

Приложение № 2
към рамков договор № РД02-29-240/31.12.2020 г

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
| ЗАЯВКА по Рамков договор № РД 02-29-240/31.12.2020 г. (вх. № ПО-16-1962/31.12.2020 г. на „Информационно обслужване“ АД) | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ЗАЯВКА по Рамков договор № РД 02-29-240/31.12.2020 г. (вх. № ПО-16-1962/31.12.2020 г. на „Информационно обслужване“ АД) (актуализирана) | | <input type="checkbox"/> ¹ |
| Позиция от ПГ-2025г.: | <i>№ по ред от ПГ</i> | 3 |
| Описание на проект съгласно ПГ: | <i>Абонаментна поддръжка на технически средства, на които се поддържа национална база данни /НБД/ „Население“</i> | |
| СРV код | <i>50312600</i> | |
| Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта | <i>№ МЕУ-18159/01.12.2025</i> | |
| Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ | <i>НЕ</i> | |
| Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в Планиграфика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово | <i>До 69 691,00 лв. без ДДС, както следва:</i> 1. Дейност 1 - Осигуряване на хардуерна и софтуерна поддръжка от производителя на техниката – 42 295,00лв. без ДДС; 2. Дейност 2 – до 18 396,00 лева без ДДС от които: 2.1. За абонаментно сервизно обслужване – 9 396,00лв. без ДДС 2.2. При необходимост от закупуване и подмяна на дефектирани части до 9 000,00лв. без ДДС; 3. Дейност 3 - При необходимост от закупуване и подмяна на дефектирани части до 9 000,00лв. при цена за посещение и диагностика за описаната техника - 130,00 лв. без ДДС за един брой и цена за човеко час - 70,00 лв. без ДДС | |
| Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.) | <i>1. Дейност 1- Еднократно. След подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на хардуерна и софтуерна поддръжка от производителя на техниката и издадена фактура 2. Дейност 2 - на части, след подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на предоставената услуга по абонаментно сервизно обслужване и вложените резервни части (ако има такива) за съответния шестмесечен период 3. Дейност 3 - на части, след подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по посещение и диагностика, отработените човеко часове и вложените резервни части (ако е приложимо) за шестмесечния период</i> | |
| Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ | <i>НЕ</i> | |
| Документи за плащане с акредитив или авансово | <i>НЕ</i> | |

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

| | | |
|--|--|---------|
| Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата) | От датата на осигуряване до 31.12.2026, но не по рано от 01.01.2026 За Дейност 2 и 3 резервни части се влагат до 14.12.2026 г. или до изчерпване на предвидения ресурс | |
| 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) | <p>За Дейност 1 – еднократно, с подписване на приемо-предавателен протокол от страните по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на хардуерна и софтуерна поддръжка от производителя на техниката;</p> <p>За Дейност 2- С подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на предоставената услуга по абонаментно сервизно обслужване за съответния период и стойността на вложените резервни части (ако има такива) за съответния шестмесечен период</p> <p>За Дейност 3- С подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по обслужване на техниката за съответния шестмесечен период (съдържащ описание на брой извършени посещения и диагностика, отработени човеко часове и стойността на вложените резервни части за съответния шестмесечен период (ако е приложимо)</p> | |
| Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи) | Технически параметри | |
| Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри. | | |
| ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ: | | |
| Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител): | | |
| ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ: | | |
| Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ: | | |
| Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА: | | Подпис: |
| ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ: | | |
| Ръководител на проект по заявката | | |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД | | |

***Забележка:** С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ПП, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършива съгласно описаниите 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 поддръжка на технически средства, на които се поддържа
национална база данни /НБД/ „Население“**

I. Цел на услугата:

Нормалното функциониране на системата на ГД ГРАО към Министерство на регионалното развитие и благоустройството (МРРБ) и изпълнението на работните процеси в нея се подпомагат от информационни системи (ИС), предоставящи определени услуги (ИТ услуги), както на ГД ГРАО към МРРБ, така и на други държавни институции. Тъй като осигуряването на хардуерна и софтуерна поддръжка за техника на която са инсталирани основни системи за ГД ГРАО, а и техническата поддръжка не е присъща дейност на ГД ГРАО, то те се изнасят към външна специализирана организация. Настоящият документ представлява описание на изнесените услуги и изискванията към начина на предоставянето им.

II. Описание на оборудването и дейностите предмет на заявката:

1. **Дейност 1:** Хардуерна и софтуерна поддръжка за техника от производител от 01.01.2026 до 31.12.2026 г., съгласно таблица 1:

Таблица 1

| Вид | Описание | Продукт | Серийни номера | Кол-во | Крайна дата на текуща поддръжка |
|-----------------|--|----------------------------|-----------------------------|--------|---------------------------------|
| Дискова система | HPE 3PAR 8200 2N+SW Storage Field Base + Drive Enclosure - HPE 3PAR StoreServ 8000 SFF SAS Drive Enclosure | HPE 3PAR 8200 | CZC272905TM (CZ2046083S) | 1 | 31.12.2025 |
| Комутатор | LAN Switches - Cisco C9300 NM8x | Cisco C9300 NM8x | FOC2547YCR5 FOC2547YCZB | 2 | няма осигурена поддръжка |
| Маршрутизатор | Router - Cisco ISR4431-SEC/K9-Cisco ISR 4431 Sec bundel w/SEC license | Cisco ISR4431-SEC/K9 | FGL205311BV | 1 | няма осигурена поддръжка |
| Комутатор | Fiber Channel Switches - HPE SN 3000B 24/12 FC Switch | HPE Fiber Channel Switches | CZC7262EXU CZC7262F0X | 2 | 31.12.2025 |

*Забележка: Съгласно политиката на производителя за комутатори HPE Fiber Channel Switches със серийни номера CZC7262EXU и CZC7262F0X след 01.05.2025г. се предоставя само хардуерна поддръжка.

Хардуерната и софтуерната поддръжка на техниката обхваща:

- Осигуряване на софтуерни ъпдейти (Fixes & Patches) и нови Firmware версии;
- Извършване на диагностика и отстраняване на технически неизправности, подмяна на дефектирани компоненти на място;
- Осигуряване на 24x7 call center;
- Осигуряване на отдалечена диагностика и квалифициране на инцидент;

- д) Приемане и регистриране на заявки за повреди в онлайн система за обслужване на заявки през единна точка на контакт (тип Система за регистриране на заявки). Системата следва да бъде осигурена от Изпълнителя;
- е) Посещение на място;
- ж) При необходимост дефектиралите устройства да бъдат ремонтирани в оторизирани сервиси от съответния производител;
- з) Консултации за системно обслужване, експертни оценки, препоръки и насоки въз основа на извършени диагностики;
- и) Всички доставени резервни компоненти трябва да бъдат нови и неупотребявани от производителя на съответната техника.
- й) Изпълнителят следва да осигури изпълнението от лице, надлежно оторизирано от производителя или негово официално представителство за правото на предоставяне на поддръжка на хардуерните продукти на територията на Република България.

Параметрите на качеството на обслужване, които следва да се осигурят от Изпълнителя, трябва да отговарят минимум на параметрите в таблицата:

| Параметър | Условие | В раб. време | В извън раб. време |
|------------------------------------|------------|--------------|--------------------|
| Време за реакция | максимално | 2 часа | 4 часа |
| Време за отстраняване на повредата | максимално | 24 часа | 24 часа |

Работното време е периодът от 9:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни.

- Времето за реакция се отчита от момента на подаване на заявка до момента на потвърждаване регистрирането на повредата през онлайн системата за управление на заявки, осигурена от Изпълнителя или обаждане по телефон.
- Времето за възстановяване на работоспособността се отчита от момента на потвърждаване на приемането й (т.е. след изтичане Времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност, в което е включено ремонт на повреденото устройство.

2. **Дейност 2:** Предоставяне на услуги по абонаментно сервизно обслужване за техниката съгласно таблица 2:

Таблица 2

| Вид | Описание | Продукт | Серийни номера | Кол-во | Крайна дата на текуща поддръжка |
|---------|----------------------------|-------------------|--|--------|---------------------------------|
| Сървъри | Fujitsu Primergy RX2540 M5 | Fujitsu RX2540 M5 | EWAK019928 EWAK019929 EWAK019930 | 3 | 31.12.2025 |
| Сървър | Server HP DL 360 Gen9 | HP DL 360 | CZJ5470S23 | 1 | няма осигурена поддръжка |

Услугата по абонаментно сервизно обслужване и ремонт на техниката обхваща:

- а) Първоначален анализ на хардуера в ГД ГРАО в резултат на извършената първоначална профилактика.
- б) Диагностициране при проблем.

- в) Подмяна на дефектирал компонент с цел възстановяване на работоспособността на дефектиралата техника.
- г) Обслужването на техниката включва дейности по приемане на заявки за проблеми, ремонт на дефектиралите устройства и подмяна с нови части. Осигуряване на качествени нови, оригинални, с известен произход и нерезиклирани резервни части или компоненти, които се представят, окомплектовани със съответните документи за произход и качество.
- д) Обслужването включва и предложения за бракуване и надграждане на поддържаната техника.
- е) В случай че при диагностиката се установи, че за отстраняването на техническата неизправност е необходимо доставката на резервна част или компонент, лицето ангажирано от Изпълнителя, описва това в системата за регистриране и проследяване на заявки. Изпълнителят изпраща на Възложителя по електронна поща оферта с цена за съответната резервна част. При одобрение на предложената оферта, Възложителят потвърждава по електронна поща на Изпълнителя замяната на съответната част.
- ж) След отстраняване на техническата неизправност, обективното състояние и всички предприети действия по отстраняване на техническата неизправност се описват от лицето ангажирано от Изпълнителя в система за регистриране и проследяване на заявки и заявката се решава. Служителят на Възложителя, който е подал заявката за техническа неизправност преглежда описаната информация и в случай че е съгласен затваря заявката. В случай че не е съгласен с решаването на заявката, я отваря наново като описва причините за това в системата за регистриране и проследяване на заявки.
- з) Заменените повредени части и елементи остават собственост на Възложителя. Новите вложени при ремонта части и елементи при влагането им стават собственост на Възложителя. Вложените части и елементи следва да отговарят на съответните стандарти за качество и да гарантират безпроблемното функциониране на ремонтираните устройства.
- и) При замяна на резервни части, подменените такива се предават на определения за взаимодействие служител в ГД ГРАО.
- й) Абонаментното обслужване се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя или в сервизната база при необходимост. За срока на ремонта следва да бъде предоставено обратно устройство с не по-лоши характеристики от тези, на дефектиралото устройство. Транспортът от местонахождението на техниката при Възложителя до сервизната база и обратно се осигурява от лицето ангажирано от Изпълнителя.
- к) Регулярна профилактика съгласно предписанията на производителя – почистване, тестване и диагностика на устройствата съгласно предписанията на производителя, както и по преценка на Изпълнителя или по заявка на ГД ГРАО, минимум два пъти годишно. Профилактиката се извършва след предварително съгласуване с ГД ГРАО.
- л) Всяко изнасяне на техника извън ЦУ на ГД ГРАО, става след подписване на приемо-предавателен протокол. Сканирано копие на приемо-предавателния протокол се прилага в системата за регистриране и проследяване на заявки.
- м) Заявки за резервни части се приемат до изчерпване на предвидената стойност в заявката или изтичане на срока.
- н) Изпълнителят следва да осигури услугата за абонаментно сервизно обслужване на техниката от лице, надлежно оторизирано от производителя или официален негов представител за предоставяне поддръжка на предлаганите продукти на територията на Република България.

Параметрите на качеството на обслужване, които следва да се осигурят от Изпълнителя, трябва да отговарят минимум на параметрите в таблицата:

| Параметър | Условие | В раб. време | В извън раб. време |
|------------------------------------|------------|--------------|--------------------|
| Време за реакция | максимално | 2 часа | 4 часа |
| Време за отстраняване на повредата | максимално | 24 часа | 24 часа |

Работното време е периодът от 9:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни.

- Времето за реакция се отчита от момента на подаване на заявка до момента на потвърждаване регистрирането на повредата през онлайн системата за управление на заявки, осигурена от Изпълнителя или обаждане по телефон.
- 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, в което е включено ремонт на повреденото устройство.

3. **Дейност 3:** Обслужване на техника, съгласно таблица 3 както следва:

Таблица 3

| Описание | Продукт | Сериен номер | Количество | Крайна дата на текущата поддръжка |
|--|-----------------|---|------------|-----------------------------------|
| 1. Непрекъсваеми токозахранващи устройства (UPS): | | | | |
| Eaton 9PX 8000i RT6U HotSwap Netpack | Eaton 9PX 8000i | G208K37003 G208K37012 G208K37029 | 3 | няма осигурена поддръжка |
| MGE Pulsar MX 5000 RT3U and Add on Pulsar MX EXB RT | MGE Pulsar | 1V1H08055 1V1H08056 | 2 | няма осигурена поддръжка |
| MGE Pulsar 1500 | MGE Pulsar 1500 | AE6E3900Y AE6E39010 | 2 | няма осигурена поддръжка |
| 2. Настолни и преносими компютри: | | | | |
| HP Prodesk 400 G6 Intel i5-9500, 8GB DDR4, 512GB NVMe | HP Prodesk 400 | CZC9469SKW CZC9469SJ9 CZC9469SKQ CZC9469SK3 CZC9469SK6 CZC9469SK1 CZC9469SJH CZC9469SKJ CZC9469SKC CZC9469SL0 CZC9469SJC CZC9469S JL CZC9469SKS | 21 | няма осигурена поддръжка |

| | | | | |
|---|------------------------|--|----|--------------------------|
| | | CZC9469SKK CZC9469SJT CZC9469SJM CZC9469SK5 CZC9469SKL CZC9469SL4 CZC9469SK9 CZC9469SKT | | |
| HP Workstation Z230 i7-4770 3.4 GHz, 16GB RAM, 2x1TB, Quadro K600 1GB | HP Workstation Z230 | CZC5497HK4 CZC5497HK5 CZC4362PWX CZC43462PW T CZC4362PWS CZC4362PWV CZC4362PWW | 7 | няма осигурена поддръжка |
| HP EliteBook 1040 G2 14.0-inch HD+, 256 GB SSD, 4GB 1600MHz, 1.3Ah 42Wh | HP EliteBook 1040 | 8CG5482FKK | 1 | няма осигурена поддръжка |
| Lenovo ThinkPad X1 Carbon Intel i7-10610u, 16GB RAM, 1TB SSD | Lenovo ThinkPad X1 | PF-36EL9Q | 1 | 31.12.2026 |
| HP 6200 Pro Intel i3-2120, 500 GB HDD, 4GB RAM | HP 6200 | CZC2067M40 | 1 | няма осигурена поддръжка |
| Fujitsu Siemens CELSIUS M460 | Fujitsu Siemens M460 | YK7T043008 | 1 | няма осигурена поддръжка |
| 3. Монитори: | | | | |
| HP - EliteDisplay E243 23.8" 23.8" 1920x1080, 16:9 5ms | HP - EliteDisplay E243 | CNK9373HZR CNK9373HZM CNK9373HZ3 CNK9373HZ6 CNC9321KGF CNK9373HZ4 CNK9373HZK CNK9373HZC CNC9321KFF CNK9373HZF CNC9321KFG CNC9321KGG CNC9321KDX CNK9373J00 CZC9469SKS | 20 | няма осигурена поддръжка |

| | | | | |
|---|---------------------------------|--|----|--------------------------------|
| | | CNK9373H27 CNC9321KG5 CNK9373J07 CNK9373HZ9 CNK9373HZN | | |
| HP Elite Display E273Q 27" 16:9, 2560x1440 | HP Elite Display E273Q | 6CM9341RM4 6CM9341RT6 6CM9341RM3 6CM9341S6M 6CM9341RWZ 6CM9360SWK 6CM9341RWY 6CM9341RWB 6CM9341RTR 6CM9360SMS | 10 | няма осигурена поддръжка |
| Fujitsu Siemens P22W-5 ECO 1680x1050, 22", 5ms, 16:10 | Fujitsu Siemens P22W-5 | YE7G038928 YE7G038930 YE7G038932 | 3 | няма осигурена поддръжка |
| HP LA2205WG 1680x1050, 22", 5ms, 16:10 | HP LA2205WG | 3CQ147C948 3CQ147CB6P 3CQ147C9XZ | 3 | няма осигурена поддръжка |
| HP Z Display Z24i 24", 1920x1200, 60Hz,16:10, 300 nits | HP Z Display Z24i | CN44260N72 CN44260N6N | 2 | няма осигурена поддръжка |
| 4. Принтери и многофункционални устройства: | | | | |
| Konica Minolta buzhub c3350i | Konica Minolta buzhub c3350i | A93E0212576 31 A93E0212558 02 A93E0212557 94 | 3 | В гаранция до 28.06.2026 г. |
| HP LareJet Enterprise M608 | HP LareJet Enterprise M608 | CNBVM1P14 3 | 1 | няма осигурена поддръжка |
| HP Laser 408dn | HP Laser 408dn | CNB1Q7Q1M 1 CNB1Q7Q1M 2 CNB1Q7Q1M 3 | 3 | няма осигурена поддръжка |
| Konica Minolta buzhub c250i | Konica Minolta buzhub c250i | AA2M021121 689 | 1 | В гаранция до 28.06.2026 г. |

Услугата по посещение, диагностика и ремонт на техниката обхваща:

- а) Посещение и диагностиране на проблем.
- б) Обслужването на техниката включва дейности по приемане на заявки за проблеми, ремонт на дефектиралите устройства и подмяна на части с нови и неупотребявани.
- в) Обслужването включва и предложения за бракуване и надграждане на поддържаната техника.
- г) В случай че при диагностиката се установи, че за отстраняването на техническата неизправност е необходимо доставката на резервна част или компонент, лицето ангажирано от Изпълнителя, описва това в системата за регистриране и проследяване на заявки. Изпълнителят предоставя на Възложителя оферта с цена за съответната резервна част и труд за отстраняване на техническата неизправност. При одобрение на предложената оферта, Възложителят потвърждава по електронна поща на Изпълнителя замяната на съответната част.
- д) След отстраняване на техническата неизправност, обективното състояние и всички предприети действия по отстраняване на техническата неизправност се описват от лицето ангажирано от Изпълнителя в система за регистриране и проследяване на заявки и заявката се решава. Служителят на Възложителя, който е подал заявката за техническа неизправност преглежда описаната информация и в случай че е съгласен затваря заявката. В случай че не е съгласен с решаването на заявката, я отваря наново като описва причините за това в системата за регистриране и проследяване на заявки.
- е) Заменените повредени части и елементи остават собственост на Възложителя. Новите вложени при ремонта части и елементи при влагането им стават собственост на Възложителя. Вложените части и елементи следва да отговарят на съответните стандарти за качество и да гарантират безпроблемното функциониране на ремонтираните устройства.
- ж) При замяна на резервни части, подменените такива се предават на определения за взаимодействие служител в ГД ГРАО.
- з) Сервизното обслужване се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя или в сервизната база при необходимост. Транспортът от местонахождението на техниката при Възложителя до сервизната база и обратно се осигурява от лицето ангажирано от Изпълнителя.
- и) Всяко изнасяне на техника извън ЦУ на ГД ГРАО, става след подписване на приемо-предавателен протокол. Сканирано копие на приемо-предавателния протокол се прилага в системата за регистриране и проследяване на заявки.
- й) Услугата се предоставя до изчерпване на предвидената стойност или краен срок в заявката.

III. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ:

- а) Мястото на изпълнение: гр. София, ул. „Алабин“ 16-20, 1000.