

ЗАЯВКА по Рамков договор № РД 02-29-240/31.12.2020 г. (вх. № ПО-16-1962/31.12.2020 г. на „Информационно обслужване“ АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД 02-29-240/31.12.2020 г. (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	9
Описание на проект съгласно ПГ:	Абонаментна и извънгаранционна поддръжка на лазерни високоскоростни принтери, печатащи на безконечна хартия - Microplex SOLID F40 Continuous Laser Printer	
CPV код	50312600	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	рег. № МЕУ-9322/27.06.2025 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС , в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово		До 170 900,00 лв., разпределени както следва: 1. За абонаментна поддръжка – до 60 900,00 лв., от които: за 2025 г. – до 10 500,00 лв. без ДДС; за 2026 г. – 25 200,00 лв. без ДДС; за 2027 г. – 25 200,00 лв. без ДДС. 2. За извънгаранционна поддръжка - при необходимост от влагане на резервни части до 110 000,00 лв. ²
Начин на плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		Периодично, както следва: През 2025 г.: - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по абонаментна и извънгаранционна поддръжка за периода от началото на изпълнение до 15.12.2025 г., съдържащ информация за вложените резервни части (ако има такива) и фактура за стойността на абонаментната поддръжка³ за периода от началото на изпълнение до 31.12.2025 г. и стойността на вложените резервни части (ако има такива) за периода от началото на изпълнение до 15.12.2025 г.; През 2026 г.: - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по абонаментна и извънгаранционна поддръжка за периода от 16.12.2025 г. до 31.03.2026 г., съдържащ информация за вложените резервни части (ако има такива) и фактура за стойността на абонаментната поддръжка за периода от 01.01.2026 г. до 31.03.2026 г. и стойността на вложените резервни части (ако има такива) за периода от 16.12.2025 г. до 31.03.2026 г.;

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

² След началото на предоставяне на услугата ИО АД предоставя на ГД ГРАО единични цени за резервните части, описани в ТП.

³ Стойността на абонаментната поддръжка е в размер на 2 100,00 лв. без ДДС на месец. За първия период стойността на абонаментната поддръжка се изчислява в зависимост от началото на изпълнение на заявката.

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните – Регламент (ЕС) 2016/679.

Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	Не
Документи за плащане с акредитив или авансово	Не
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Начало на изпълнение: до 3 месеца от подписване на заявката. За началната дата на изпълнение Изпълнителят информира ГД ГРАО. Срок за извършване на дейностите по абонаментна поддръжка: от началото на изпълнение до 31.12.2027 г. Срок за извършване на дейностите по извънгаранционна поддръжка (влагане на резервни части): от началото на изпълнение до 15.12.2027 г. или до изчерпване на предвидения ресурс ⁴
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Неприложимо
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	Периодично, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по абонаментна и извънгаранционна поддръжка за съответния период ⁵ , съдържащ информация за вложените резервни части (ако има такива), както следва: - от началото на изпълнение до 15.12.2025 г. Дейностите по абонаментна поддръжка за периода 16.12.2025 г. – 31.12.2025 г. се отчитат със следващия отчетен период, като за тях не се дължи заплащане. Дейностите по извънгаранционна поддръжка (вложените резервни части, ако има такива) за периода 16.12.2025 г. – 31.12.2025 г. се отчитат със следващия отчетен период, като за тях се дължи заплащане. 01.01.2026 г. -31.03.2026 г.; 01.04.2026 г. -30.06.2026 г.; 01.07.2026 г. -30.09.2026 г.; 01.10.2026 г. – 15.12.2026 г. Дейностите по абонаментна поддръжка за периода 16.12.2026 г. – 31.12.2026 г. се отчитат със следващия отчетен период, като за тях не се дължи заплащане. Дейностите по извънгаранционна поддръжка (вложените резервни части, ако има такива) за периода 16.12.2026 г. – 31.12.2026 г. се отчитат със следващия отчетен период, като за тях се дължи заплащане. 01.01.2027 г. -31.03.2027 г.; 01.04.2027 г. -30.06.2027 г.; 01.07.2027 г. -30.09.2027 г.; 01.10.2027 г. – 15.12.2027 г.; 16.12.2027 г. – 31.12.2027 г. само за дейностите по абонаментна поддръжка (без финансов ангажимент).
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.	

⁴ В случай, че предвиденият финансов ресурс за извънгаранционна поддръжка се изчерпи преди 15.12.2027 г. изпълнението на дейностите по извънгаранционна поддръжка от заявката се прекратява.

⁵ В случай, че предвиденият финансов ресурс за извънгаранционна поддръжка се изчерпи преди 15.12.2027 г., последният отчетен период за дейностите по извънгаранционна поддръжка обхваща периода от началото на съответния отчетен период до датата на прекратяване на изпълнение на тази част от заявката.

ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		Подпис:
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		Подпис:
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		Подпис:

Забележка: С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ППГ, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните проекти. Когато проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки.

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за абонаментна и извънгаранционна поддръжка на лазерни високоскоростни
принтери, печатащи на безконечна хартия – Microplex SOLID F40 Continuous Laser
Printer

I. ЦЕЛ И ОБХВАТ

Целта на настоящите Технически параметри е да се дефинират изискванията във връзка с предоставяне на абонаментна и извънгаранционна поддръжка на 5 броя лазерни принтери за печат върху безконечна хартия марка „Microplex“, модел „SOLID F40“ за нуждите на Главна дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване (ГД ГРАО) в Министерството на регионалното развитие и благоустройството (МРРБ), както следва:

Сериен номер	В гаранционна поддръжка до:
023SF400002	07.06.2025 г.
023SF400003	07.06.2025 г.
023SF400004	29.06.2025 г.
023SF400005	29.06.2025 г.
024SF400001	25.04.2026 г.

Необходимо е да се осигури абонаментна и извънгаранционна поддръжка с възможност за подмяна на оригинални резервни части, които да са съвместими с техническите характеристики на посочените лазерни принтери.

II. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ АБОНАМЕНТНАТА ПОДДРЪЖКА

Абонаментната поддръжка обхваща всички дейности по поддръжката на лазерни принтери за печат върху безконечна хартия марка „Microplex“ модел „SOLID F40“ в изправно и работещо състояние. Всички дейности, следва да се осъществяват в съответствие с изискванията на производителя Microplex, независимо дали устройствата са в гаранционна или извънгаранционна поддръжка.

В обхвата на абонаментната поддръжка дейностите се извършват на регулярен принцип или по заявка. Включват се регулярни посещения, минимум едно посещение всеки месец на място от сервизен техник и преглед на изправността и работоспособността на техниката, както и извършване на дейности в обхвата на абонаментната поддръжка при заявка от ГД ГРАО.

В обхвата на абонаментната поддръжка задължително се извършват дейностите, описани в Таблица 1.

Задължителни дейности в абонаментната поддръжка		
№	Описание	Периодичност на дейностите
REQ 1.	Проверка на системните логове и калибрации за грешки или несъответствия с нормалния режим на работа;	На всяко посещение
REQ 2.	Проверка на конфигурацията, през web интерфейса на принтера. Сравняване на параметрите с последната успешно запазена конфигурация;	На всяко посещение
REQ 3.	Проверка и почистване на подаващия механизъм (Feed Unit) в това число и трактори;	След 20 000 отпечатани стр.
REQ 4.	Проверка и почистване на изходния механизъм за приемане на хартията (Power Stacker);	След 200 000 отпечатани стр.
REQ 5.	Проверка на всички видове кабелни съединения;	На всяко посещение
REQ 6.	Проверка и почистване на Developer Unit особено след подмяна на тонер касетата;	След всяка подмяна на тонер касетата
REQ 7.	Проверка и почистване на Photoreceptor Drum;	След 20 000 отпечатани стр.
REQ 8.	Проверка и почистване на Cleaning Unit;	След 20 000 отпечатани стр.
REQ 9.	Проверка и почистване на Fuser unit;	След 20 000 отпечатани стр.
REQ 10.	Проверка и почистване на Transport unit;	След 20 000 отпечатани стр.
REQ 11.	Проверка на Waste toner recovery unit;	След 20 000 отпечатани стр.
REQ 12.	Проверка и почистване на paper Near End Sensor;	След 300 000 отпечатани стр.
REQ 13.	Проверка и почистване на Main charger;	След 50 000 отпечатани стр.
REQ 14.	Проверка и почистване на Pre-charger;	След 50 000 отпечатани стр.
REQ 15.	Проверка и почистване на Transfer-Separator Charger;	След 50 000 отпечатани стр.
REQ 16.	Цялостно почистване на принтерите, изсмукване на праха от преминалата хартия, отпадъчен тонер и издухване на всички вентилатори с компресор, с цел премахване на съществуващия прах и удължаване живота на всеки един компонент;	След 20 000 отпечатани стр.
REQ 17.	Ремонт на части, когато е възможно и не е необходимо да се доставят нови резервни части;	При необходимост

REQ 18.	Изготвяне на предписания за подобрения на работата на техниката с цел повишаване на надеждната работа и ефективността ѝ;	През целия период при нужда
REQ 19.	Подмяна на консумативи и консумативни резервни части, предоставени от ГД ГРАО;	При необходимост
REQ 20.	Надграждане на системен софтуер (Firmware) в случай на нужда или рилиз на нова версия, включваща отстраняването на критични проблеми;	При необходимост
REQ 21.	Изготвяне и водене на дневник за всяко устройство, отразяващ извършените дейности при всяко посещение;	През целия период
REQ 22.	Отпечатване на Status sheet и font list и прилагането им в дневника.	На всяко посещение

Таблица 1 Задължителни дейности в абонаментната поддръжка

Забележка: Доставка на консумативи, резервни консумативни части, резервни части и хартия не е включена в абонаментната поддръжка.

Изпълнителят осигурява онлайн система за управление на заявки (СУЗ), в която да бъдат регистрирани всички заявки в обхвата на абонаментната поддръжка, заявки за възникнали проблеми и при необходимост доставка и подмяна на резервни части. Заявяването по телефон и електронна поща, ако не е вписано в СУЗ от ГД ГРАО, задължително се вписва в нея от ангажираните от Изпълнителя лица. Ежемесечните регулярни посещения предварително се съгласуват през СУЗ с ГД ГРАО.

Параметри на качество за абонаментната поддръжка

Абонаментната поддръжка се извършва в режим 24/7/365.

Приоритет на проблема	Време за реакция в раб. време, тах	Време за реакция в извън раб. време, тах	Време за диагностика, тах	Време за отстраняване на проблема, тах
1	2 часа	4 часа	4 часа	24 часа
2	2 часа	4 часа	4 часа	24 часа
3	4 часа	неприложимо	4 часа	24 часа
4	8 часа	неприложимо	4 часа	24 часа

Таблица 2 Времена за реакция и отстраняване на проблеми

Работното време е периодът от 09:00 ч. до 17:30 ч. в работни дни.

Времето за реакция се отчита от момента на регистриране на проблема в СУЗ до момента на приемането му от ангажираните от Изпълнителя лица или обаждане по телефон.

Времето за диагностика се отчита от момента на потвърждаване на приемането ѝ (т.е. след изтичане Времето за реакция) до момента на извършване на диагностика.

Времето за възстановяване на работоспособността се отчита от момента на изтичане на срока за диагностика до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на устройството, в което е включен и ремонтът на повреденото устройство. В случай на необходимост от доставка на резервна част, времето за доставка е съгласно предвидения срок за доставка, спрямо спешността и не се включва във времето за възстановяване на работоспособността.

Ремонтът се извършва в съответствие с условията на съществуваща гаранционна или извънгаранционна поддръжка.

Приоритет	Въздействие върху изпълнението на работните процеси в ГД ГРАО
1 Критичен	Пълно нарушаване на изправността и работоспособността на техниката, свързани с критични за дейността функции на ГД ГРАО в момента на възникването им.
2 Висок	Нарушаване на изправността и работоспособността на техниката, без пълно прекъсване; Създаване на сериозен риск от възникване на проблем с критичен приоритет.
3 Среден	Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за използване на отделни функционалности на устройството, без да има цялостно отражение върху изправността и работоспособността на техниката. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на проблем от по-високо ниво.
4 Нисък	Нерешаването на проблема в определен срок крие потенциален риск от възникване на проблем с по-висок приоритет. Може да се свързва с планиране на регулярно посещение, подобряване на функционирането на техниката и др.

Таблица 3 Приоритети на проблеми

При необходимост от доставка и подмяна на резервни части в заявката в СУЗ се посочва кратко описание на проблема, информация за серийния номер на устройството, вида на резервната част и друга информация по преценка на ангажираните от Изпълнителя лица. При съгласие, ГД ГРАО потвърждава нейното изпълнение.

III. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА

Извънгаранционната поддръжка се предоставя за лазерни принтери за печат върху безконечна хартия, за които няма действаща гаранционна поддръжка, осигурена от производителя и включва дейности по доставка на резервни части и труда по подмяната им за осигуряване на надеждна и непрекъсната работа на устройствата.

Вида на резервните части са дадени в Таблица 5. В цената на резервните части са включени всички разходи по доставката и монтажа им. ГД ГРАО не следва да заплаща допълнителни разходи по извънгаранционната поддръжка или гаранционната поддръжка, ако все още има валидна такава.

Общите изисквания по извънгаранционната поддръжка на лазерни принтери за печат върху безконечна хартия, са описани в Таблица 4.

Дейности в извънгаранционната поддръжка	
№	Описание
REQ 23.	Подмяна на резервни части по направена препоръка след проведена профилактика или при установена необходимост при изпълнение на дейност абонаментна поддръжка. Подмяна на резервна част се извършва само след препоръка от ангажираните от Изпълнителя лица и одобрение от ГД ГРАО;
REQ 24.	Ангажираните от Изпълнителя лица осигуряват доставката на нови и неупотребявани резервни части. Доставените и монтирани резервни части, следва да са оригинални или одобрени от производителя на съответната марка на техниката и да отговарят на европейските стандарти за качество;
REQ 25.	Отстраняването на негодните и/или отработени консумативи и части след ремонти и/или профилактика на устройствата е за сметка и със средства на ангажираните от Изпълнителя лица, спазвайки изискванията на нормативната уредба за опазване на околната среда на РБ, като се отразява в съответния протокол от посещението, ако е приложимо;
REQ 26.	Въвеждане на всички извършени дейности и подмяна на резервни части в дневник на съответното устройство.

Таблица 4 Дейности в извънгаранционната поддръжка

IV. ПРОГНОЗНО КОЛИЧЕСТВО НА РЕЗЕРВНИ ЧАСТИ

№	Описание	Партиден номер	Брой
1	HV CONNECTOR FOR FUSER UNIT (2Sets)	KP03-0309-000-01	2
2	HV CONNECTOR FOR TRANSPORT UNIT	KP03-0369-000-01	1
3	CROSS SENSOR	KP030318-002-01	1
4	INTERRUPT SENSOR (PMS)	KP03-0319-000-01	1
5	INTERRUPT SENSOR (Elevator)	KP03-0319-001-01	1
6	DRUM SURFACE POTENTIAL SENSOR UNIT	KP01-0689-000-01	1
7	TRANSPORT BELT (3EA/SET)	KP01-0326-001-02	2
8	TRACTOR BELT UNIT (LEFT)	WJ03-0457-006-01	2

9	TRACTOR BELT UNIT (RIGHT)	WJ03-0457-007-01	2
10	DC POWER SUPPLY (DPS02B)	KP03-0305-002-02	1
11	O-RING (19x2 mm)	KP02-3451-000-01	2
12	MAIN CHARGER CONNECTOR SET (+HV1)	KP03-0357-097-01	1
13	SEPARATOR CONNECTOR SET (+HV3)	KP03-0357-094-0	1
14	PRE-CHARGER CONNECTOR SET (+HV2)	KP03-0453-023-01	1
15	TRANSFER CHARGER CONNECTOR SET (-HV)	KP03-0453-024-01	1
16	XENON LAMP TRIGGER COIL UNIT	KP03-0312-000-01	1
17	KMPU BOARD REV3.1	WJ03-0594-324-01	1
18	DCMTR DRV BOARD (NU-FZ5037)	WJ02-3555-008-02	1
19	SENSOR PS-R50D	KP02-2616-000-01	1
20	MICRO SWITCH	KP02-3512-000-01	1
21	FRONT COVER SENSOR	KP03-0526-018-01	1
22	PAPER OUT UNIT (INCLUDE SPLITTER)	KP03-0302-013-02	2
23	FUSER COVER GLASS	KP03-0538-000-01	2
24	SUCTION FAN	KP03-0331-000-04	2
25	COMPRESSION SPRING OF DEVELOPER MOTOR UNIT	KP02-2638-001-01	2
26	DEVELOPING MOTOR UNIT DRIVING CLAW	KP02-2707-001-01	1
27	FLASH POWER SUPPLY (FP07A2-S)	WJ03-0537-008-01	2
28	DRUM SUPPORT PLATE	KP03-0321-000-02	1
29	DRUM SETTING ROD	WJ02-3367-000-01	2
30	SCRAPER	KP05-5102-001-01	2
31	CLEAN TOOLS	KP03-0337-000-01	1
32	DUMMY DRUM SET	KP05-5098-001-02	1
33	TRANSFER GAP GAUGE	KP05-5098-002-01	1

Таблица 5 Списък на резервните части

Посочените количества в Таблица 5 са прогнозни за периода до 15.12.2027 г. ГД ГРАО си запазва правото да не заяви и закупи цялото прогнозно количество или да го надвиши до достигане на максималната стойност за дейността по извънгаранционна поддръжка.

ГД ГРАО се задължава да приеме и заплати само количествата резервни части, които са доставени съгласно подписан от ангажираните от Изпълнителя лица и представител на ГД ГРАО констативен протокол, удостоверяващ доставката и монтажа на резервната част/и.

Предлаганите резервни части, подходящи за лазерни принтери за печат върху безконечна хартия Microplex SOLID F40, следва да са нови, неупотребявани и одобрени от производителя на съответната техника, от актуалната производствена листа на производителя за ЕС.

V. ДРУГИ ИЗИСКВАНИЯ

Изпълнителят следва да осигури изпълнението от лице, което да е надлежно оторизирано от производителя или от официален негов представител за България с правото за извършване на сервизна дейност и продажба на резервни части за лазерни принтери за печат върху безконечна хартия Microplex SOLID F40 на територията на Република България.

VI. СРОК ЗА ДОСТАВКА НА РЕЗЕРВНИ ЧАСТИ

Срокът за доставка на резервна част/и е в зависимост от спешността за изпълнение и започва да тече след потвърждение от ГД ГРАО, както следва:

- при нормална спешност срокът за доставка е до 5 работни дни;
- при висока спешност срокът за доставка е до 2 работни дни.

VII. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Мястото на изпълнение е по местонахождение на принтерите – сградата на главна дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване“ (ГД ГРАО) в гр. София, ул. „Алабин“ № 16-20.

VIII. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ

1. Изпълнителят следва да осигури прилагането на изискванията на Закона за електронното управление, Закона за защита на личните данни, Закона за киберсигурност, и подзаконовите нормативни актове към тях.

2. Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Бенефициера и в съответствие с чл. 10 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС), Изпълнителят:

(а) Гарантира, че лицата, ангажирани от Изпълнителя с изпълнението на Услугата и които ще имат достъп до информация и активи, при взаимодействието им със служители на Бенефициера ще спазват изискванията за сигурността на информацията съгласно Закона за киберсигурност и НМИМИС.

(б) При предоставяне на Услугата спазва правилата за сигурността на информацията на Бенефициера и на МЕУ. За целта ангажираните от Изпълнителя за предоставяне на Услугата лица, в т.ч. и на трети страни, с които Изпълнителят има сключен договор за изпълнение, които ще имат достъп до информация и активи на МРРБ, подписват Декларации за опазване

на информацията [Приложение №3 към Рамков Договор № РД 02-29-240/31.12.2020 г. (вх. № ПО-16-1962/31.12.2020 г. на „Информационно обслужване“ АД), Образец], които се предават по електронна поща на Бенефициера. При промяна на лицата в хода на изпълнението съответните подписани декларации се предават своевременно по същия ред.

(в) осигурява адекватни и комплексни мерки за защита за мрежова и информационна сигурност, основани на анализ и оценка на риска, с цел да се гарантира необходимото ниво на сигурност. Имплементираните смекчаващи механизми трябва да са пропорционални на рисковете, в частност на щетите, които те биха могли да нанесат.

(г) се задължава да не разпространява информация, станала му известна при и по повод изпълнението на Услугата на трети страни без изричното писмено съгласие на Бенефициера.

3. Служителите по чл. 20 от договора, отговорни за мрежовата и информационната сигурност и параметрите на нивото на обслужване:

(а) при изпълнението на задълженията си, осъществяват комуникация с ръководителите на проекта и с ръководителите на договора от страна на Бенефициера и Изпълнителя, а при необходимост ескалират възникнал проблем до прекия си ръководител;

б) служителят от страна на Изпълнителя отговаря за прилагането на адекватни мерки за мрежова и информационна сигурност от страна на Изпълнителя в т.ч. и на трети страни, с които Изпълнителят има сключен договор за осигуряване изпълнението на услуги по предмета на Договора;

(в) При констатирано неспазване на изискванията за сигурност на информацията или неспазване на договорените срокове, количество и/или качество на услугата, което може да създаде риск за мрежовата и информационната сигурност за проекта, служителите по чл. 20 от договора от страна на Бенефициера и на Изпълнителя извършват анализ и набелязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок. Резултатите от анализа, както и конкретни решения за осигуряване на сигурността се предоставят на ръководителите на договора и на проекта.