

Приложение № 1

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ
ОТНОСНО АБОНАМЕНТНО СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ
НА БАНКОТОСОРТИРАЩИ СИСТЕМИ CPS 1500 5/4 И СПОМАГАТЕЛНО ОБОРУДВАНЕ КЪМ ТЯХ

по Раздел III, т.5 от Публична покана № БНБ-32373/ 20.02.2014 г. на Главния секретар на БНБ за възлагане на обществена поръчка с предмет "Абонаментно сервизно обслужване на банкотосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях"

№	ИЗИСКАНО ОТ ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ	ПРЕДЛАГАНО ОТ УЧАСТНИКА
	I. Кандидатите/участниците следва да предложат функционална схема, която да показва по какъв начин се осигуряват процесите, свързани със съответните нива на абонаментната поддръжка. Функционална схема следва да съдържа:	Предлагаме функционална схема, която демонстрира начина, по който се осигуряват процесите, свързани със съответните нива на абонаментна поддръжка. Функционалната схема е организирана, както е посочено в следващата блок схема:
	1. Ниво 5 – инженеринг, осигуряван от специалисти на фирмата производител (вкл. специалисти хардуерен/софтуерен дизайн);	Ниво 5 – Специалисти хардуерен/софтуерен дизайн, инженеринг /Redesign, Debug/, осигурявани от производителя DeLaRue
	2. Ниво 4 – инженери, които са специалисти на фирмата производител;	Ниво 4 - Инженери глобална поддръжка на производителя DeLaRue
	3. Ниво 3 – регионален инженер поддръжка, осигуряван фирмата производител;	Ниво 3 - Регионален инженер поддръжка DeLaRue
	4. Ниво 2 – инженери поддръжка, осигуряван от кандидата/участника или от фирмата производител;	Ниво 2 - Инженери поддръжка, осигурявани от участника Принтек
		Ниво 1 – Инженери поддръжка БНБ
	II. В обхвата на абонаментното сервизно обслужване се включват следните дейности:	В обхвата на предлаганото абонаментното сервизно обслужване се включват следните дейности:
	1. Отдалечена поддръжка, която се осигурява чрез непрекъсната връзка със специалисти на фирмата производител за консултации (HOTLINE SUPPORT), която включва: инженерите по	Отдалечена поддръжка непрекъсната оперативна поддръжка от производителя DeLaRue за консултации (support): 1

Информацията е заличена на основание чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни

	<p>поддръжка на БНБ ще имат осигурен отдалечен достъп до ресурсите на БНБ (Ниво 1) ще имат осигурен отдалечен достъп до ресурсите на DeLaRue (Ниво 3/4/5) чрез рапортуване на установените локално проблеми, които не могат да бъдат разрешени от инженери поддръжка на БНБ (Ниво 1), към инженери поддръжка на участника Принтек (Ниво 2). Времето за реакция от страна на регионален инженер по поддръжка на производителя (Ниво 3) ще бъде в рамките на 24 часа. Диагностика и отстраняването на проблема се извършва чрез дистанционна помощ по телефон или e-mail, като инженерите по поддръжка на Принтек (Ниво 2) ще осигуряват оперативната връзка с производителя, ще осъществяват диагностика на проблема и необходимите съпътстващи дейности до възстановяване работоспособността.</p>	<p>поддръжка на БНБ (Ниво 1) ще имат осигурен отдалечен достъп до ресурсите на DeLaRue (Ниво 3/4/5) чрез рапортуване на установените локално проблеми, които не могат да бъдат разрешени от инженери поддръжка на БНБ (Ниво 1), към инженери поддръжка на участника Принтек (Ниво 2). Времето за реакция от страна на регионален инженер по поддръжка на производителя (Ниво 3) ще бъде в рамките на 24 часа. Диагностика и отстраняването на проблема се извършва чрез дистанционна помощ по телефон или e-mail, като инженерите по поддръжка на Принтек (Ниво 2) ще осигуряват оперативната връзка с производителя, ще осъществяват диагностика на проблема и необходимите съпътстващи дейности до възстановяване работоспособността.</p>
	<p>2. Локална поддръжка, осъществявана от сервизни специалисти на кандидата/участника или от фирмата производител, като услугите се осигуряват в рамките на работните дни от понеделник до петък в часовия диапазон от 09:00 – 17:00 часа, която включва:</p> <p>2.1 оказване на системна помощ и консултации по телефона при отстраняване на рутинни технически проблеми, установени при работа на 2та броя банкоматосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях;</p> <p>2.2 осигуряване на 4 регулярни посещения, всяко с продължителност 3 работни дни, и преглед на оборудването от специалисти на кандидата/участника или от фирмата производител, на място в Касов център на БНБ, на адрес: гр. София 1784, ул. „Михаил Тенев“ № 10;</p> <p>2.3 пренасочване на решаването на технически проблем към инженеринг, осигуряван от фирмата производител и координиране на процесите и схемите по отстраняване на проблема.</p>	<p>Локална поддръжка - Ниво 2. Осъществява се от сервизни специалисти на участника Принтек (Ниво 2), като услугите се осигуряват в рамките на работните дни от понеделник до петък в часовия диапазон от 09:00 – 17:00 часа и включва изпълнението на следните дейности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Регистриране на обаждания за сервизна намеса; - Системна помощ и консултации по телефона при отстраняване на рутинни технически проблеми, установени при работа на 2 (два) броя банкоматосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях; - 4 (четири) планирани посещения, всяко с продължителност 3 (три) дни за преглед на оборудването от специалисти на кандидата/участника на мястото на инсталация в Касов център на БНБ на адрес гр. София 1784, ул. „Михаил Тенев“ №10. - Пренасочване на решаването на технически проблем към специалистите на фирмата производител (Ниво 3/4/5) и координиране на процесите и схемите по отстраняване на проблема.
	<p>3. Поддръжка на място, осъществявана от сервизни специалисти на фирмата производител, която включва осигуряване на 2 регулярни, планирани посещения, всяко с продължителност 5 работни дни, и преглед на оборудването от специалисти на фирмата производител на оборудването на място в Касов център на БНБ, на</p>	<p>Поддръжка на място – Ниво 3. Осъществява се от регионални сервизни специалисти на фирмата производител (две) регулярни, планирани посещения и преглед на оборудването от специалисти на оборудването, на място в Касов център на БНБ, на адрес: гр. София 1784, ул. „Михаил Тенев“ №10.</p>

Информацията е заличена на основание чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни

адрес: гр. София 1784, ул. „Михаил Тенев” № 10.	1784, ул. „Михаил Тенев” № 10
При посещенията следва да бъдат извършвани следните дейности:	При посещенията ще бъдат извършени следните дейности:
<ul style="list-style-type: none"> - проверка на текущото техническо състояние на 2та броя банкнотосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях; - оптимизация на системните настройки и/или параметри на системния и приложен софтуер при установена необходимост; - представяне на опреснително обучение на мястото на инсталация на инженерите по поддръжка на БНБ; - помощ при извършване на профилактични дейности, осъществявани в по-широк времеви диапазон, по отношение на които инженерите поддръжка на БНБ не разполагат с достатъчен технически опит (напр. цялостна подмяна на Feeder механизъм); - преглед на технически проблеми, установени от инженерите поддръжка на БНБ, по време на експлоатация на 2та броя банкнотосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях, както и анализ на причините за тяхното възникване; - преглед на дейностите по поддръжка, извършени от инженери на БНБ и препоръки за подобряване в случай на необходимост; - преглед на други технически проблеми, рапортувани от инженери на БНБ, свързани с работата на 2та броя банкнотосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях; - консултации при планиране и оптимизация на набора от резервни части, необходими за поддръжка на оборудването; - предоставяне на информация на инженерите поддръжка на БНБ за последно разработените от страна на производителя подобрения и допълнителна функционалност; - дискутиране на добрите практики, свързани и обслужването и работата с банкнотосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно 	<ul style="list-style-type: none"> - Проверка на текущото техническо състояние на 2 (два) броя банкнотосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях; - Оптимизация на системните настройки и/или параметри на системния и приложен софтуер при установена необходимост; - Предоставяне на опреснително обучение на мястото на инсталация на инженерите по поддръжка на БНБ; - Помощ при извършване на профилактични дейности, осъществявани в по-широк времеви диапазон, по отношение на които инженерите поддръжка на БНБ не разполагат с достатъчен технически опит (напр. цялостна подмяна на Feeder механизъм); - Преглед на технически проблеми, установени от инженерите поддръжка на БНБ по време на експлоатация на 2 (два) броя банкнотосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях, както и анализ на причините за тяхното възникване; - Преглед на дейностите по поддръжка, извършвани от инженерите на БНБ и препоръки за подобряване в случай на необходимост. - Преглед на други технически проблеми, рапортувани от инженерите по поддръжка на БНБ, свързани с работата на 2 (два) броя банкнотосортиращи системи CPS 1500 5/4 и спомагателно оборудване към тях; - Консултации при планиране и оптимизация на набора от резервни части, необходими за поддръжка на оборудването; - Предоставяне на информация на инженерите поддръжка на БНБ за последно разработените от страна на производителя подобрения и допълнителна функционалност. - Дискутиране на добрите практики работата с банкнотосортиращи системи

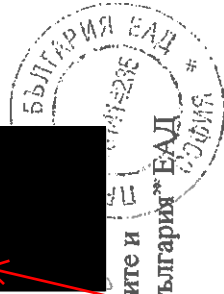
Информацията е заличена на основание чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни

оборудване към тях;	оборудване към тях.
- изготвяне на отчет/справка, след приключване на дейностите, съдържаща информация за резултатите от посещенията и препоръки за коригиращи или превантивни действия при необходимост.	- Изготвяне на отчет/справка, след приключване на дейностите, съдържаща информация за резултатите от посещенията и препоръки за коригиращи или превантивни действия при необходимост.

Дата: 07.03.2014
Гр. София

ПОДПИС и ПЕЧАТ:

Юлия Симеонова-Пеева
Член на съвета на директорите и
Представяващ "Принтек България" ЕАД



Информацията е
заличена на
основание чл. 2,
ал. 1 от Закона за
защита на
личните данни