево	ул. "Крайморска" № 26	
120	Чепеларе	ул. "Беломорска" № 48	
121	Червен бряг	ул. "Екзарх Йосиф" № 6	
122	Чирпан	ул. "Г. Димитров" № 28	
123	Шумен	ул. "Съединение" № 107	
124	Шумен	ул. „Съединение“ № 1	
125	Ямбол	ул. "Жорж Папазов" № 1	

**Забележка:** Агенция по вписванията може да променя по всяко време броя и адресите на описаните в приложението точки. Промяната се извършва с писмено волеизявление до Сервизната организация.

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”

## Дейност 2

### **Извънгаранционна поддръжка и ремонт на настолни и преносими компютри, копирни машини, периферни устройства и непрекъсваеми захранвания**

#### **Въведение**

АВ разполага с 622 работни места, оборудвани с компютри и спомагателна техника на 127 локации на територията на Република България. Всички те са свързани в мрежа. Надеждното и безпроблемно функциониране на компютрите, разположени в обекти на АВ е от ключово значение за функционирането на АВ. Това обуславя високите изисквания за извънгаранционното обслужване на активното и пасивното мрежово оборудване, както и стриктното спазване на времената за реакция.

Периферната техника във всички служби е изцяло собственост на АВ. За да обслужва гражданите и своите вътрешни нужди АВ изисква надеждното и безпроблемно функциониране на всички периферни устройства, както и стриктното спазване на времената за реакция.

Настоящата услуга се отнася до техниката разположена на адреси посочени в **Таблица №11**.

Видът и броят на подлежащите на поддръжане устройства е даден в точка 3 и се отнася за състоянието им към месец април 2019 г.

Всички присъщи разходи за предоставяне на услугата (части, труд, транспорт и т.н.) за срока на договора са включени в общата цена на договора за предоставяне на същата. От присъщите разходи се изключват единствено разходите за тонери, барабани и девелопери. Тонерите, барабаните и девелоперите необходими за поддръжане на устройствата в работоспособно състояние се предоставят от Агенция по вписванията.

При повреда на батериите на UPS Eaton Ellipse ECO 1600 USB, UPS Eaton PW9130i2000 и UPS Eaton PW9130N3000 се сменят за сметка на Изпълнителя. За останалите модели UPS няма да се изисква замяна на батериите.

#### **1. Тип и управление на услугата**

Услугата се предоставя по схемата 24/7/365 за срок от 1 година от подписването на договора.

1.1. При изпълнение на услугите, попадащи в обхвата на настоящите технически спецификации, изпълнителя следва да прилага мерки, чрез които да събира и анализира данни за измерване на предоставяните от него услуги и да управлява процесите по предоставяне на същите; Идентифицира, планира, и прилага подобрения; Установява цели за подобрене в качеството, разходите и използването на ресурсите; Осигурява възможност всички одобрени дейности да се извършват и предоставят и че се постигат желаните резултати. Тези мерки относно управление на ИТ услугите попада в приложното поле на системите за управление на услугите съгласно стандарт БСД/ISO

20000-1. За удостоверяване, че участниците прилагат мерки относно управление на ИТ услуги и покриват изискванията на спецификацията може да бъде представен и описан в техническите им предложения сертификат за наличие на въведена система за управление на услугите в ИТ сектора или еквивалент. Възложителя ще приема и други документи или обстоятелства, удостоверяващи прилагането на мерки относно управление на ИТ услуги.

#### 1.2. Дейности по услугата

Параметрите на **качеството на обслужване**, които следва да се осигурят от Сервизната организация за **Таблица №2, 3, 4, 5, 6 и 7** от описанието на техниката следва да бъдат не по-лоши от дадените в **Таблица №5**.

**Таблица №5**      **Качеството на обслужване на настолни и преносими компютри**

Параметър	Единица	Условие	Местоположение на офиса	В раб. време	В извънраб. време
Време за реакция	час (ч.)	максимално	Областни центрове	2	4
			Градове, които не са областни центрове	4	8
Време за отстраняване на повредата	час (ч.)	максимално	Областни центрове	8	Следващ работен ден
			Градове, които не са областни центрове	24	Следващ работен ден

**Забележки:**      *АВ може да възлага на Сервизната организация задачи извън работното време, както и в почивните дни, само през уговорена Точка за контакт.*

- (a) Работното време е периодът от 9:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни.
- (b) Времето за реакция се отчита от момента на подаване до момента на потвърждаване регистрирането на повредата от Сервизната организация през уговорена Точка за контакт.
- (c) Времето за отстраняване на повредата се отчита от момента на потвърждаване на приемането ѝ (т.е. след изтичане Времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на системата чрез ремонт на повреденото устройство или предоставянето на обратно такова.

1.3. Техническото поддържане от страна на Сервизната организация трябва да включва следните дейности:

- (a) Приемане и регистриране на заявка за повреда;
- (b) Вземане на решение за приоритет на изпълнение на съответното повикване, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки;
- (c) Консултации по телефона;
- (d) Посещение на място;
- (e) Попълване на сервизна карта;
- (f) Транспорт от и до съответното поделение на АВ;
- (g) Диагностика на повреденото устройство;

- (h) Регулярна профилактика на устройствата, почистване на периферни устройства, специфични модули и възли, тестване, както по предписание на Сервизната организация така и по заявка на АВ;
- (i) Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;
- (j) Предоставяне на обратна техника с аналогични технически параметри на повредената такава за срока на ремонта;
- (k) Тестване на технически устройства за работоспособност;
- (l) Поддържане на картотека от сервизни карти;
- (m) Изпращане при необходимост на дефектирани модули и устройства за ремонт в специализирани сервизни бази в страната;
- (n) Разширяване на съществуващата мрежа и свързване на сегменти и работни станции към общата мрежа на АВ.
- (o) Профилактика на техниката до три месеца след сключване на договора.
- (p) Доклад за състоянието на техниката след профилактиката на техниката.
- (q) Местене на техника при промяна на работни места.

#### 1.4. Сервизната организация трябва да осигури и следните дейности:

- (a) Инсталиране на съществуващия към момента на повредата системен и приложен софтуер;
- (b) Инсталиране и настройка на периферни устройства;
- (c) Диагностика на хардуер и софтуер;
- (d) Решаване на възникнали проблеми на работните места на потребителите;
- (e) Консултация на потребителите;
- (f) Ежемесечно отчитане на извършените дейности.

**Забележка:** Цялата необходима документация, както и носителите на софтуера за инсталиране и преинсталиране на наличните специализирани приложни системи, и дефиниране на информационни структури и номенклатури в тях ще бъде предоставена от АВ.

## 2. За да осигури качествено изпълнение на услугите Изпълнителят на услугата трябва да разполага с:

- ❖ единен телефон за телефонна поддръжка
- ❖ автоматизирана WEB базирана система за следене на сервизните поръчки със следната минимална функционалност:
  - Потребителски вход с име и парола;
  - Приемане и регистриране на заявка за повреда;
  - Вземане на решение за приоритет на изпълнение на съответното повикване, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки;
  - Поддържане на картотека от сервизни карти (Сервизна карта – това е документът съдържащ всички атрибути на ремонтираното техническо средство по заявка, заявената и установена повреда, вложените резервни части и извършените услуги), за отчетност на услугата.
  - Системата трябва да има възможност за приемане и обслужване на заявките,

да потвърждава приемането на заявката и да подава информация за очакваната дата и час на посещение, както и името на сервизния инженер, който ще посети клиента

- в работно време – от 9:00 ч. до 17:30 ч.

- в извънработно време – през уговорена Точка за контакт.

- Системата не трябва да позволява „затварянето” на приетите за обслужване заявки преди да е потвърдено изпълнението им от страна на Възложителя и преди за това да е изготвен и подписан протокол за извършената работа от съответните сервизни инженери и упълномощени от Възложителя в отделните подразделения на АВ лица.

2.1. Сервизната организация трябва да създаде и поддържа база данни за всички технически устройства, постъпили за ремонт при нея, с оглед постоянен контрол на качеството на ремонтираните устройства и оценка на работата ѝ. При поискване от страна на Възложителя, тази база от данни трябва да може да му бъде предоставена в XLS/XML-формат върху електронен носител.

2.2. Отчитането на сервизната дейност трябва да се осъществява от автоматизирана система чрез изготвяне на протоколи (с прилагане на сервизни карти) за извършената работа, които се подписват от упълномощени от АВ в отделните подразделения лица и от съответните сервизни инженери. Въз основа на тези протоколи се изготвят приемо-предавателни протоколи за приемане на работата на сервиза за съответния период, които се подписват от упълномощените съответно от АВ и ръководителя на сервизната организация лица.

2.3. Сервизната организация трябва да направи профилактика и диагностика (под профилактика и диагностика да се разбира почистване на всички устройства, смазване на движещите се части, смяна на вентилатори, ако е необходимо и подробна диагностика, а не инвентаризация и описване на серийни номера) на техниката на Агенция по вписванията във всички локации. Въз основа на това се задължава да изготви доклад за състоянието на техниката по места. Срокът за изпълнение е 3 месеца след сключването на договора. Докладът се предава и в електронен формат.

Профилактиката се извършва по предварително съгласуван с Възложителя график

2.4. Участникът трябва да е сервизен партньор на поне 1 /един/ от производителите на посочената в техника. За доказване участникът представя към техническото предложение заверено копие или оригинал на оторизационно писмо, договор или друг документ.

2.5. Участникът трябва да има функционираща Help-desk система или еквивалент, осигуряваща регистрация и приоритизиране на всички възникнали сервизни събития. Декларира се в техническото предложение.

2.6. Участникът следва да има въведена система за управление на информационната сигурност съгласно стандарт EN ISO 27001:2013 или еквивалент. Изискването за наличие на този сертификат се налага, тъй като избраният за Изпълнител участник, извършвайки дейностите по поддръжката, ще има достъп до техника, на която е възможно да е качена чувствителна информация. Участник, притежаващ посочения

-----  
*„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”*

сертификат или негов еквивалент следва да покаже, че същият ще спазва изискванията за Информационна сигурност и на основание чл. 3, ал. 3 от Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност.

### 3. Описание на техническата и програмна среда в системата на Агенция по вписванията:

**Таблица №6 Работни станции**

Модел	Брой	Гаранция
Компютър Dell Optiplex GX520	38	Не са в гаранция
Компютър Dell Optiplex 745N	95	Не са в гаранция
Компютър Dell Optiplex GX280	80	Не са в гаранция
Компютър Dell Precision 370	2	Не са в гаранция
Компютър HP Compaq dc7600	70	Не са в гаранция
Компютър Pro Soft Terminator XP тип 1 и 2	200	Не са в гаранция
Компютър Celeron 1.8GHz	35	Не са в гаранция
Компютър HP Pro 3120 MT	41	Не са в гаранция
Компютър Persy Stinger	35	Не са в гаранция
Компютър HP Compaq Pro 6305 Microtower Business PC	150	Не са в гаранция
Компютър HP Compaq Elite 8300 Ultra-slim Business PC	179	Не са в гаранция

**Таблица №7 Преносими компютри**

Модел	Брой	Гаранция
Fujitsu-Siemens 1554	30	Не са в гаранция
Fujitsu-Siemens S7010D	4	Не са в гаранция
Lenovo Notebook 300	6	Не са в гаранция

Използваните операционни системи в АВ са: MS Windows XP, Windows 7, Windows 8.1 и Windows 10.

**Таблица №8 Монитори**

Модел	Брой	Гаранция
Монитор 17" Dell 1707 FPT	105	Не са в гаранция
Монитор 17" HP L1706 TFT	100	Не са в гаранция
Монитор 17" Daewoo L7EK TFT	200	Не са в гаранция
Монитор 17" Dell 1704 FPV	2	Не са в гаранция
Монитор 17" Dell E173 FP	120	Не са в гаранция
Монитор LG Flatron 24"	5	Не са в гаранция
Монитор 17" Dell FP	28	Не са в гаранция
Монитор LG 17"	35	Не са в гаранция
Монитор Acer 21.5" S222HQLA bid	40	Не са в гаранция
Монитор HP ZR2240w	150	Не са в гаранция
Широкоекранен дисплей LG 32LA6130	5	Не са в гаранция
Широкоекранен. дисплей Sony KDL-32W651	22	Не са в гаранция
Монитор HP EliteDisplay E221	180	Не са в гаранция

**Таблица №9 Копирни машини, принтери, скенери, мултимедийни устройства и факс апарати**

Модел	брой	Забележка
Копирна машина Toshiba E Studio 160	5	Не са в гаранция
Копирна машина Toshiba E Studio 161	50	Не са в гаранция
Копирна машина Lexmark X854e	1	Не са в гаранция

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”

Копирна машина RexRotary DSm616	90	Не са в гаранция
Копирна машина RexRotary MP 3500sp	28	Не са в гаранция
Копирна машина Canon iR 2520	36	Не са в гаранция
Копирна машина Canon iR 2270	4	Не са в гаранция
Копирна машина Konica Minolta Bizhub 226+DF625+AD509+MK749+NC504	10	Не са в гаранция
Копирна машина Xerox VersaLink B7030	12	В гаранция до 14.12.2019
Принтер HP LaserJet 1320n	150	Не са в гаранция
Принтер HP LaserJet P3005	130	Не са в гаранция
Принтер Lexmark E 350D	112	Не са в гаранция
Принтер Lexmark T640TN	28	Не са в гаранция
Принтер Lexmark T650dtn	10	Не са в гаранция
Принтер цветен HP LaserJet 3500n	1	Не са в гаранция
Принтер HP LaserJet 3015 dn	50	Не са в гаранция
Принтер HP LaserJet Pro Color M251nw	1	Не са в гаранция
Принтер OKI Microline 3320	1	Не са в гаранция
Принтер HP Laser Jet Pro MFP M127fm	1	Не са в гаранция
Принтер Brother HL-L2365DW	25	Не са в гаранция
Факс апарат Brother FAX-T104 Thermal Transfer	2	Не са в гаранция
Факс апарат Panasonic KX FT 908	112	Не са в гаранция
Факс апарат Panasonic KX-FL613	2	Не са в гаранция
Скенер RexRotary PSC433dc	40	Не са в гаранция
Скенер CANON 2580C	503	Не са в гаранция.
Мултимедиен проектор Acer P1373	13	Не са в гаранция

**Таблица №10 Непрекъсваеми токозахранващи устройства – UPS**

Модел	брой	Забележка
UPS APC Smart 1500	112	Не са в гаранция
UPS APC Smart 1500i	58	Не са в гаранция
UPS MGE Pulsar MX 5000	3	Не са в гаранция
UPS APC ATS 3000	1	Не са в гаранция
UPS Eaton Powerware 9355	2	Не са в гаранция
UPS MGE Pulsar Extreme	90	Не са в гаранция
UPS Eaton Ellipse ECO 1600 USB	100	Не са в гаранция
UPS Eaton PW9130i2000	40	Не са в гаранция
UPS Eaton PW9130N3000	20	Не са в гаранция

## Списък с адреси

**Таблица №11 Списък с адреси**

№	Поделения на АВ	Адрес	Коментар
1	Айтос	ул. „Цар Освободител“ № 3А	
2	Ардино	ул. „Републиканска“ № 6	
3	Асеновград	ул. „Цар Иван Асен II“ № 6	
4	Балчик	ул. „Стара планина“ № 2	
5	Белоградчик	ул. „Княз Борис I“ № 45	
6	Берковица	пл. „Йордан Радичков“ № 2	

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”

7	Благоевград	ул. „Даме Груев“ № 38	ТР БУЛСТАТ
8	Благоевград	пл. „Васил Левски“ № 1	ИР
9	Ботевград	ул. „Свобода“ № 3Б	
10	Брезник	ул. „Радослав Григоров“ № 7	
11	Бургас	пл. „Жени Патева“ № 1	
12	Бяла Слатина	ул. „Димитър Благоев“ № 85, стая 105	
13	Бяла	пл. „Екзарх Йосиф I“ №6	
14	Варна	бул. „Осми Приморски Полк“ № 54	
15	Велико Търново	ул. „Цанко Церковски“ № 40	
16	Велинград	ул. „Хан Аспарух“ № 3	
17	Видин	пл. „Бдинци“ № 1	
18	Враца	ул. „Ал. Стамболийски“ №7	
19	Габрово	ул. „Лазар Донков“ 5	
20	Генерал Тошево	ул. „Опълченска“ №1	
21	Горна Оряховица	ул. "Христо Ботев" № 2	
22	Гоце Делчев	ул. "Отец Паисий" № 25	
23	Гълъбово	ул. Стефан Стамболов 2, ет 2, стая 4	
24	Девин	ул. "Ал. Костов" № 8	
25	Девня	ул. "Строител" № 12	
26	Димитровград	бул. "Раковски" № 13	
27	Добрич	ул. „Независимост „ №12	
28	Дряново	ул. "Бачо Киро" № 21	
29	Дулово	ул. "Васил Левски" № 12	
30	Дупница	ул. "Николаевска" № 15	
31	Елена	ул. "Йеромонах Йосиф Брадати" № 2	
32	Елин Пелин	ул. "Владимир Заимов" № 1	
33	Елхово	ул. "Пирот" № 2	
34	Етрополе	бул. "Руски" № 105	
35	Златоград	бул. "България" № 120	
36	Ивайловград	ул. "Г. Димитров" № 42	
37	Исперих	ул. "Дунав" № 2	
38	Ихтиман	ул. "Иван Вазов" № 1	
39	Каварна	ул. "Дончо Стойков" № 8	
40	Казанлък	ул. "Отец Паисий Хилендарски" № 16	
41	Карлово	ул. "Димитър Събев" № 4	
42	Карнобат	ул. "Г. Димитров" № 2	
43	Кнежа	ул. "Марин Боев" № 71	
44	Козлодуй	ул. "Св. Св. Кирил и Методий" № 5	
45	Костинброд	ул. "Детелина" №2А	
46	Котел	ул. "Раковски" № 58	
47	Крумовград	пл. "България" № 17	
48	Кубрат	ул. "Цар Иван Асен" № 4	
49	Кула	ул. "Иван Кръстев" № 48	
50	Кърджали	бул. "Беломорски" № 48	
51	Кюстендил	ул. "Гороцветна" № 29А	
52	Левски	бул. "България" № 58	
53	Ловеч	ул. "Търговска" № 41	
54	Лом	пл. "Свобода" № 8	
55	Луковит	ул. "Раковски" №6	
56	Мадан	бул. "Обединение" № 8	
57	Малко Търново	ул. "Райна Княгиня" № 3, ет. 1, ст. 11	
58	Мездра	ул. "Св. Св. Кирил и Методий" № 21	

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”



59	Момчилград	ул. "Петър Мирчев" № 2	
60	Монтана	бул. „Св. Климент Охридски“ № 5А	ТР БУЛСТАТ
61	Монтана	ул. "Граф Игнатиев" № 4	ИР
62	Несебър	ул. "Георги С. Раковски" №2	
63	Никопол	ул. "Европа" №14	
64	Нова Загора	ул. "Преславска" № 60	
65	Нови пазар	ул. "Цар Освободител" № 31	
66	Омуртаг	пл. "Независимост" №1, ст.3	
67	Оряхово	ул. "Арх. Цолов" № 47	
68	Павликени	ул. "Атанас Хаджиславчев" № 8	
69	Пазарджик	ул. "К.Величков" 20	ТР БУЛСТАТ
70	Пазарджик	ул. "Хан Крум" № 3	ИР
71	Панагюрище	ул. "Петко Мачев" № 2	
72	Перник	пл. „Свети Иван Рилски” № 1Б	
73	Перник	ул. "Търговска" № 37	
74	Петрич	ул. "Цар Борис III" № 28	
75	Пещера	бул. "Васил Левски" № 2А	
76	Пирдоп	ул. "Цар Освободител" № 47	
77	Плевен	ул. "Хаджи Димитър" № 1, ет.2	
78	Плевен	ул. "Д Константинов" № 23	Архив
79	Пловдив	бул. "6-ти септември" № 152	
80	Поморие	ул. "Цар Калоян" № 1	
81	Попово	ул. "Александър Стамболийски" № 1	
82	Преслав	ул. "Борис Спиров" № 80	
83	Провадия	ул. "Ал. Стамболийски" № 23	
84	Първомай	ул. "Хр. Ботев" № 13	
85	Раднево	ул. "Тачо Даскалов" № 1	
86	Радомир	ул. "Евтим Рангелов" № 12	
87	Разград	ул. "Никола Вапцаров" №4	ТР БУЛСТАТ
88	Разград	пл. "Независимост" №2. Окръжен съд	ИР
89	Разлог	ул. "Иларион Макариополски" № 23	
90	Русе	ул. "Църковна независимост" №16	
91	Самоков	ул. "Бачо Киро" № 1	
92	Сандански	ул. "Македония" № 57	
93	Свиленград	ул. "Г. Бенковски" № 12	
94	Свищов	ул. "Димитър Анев" № 2	
95	Своге	ул. "Александър Вутимски" №9 ет.2 стая 202	
96	Севлиево	ул. "Стефан Пешев" № 6	
97	Силистра	ул. „Хр. Смирненски” № 2, ет.2	
98	Сливен	бул. "Цар Освободител" №12	ТР БУЛСТАТ
99	Сливен	пл. "Хаджи Димитър" № 2	ИР
100	Сливница	пл. "Съединение" № 1	
101	Смолян	Ж.К. „Нов център” бул. България №14 ет. 1	
102	Смолян	бул. "България" № 16	
103	София	ул. "Елисавета Багряна" №20	
104	София	Младост 4, Бизнес Парк, Сграда 11А	РИЦ
105	София	ул. „Славянска“ №1	МП
106	Средец	пл. "Георги Димитров" № 2	
107	Стара Загора	бул. „Цар Симеон Велики” № 108 ет. 1 и 8	
108	Тервел	ул. „Св. Св. Кирил и Методий №2	
109	Тетевен	ул. "Хр. Ботев" № 3А	
110	Тополовград	ул. "Ив Вазов" № 2	

„Абонаментно обслужване и сервиз на компютърно, комуникационно и друго техническо оборудване за срок от 1 година ”

111	Троян	пл. "Възраждане" № 1	
112	Грън	ул. "Г. Димитров" № 4	
113	Грявна	ул. "Бачо Киро" №1	
114	Тутракан	ул. "Трансмариска" № 8	
115	Търговище	ул. „Стефан Караджа“ № 1	
116	Харманли	ул. "Янко Сакъзов" № 1	
117	Хасково	бул. "Враня" № 1	
118	Хасково	бул. "България" № 144	
119	Царево	ул. "Крайморска" № 26	
120	Чепеларе	ул. "Беломорска" № 48	
121	Червен бряг	ул. "Екзарх Йосиф" № 6	
122	Чирпан	ул. "Г. Димитров" № 28	
123	Шумен	ул. "Съединение" № 107	
124	Шумен	ул. „Съединение“ № 1	
125	Ямбол	ул. "Жорж Папазов" № 1	

**Забележка:** Агенция по вписванията може да променя по всяко време броя и адресите на описаните в приложението точки. Промяната се извършва с писмено волеизявление до Сервизната организация.