

ДОГОВОР

ЗА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА И ДОСТАВКА НА РЕЗЕРВНИ ЧАСТИ

Днес,..... 2015 г., в град София между:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА, със седалище и адрес на управление: София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1, код по БУЛСТАТ 000694037, представлявана от П Снежанка Деянова – главен секретар и Теменужка Цветкова – главен счетоводител, наричана по-нататък в договора за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

„Мениджмънт бизнес машин“ ООД, със седалище и адрес на управление гр. София 1463, бул. „Витоша“ № 146, вх. Б, ет. 5, ЕИК: 000708921, представлявано от Павел Стоянов Петров - управител, наричано по-нататък в договора за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл.14, ал.4, т.2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и протокол от 27.11.2015 г., утвърден от главния секретар на БНБ за класиране на участниците и определяне на изпълнител на поръчката, се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да:

1.1. Извършва услугата „Извънгаранционна поддръжка на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка Хегох“;

1.2. Доставка на оригинални резервни части за устройства, марка Хегох, съгласно техническо задание - Приложение 1;

II. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2. (1) Цената за един човекочас на услугата „Извънгаранционна поддръжка на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка Хегох“ за срока по чл. 4 е в размер на 70 (седемдесет) лева без ДДС.

(2) Цените на резервните части се определят съгласно предложената оферта от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, за всеки конкретен случай на подмяна. След потвърждение на офертата от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** му представя фактура за стойността на вложените резервни части.

(3) В цената по ал. 1 и 2 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(4) Общата цена на всички плащания по този договор не може да надвишава сумата от 66 000 (шестдесет и шест хиляди) лева без ДДС.

Чл. 3. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща услугите по чл. 1, т. 1 ежемесечно с преводно нареждане по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, в срок до 5 (пет) работни дни, след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, издадена въз основа на

Заличаванията в този договор и приложенията към него са извършени на основание чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

cl om 5

15.12.2015 г.
П. СТОЯНОВ - С. П. ОБЩ. П. КМ.

цената по чл.2 ал.1 и подписан от представителите на двете страни отчет по чл. 5 ал.1.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва плащането на цената по чл. 2, ал. 2 с преводно нареждане по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в срок до 5 (пет) работни дни, след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, издадена въз основа на подписан от представителите на двете страни приемателно - предавателен протокол по чл. 5, ал. 2.

(3) Банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е следната:

IBAN:

BIC: B

при ба

град/к

III. СРОКОВЕ

Чл. 4. (1) Извънгаранционната поддръжка по чл. 1, се предоставя за срок от 1 (една) година, считано от датата на подписване на договора. Датата на подписване е датата, посочена в деловодния номер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на стр.1 от настоящия договор.

IV. ПРИЕМАНЕ НА ИЗВЪРШЕНИ ДЕЙНОСТИ

Чл. 5. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя отчет за извършените през текущия месец ремонтни дейности, съдържащ списък на извършените дейности по чл. 1, ал. 1, както и вложеното количество човекочасове за всеки отделен случай, който се подписва от представителите на страните по този договор.

(2) При всяка доставка на резервни части **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя приемателно-предавателен протокол, който се подписва от представителите на страните по този договор.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 6. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да представи услугата „Извънгаранционна поддръжка на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка Хегох“ в срока по чл. 4.

Чл. 7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да представи фактура, издадена въз основа на подписания двустранно приемателно – предавателен протокол по чл. 5 ал.2.

Чл. 9. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да спазва правилата за достъп до сградите на БНБ и работното време, съгласно вътрешните правила на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да не извършва запис (електронен запис, фото изображение, гласов запис и др.) на информация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** извън тази, която му е необходима за изпълнение на договора.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да следи неговите представители/служители да не използват лични преносими носители и устройства, с цел запис на информация, собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, както и да не използват преносими носители, собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, за лични цели. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява своите представители/служители за забраната по предходното изречение.

Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, преди да започне работа по изпълнението на договора, да запознае своите представители/служители с политиките и процедурите за

информационна сигурност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да изиска от тях подписването на декларация, че са запознати с политиките и процедурите за информационна сигурност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и ще ги спазват.

Чл. 10. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да получи цената по договора, съгласно определените в чл. 2 и 3 начин и срок за плащане.

Чл. 11. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да отстранява повредите квалифицирано, качествено, съгласно предписанията на съответния производител и условията на настоящия договор.

Чл. 12. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да поддържа складова наличност от резервни части за посрещане на необходимостта от бърза реакция при евентуален технически проблем.

Чл. 13. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да се явява на място за първоначална диагностика след надлежно уведомяване от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в рамките на:

- 3 (три) часа за сградите на БНБ в град София;
- 5 (пет) часа за сградите на БНБ в страната.

Чл. 14. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигурява, доставя и влага в машините необходимите оригинални резервни части и консумативи, които следва да са нови, да отговарят на нормативните изисквания за качество в Република България и да са сертифицирани за произход и качество.

Чл.15. Срокът за доставка на необходимите резервни части е както следва:

15.1. Резервни части от склад в Република България 2 (два) работни дни от потвърждение на офертата.

15.2. Резервни части от склад в чужбина 8 (осем) работни дни от потвърждение на офертата.

Чл.16. Когато ремонтът не може да се извърши на място, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** транспортира повредената техника до сервизната си база за своя сметка.

VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да осигури на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** необходимата информация за извършване на услугите.

Чл. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да изплати договорената сума в срока и условията, посочени в договора.

Чл. 19. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да не приеме извършената работа, ако тя не е довела до пълното възстановяване на повреденото устройство.

Чл. 20. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да прави проверка относно изпълнението на договора.

VII. НЕУСТОЙКИ

Чл. 21. При забава на плащане **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** дължи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** неустойка в размер на 0,5 % от стойността на забавеното плащане по чл.3 ал.1 или ал.2 за всеки просрочен ден, но не повече от 10 %.

Чл. 22. При забавено изпълнение на задължение по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, същият заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** неустойка за всеки просрочен ден в размер на 0,5 % от заплатената през предходния месец сума по чл.3, ал. 1 , но не повече от 10 %.

Чл. 23. При забавено изпълнение, продължило повече от 20 (двадесет) дни,

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно договора без да дава допълнителен срок за изпълнение, като освен неустойката за забава има право да претендира и неустойка за неизпълнение в размер на 10% от заплатената през предходния месец сума по чл.3, ал. 1

Чл. 24. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да претендира обезщетение за нанесени вреди и пропуснати ползи по общия ред, в случай че превишават размера на уговорените в договора неустойки.

VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл. 25. Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие между страните, изразено в писмена форма.

Чл. 26. При виновно неизпълнение на задължения на една от страните, извън случая по чл. 23, договорът може да бъде развален от изправната страна с 10 (десет) дневно писмено предизвестие до неизправната страна.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 27. (1) Когато неизпълнението на този договор се дължи на възникването на непреодолима сила, изпълнението на задълженията по него и съответните насрещни задължения се спират за времето на непреодолимата сила.

(2) Непреодолима сила е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, което възниква след подписването на този договор, като пожар, наводнение или друго природно бедствие, стачки, саботаж, бунтове, граждански вълнения, състояние на война, ембарго и др.

(3) Страната, която не може да изпълни задълженията си по този договор поради непреодолима сила, не носи отговорност. Същата е длъжна в срок до 7 (седем) работни дни писмено да извести другата страна за непреодолимата сила и евентуалните последствия от нея за изпълнението на този договор. В случай че не изпрати такова известие, той дължи обезщетение за вредите от това.

Чл. 28. Страните определят следните лица, упълномощени да ги представляват при изпълнение на задълженията им по настоящия договор и да подписват предвидените в договора документи (протоколи, уведомления и др.):

За **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**: Красимир Копев – директор сервисна дейност, тел. 070010901, e-mail: k.kopev@mbm-bg.com моб. тел.: 0886 039069

За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**: Петър Петров – главен системен анализатор в БНБ, тел. 02/91451410, e-mail: Petrov.P@bnbank.com.

Чл. 29. За целите на настоящия договор уведомяването на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** се извършва писмено по факс; електронна поща sofia@mbm-bg.com; или с препоръчано писмо на адрес: гр. София 1463, бул. „Витоша“ № 146, вх. Б, ет. 5

Чл. 30. Всички спорове, които биха възникнали във връзка с тълкуването или изпълнението на този договор, ще се решават от страните по споразумение, а когато това се окаже невъзможно, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд по реда на Гражданския процесуален кодекс.

Чл. 31. За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 32. Всички данни, сведения и факти, свързани със сключването и изпълнението на този договор, ще се третират от страните като конфиденциална информация, доколкото в законодателството не се изисква регистрирането или публикуването на дадена информация от него.

Неразделна част от този договор са:

1. Представяне, Техническо предложение и Ценово предложение от офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

2. Приложение 1 - „Техническо задание за извънгаранционна поддръжка и доставка на резервни части на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка „Херох“, в който са описани видовете дейности и типовете устройства;

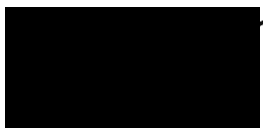
Настоящият договор се състави и подписа в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.

При подписването му се представиха документите по чл. 101е, ал. 2 от ЗОП.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ

БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА

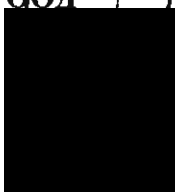

СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР


ТЕМЕНУЖКА ЦВЕТКОВА
ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ



ИЗПЪЛНИТЕЛ

**„МЕНИДЖМЪНТ БИЗНЕС
МАШИН“ ООД**


ПАВЕЛ ПЕТРОВ
УПРАВИТЕЛ



Образец

ПРЕДСТАВЯНЕ

за участие при възлагане на обществена поръчка чрез публична покана
с предмет: „Извънгаранционна поддръжка и доставка на резервни части
на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка
„Херох“.

ДО: **БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА, със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1**

От: „Мениджмънт Бизнес Машин“ ООД, със седалище и адрес на управление гр. София 1463, бул. „Витоша“ № 146 вх. Б ет. 5, телефон: 02 805 1715, 02 805 1716, факс: 02 805 1717, E-mail: sofia@mbm-bg.com, ЕИК 000708921, представлявано от Павел Стоянов Петров - Управител
IBAN: BG94UNCR 76301077081310
BIC: UNCRBGSF
Банка: УниКредит Булбанк АД
град/клон/офис: София/Света Неделя/централен

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

С настоящото изразяваме нашето желание за участие в обявената от вас обществена поръчка по реда на чл. 14, ал. 4, т. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) с предмет: „Извънгаранционна поддръжка и доставка на резервни части на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка „Херох“.

Декларираме, че сме се запознали с документацията за участие, условията на поръчката и проекта на договор. Съгласни сме с поставените от вас условия и ги приемаме без възражения.

С подаване на настоящето представяне направените от нас предложения и поети задължения са валидни за срок от **90 (деветдесет) календарни дни**, считано от крайния срок за получаване на оферти.

Задължаваме се да извършим услугите, посочени в проекта на договора, съгласно Приложение № 1 на Възложителя - „Техническо задание“.

Предлагаме време за реакция след обаждане за възникнал инцидент:

За сградите на БНБ в София – 3 (три) часа (не по-голямо от 3 часа);

За сградите на БНБ в страната – 5 (пет) часа (не по-голямо от 5 часа);

Задължаваме се срока на доставка на резервните части да е както следва:

– От склад в Република България – 2 (два) работни дни;

– От склад в чужбина – 8 (осем) работни дни.

Като неразделна част от настоящето представяне прилагаме всички изискани от възложителя документи, подписани и подпечатани „вярно с оригинала“.

Определяме следните служители за контакт:

Красимир Копев – Директор сервизна дейност;

Телефон: 070010901;

Моб: 0886 039069;

e-mail: k.kopev@mbm-bg.com.

Даниела Богданова – Сервизен координатор;

Телефон: 070010901;

Моб: 0885 600287;

e-mail: service@mbm-bg.com.



Образец

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие при възлагане на обществена поръчка чрез публична покана с предмет: „Извънгаранционна поддръжка и доставка на резервни части на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка Xerox“.

До БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА, със седалище и адрес на управление гр. София, п. к. 1000, пл. Княз Александър I № 1

ОТ: „Мениджмънт Бизнес Машин“ ООД

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с обявената от Вас обществена поръчка с горепосочения предмет, Ви предлагаме цена за един човекочас труд при извънгаранционна поддръжка на резервни части на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка Xerox в размер на 70.00 (седемдесет) лева на час без ДДС.

03.11.2015 г.

Управите

Павел Стоянов Петров



ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Целта настоящата процедура е да се осигури организация на работата за качествено изпълнение на договора между "Мениджмънт Бизнес Машин" ООД и БНБ за **"Извънгаранционна поддръжка и доставка на резервни части на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка „Херох“**.

"Мениджмънт Бизнес Машин" ООД ще осигурява извънгаранционна поддръжка за период от 1 (една) година, на място в сградите на БНБ в гр. София, Пловдив, Варна, Бургас и Плевен за следните типове устройства:

Списък на типовете устройства и приблизителните количества, подлежащи на поддръжка:

Наименование	количество
Мултифункционално Xerox WorkCentre 3550	3
Мултифункционално Xerox WorkCentre 6015NI	1
Мултифункционално Xerox WorkCentre 6505	2
Принтер Xerox Phaser 3122	10
Принтер Xerox Phaser 3250D	70
Принтер Xerox Phaser 3250DN	5
Принтер Xerox Phaser 3425PS	2
Принтер Xerox Phaser 3428D	10
Принтер Xerox Phaser 3450DN	10
Принтер Xerox Phaser 3600DN	10
Принтер Xerox Phaser 4500DT	40
Принтер Xerox Phaser 4510	60
Принтер Xerox Phaser 6010	1
Принтер Xerox Phaser 6360DN	8
Принтер Xerox Phaser 6700DN	2
Скенер Xerox DM3125	21

Уведомяване:

Уведомяването за техническа неизправност в рамките на нормалното работно време от 09:00 – 18:00 часа се приема от сервизен координатор в офиса на "Мениджмънт Бизнес Машин" ООД на тел: 0700 10901 или ел. поща: service@mbm-bg.com.

Уведомяване за техническа неизправност в извън нормалните работни часове се приемат от сервизен координатор както следва: моб. 0885 600287; e-mail: service@mbm-bg.com.

Експресен начин за уведомяване: по телефон или имейл: на вниманието на директор сервизна дейност: моб: 0886 039069, e-mail: k.kopev@mbm-bg.com.

Съобщения за техническа неизправност се приемат по всяко време независимо от часа и през web базирано приложение достъпно за клиенти с договор на следния адрес: http://78.83.236.2:8181/support/login_page.php.





Вход
Потребителско име
Парола
Запомни ми паролата в този браузър
Сигурна сесия

☐
☒ Вашата сесия може да се използва само от този IP адрес.

Вход

[\[Регистрация на нов потребител \]](#) [\[Забравена парола? \]](#)

Независимо по какъв начин е постъпила заявката в сервизната ни организация, клиента при потвърждаване на приемането на заявката за възникнал проблем получава следната информация:

Номер на заявката	Попълва се Сервизен координатор
Име на инженера	Определя се от сервизния координатор
Телефон за връзка	Според това кой сервизен инженер е избран
Дата и час на посещение	Определени според SLA на клиента.

Клиента от своя страна е длъжен да предостави на сервизния координатор следната информация:

- име и телефон за връзка;
- местонахождение на машината – град, отдел, стая;
- модел на машината;
- описание на неизправността или код за грешка, ако има такъв;

Обаждането се регистрира от Сервизен координатор. Координаторът определя приоритета на обаждането на база на модела и условията на договора. Координаторът определя кой сервизен инженер ще поеме случая на база на приоритета му, специализацията и натовареността. Координаторът информира избрания за случая сервизен инженер за възникналия проблем, като му предава всичката налична за случая информация (модел, клиент, адрес, телефон, симптоми, кодове на грешки, време на реакция и пр). Сервизния координатор разпределя само по едно сервизно задание на един сервизен инженер. Това му дава възможност да координира и приоритизира дейността.

В рамките времето на реакция сервизен инженер прави следното:

- Свързва се с клиента по телефона и да опитва да реши проблема от разстояние; Ако това не е възможно – опитва да получи максималното възможно количество информация за проблема, като дискутира с клиента и го насочва;
- Извършва сервизно посещение на място, ако проблема не е решен от разстояние;

- Регистрира извършения ремонт в сервизната книжка на машината, ако тя фабрично съществува

През целия процес от регистриране на заявката до възстановяване на работоспособността на устройството, сервизния координатор следи за спазване на договорените ангажименти - времето на реакция, време за отстраняване на проблем и предоставяне на обратна техника.

След като сервизният инженер приключи с работата при клиента, незабавно уведомява координатора за извършените дейности.

Клиентът получава информация за отработване на заявката в следния формат:

Номер на заявката	Попълва се номера
Дейности	Описват се предприетите действия за решаване на проблема
Резултат	Описва се състоянието на техниката, след работата на сервизния инженер
Оборотна техника	Описание на обратната техника в случай че е предоставена
Модел:	
SN:	

Попълва сервизен доклад, описващ проблема, необходимите и използвани резервни части и консумативи и решението на проблема. Ако няма решение, в сервизния доклад се описват необходимите ескалационни стъпки. Сервизния доклад се предава на сервизния координатор и той го регистрира и архивира. Ако проблемът е решен, процедурата по сервизното обслужване е приключена. Ако има необходимост от ескалация, резервни части или консумативи се прави проверка в склада на M&BM. При наличност на необходимите материали сервизния инженер прави второ посещение на машината и отстранява проблема. При липса на необходимите материали, те се поръчват в XEROX България. Сервизното посещение продължава, когато поръчаните части пристигнат и дефектиралите резервни части се подменят.

Web базирано приложение за регистрация на сервизни заявки:

Вход

Потребителско име

Парола

Запомняне на паролата в този браузър

Вашата сесия може да се използва само от този IP адрес.

Вход

[Регистрация на нов потребител] [Забравена парола?]

Достъпът до системата се осъществява с помощта на стандартен web-браузер. Необходимо е потребителско име и парола за идентификация, което се получава след подписване на договор с „Мениджмънт Бизнес Машин“ ООД.

При попълване на формата за изпращане на от менюто се избира съответният обект на Клиента, който се въвежда предварително от сервизния координатор. Задължително следва да бъдат попълнени всички полета с вярна информация, както и информацията за повредената машина и кратко описание на проблема.

В рамките на 1 час, клиентът получава обратна информация по имейл за името на сервизния инженер, който ще го посети, както и очакваната дата и час на посещение.

В компютърна програма, с която „Мениджмънт Бизнес Машин“ ООД разполага с се съхраняват данните за техническото състояние на всяка машина сервизирана от компанията, както и всички данни за нея като брояч, брой на сервизните посещения, доставените консумативи, сменени резервни части и др.

Времето за реакция след обаждане за възникнал инцидент и започване на действия по случая:

За сградите на БНБ в София – 3 (три) часа;

За сградите на БНБ в страната – 5 (пет) часа;

В рамките на времето за реакция, обаждането за инцидент се регистрира от Сервизен координатор. Координаторът определя приоритета на обаждането на база на модела и условията на договора. Координаторът определя кой сервизен инженер ще поеме случая на база на приоритета му, специализацията и натовареността. Координаторът информира избора за случая сервизен инженер за възникналия проблем, като му предава всичката налична за случая информация (модел, клиент, адрес, телефон, симптоми, кодове на грешки, време на реакция и пр). Сервизния координатор разпределя само по едно сервизно задание на един сервизен инженер. Това му дава възможност да координира и приоритизира дейността.

В рамките времето на реакция сервизен инженер прави следното:

- Свързва се с клиента по телефона и да опитва да реши проблема от разстояние; Ако това не е възможно – опитва да получи максималното възможно количество информация за проблема, като дискутира с клиента и го насочва;
- Извършва сервизно посещение на място, ако проблема не е решен от разстояние;
- Регистрира извършения ремонт в сервизната книжка на машината, ако тя фабрично съществува;

Работа по инцидент/проблем:

Независимо по какъв начин е постъпила заявката в сервизната ни организация, клиента при потвърждаване на приемането на заявката за възникнал проблем получава следната информация:

Номер на заявката	Попълва се Сервизен координатор
Име на инженера	Определя се от сервизния координатор
Телефон за връзка	Според това кой сервизен инженер е избран
Дата и час на посещение	Определени според SLA на клиента.

Обаждането се регистрира от Сервизен координатор. Координаторът определя приоритета на обаждането на база на модела и условията на договора. Координаторът определя кой сервизен инженер ще поеме случая на база на приоритета му, специализацията и натовареността. Координаторът информира избора за случая сервизен инженер за възникналия проблем, като му предава всичката налична за случая информация (модел, клиент, адрес, телефон, симптоми, кодове на грешки, време на реакция и пр). Сервизния координатор разпределя само по едно сервизно задание на един сервизен инженер. Това му дава възможност да координира и приоритизира дейността.

В рамките времето на реакция сервизен инженер прави следното:

- Свързва се с клиента по телефона и да опитва да реши проблема от разстояние; Ако това не е възможно – опитва да получи максималното възможно количество информация за проблема, като дискутира с клиента и го насочва;
- Извършва сервизно посещение на място, ако проблема не е решен от разстояние;
- Регистрира извършения ремонт в сервизната книжка на машината, ако тя фабрично съществува

През целия процес от регистриране на заявката до възстановяване на работоспособността на устройството, сервизния координатор следи за спазване на договорените ангажименти - времето на реакция, време за отстраняване на проблем и предоставяне на обратна техника.

След като сервизният инженер приключи с работата при клиента, незабавно уведомява координатора за извършените дейности.

Клиентът получава информация за отработване на заявката в следния формат:

Номер на заявката	Попълва се номера
Дейности	Описват се предприетите действия за решаване на проблема
Резултат	Описва се състоянието на техниката, след работата на сервизния инженер
Оборотна техника	Описание на обратната техника в случай че е предоставена
Модел:	
SN:	

Попълва сервизен доклад, описващ проблема, необходимите и използвани резервни части и консумативи и решението на проблема. Ако няма решение, в сервизния доклад се описват необходимите ескалационни стъпки. Сервизния доклад се предава на сервизния координатор и той го регистрира и архивира. Ако проблемът е решен, процедурата по сервизното обслужване е приключена. Ако има необходимост от ескалация, резервни части или консумативи се прави се проверка в склада на M&BM. При наличност на необходимите материали сервизния инженер прави второ посещение на машината и отстранява проблема. При липса на необходимите материали, те се поръчват в XEROX България. Сервизното посещение продължава, когато поръчаните части пристигнат и дефектиралите резервни части се подменят.

Срок на решаване: Сроковете за решаване на проблемите са 3 (три) работни дни.

Декларираме, че работата по всеки един случай, се счита за приключена след възстановяване на всички услуги в нормален режим на работа и документирането му.

След като сервизният инженер приключи с работата при клиента, незабавно уведомява координатора за извършените дейности.

Клиентът получава информация за отработване на заявката в следния формат:

Номер на заявката	Попълва се номера
Дейности	Описват се предприетите действия за решаване на проблема
Резултат	Описва се състоянието на техниката, след работата на сервизния инженер
Оборотна техника	Описание на обратната техника в случай че е предоставена

Модел:	
SN:	

Попълва сервизен доклад, описващ проблема, необходимите и използвани резервни части и консумативи и решението на проблема. Ако няма решение, в сервизния доклад се описват необходимите ескалационни стъпки. Сервизния доклад се предава на сервизния координатор и той го регистрира и архивира. Ако проблемът е решен, процедурата по сервизното обслужване е приключена. Ако има необходимост от ескалация, резервни части или консумативи се прави проверка в склада на M&BM. При наличност на необходимите материали сервизния инженер прави второ посещение на машината и отстранява проблема. При липса на необходимите материали, те се поръчват в XEROX България. Сервизното посещение продължава, когато поръчаните части пристигнат и дефектиралите резервни части се подменят. В случай, че ремонтът не може да се извърши на място, то Мениджмънт Бизнес Маши" ООД транспортира техниката до собствената си сервизна база за своя сметка.

Документиране – веднага след възстановяване на услугата сервизния координатор на „Мениджмънт Бизнес Маши" ООД изготвя отчет, който става част от месечен обобщен отчет. В отчета се вписва обективното състояние и се описват всички предприети действия от посетилия машината инженер. В края на всеки период представяме отчет за извършените през текущия месец ремонтни дейности, съдържащ списък на извършените дейности по предмета на договора, както и вложеното количество човекочасове за всеки отделен случай, който се подписва от представителите на страните по този договор. При всяка доставка на резервни части представителя на „Мениджмънт Бизнес Маши" ООД предоставя приемателно-предавателен протокол, който се подписва от представителите на страните по този договор.

Доставка на резервни части:

„Мениджмънт Бизнес Машин" ООД декларира, че всички резервни части, които ще се доставят ще са оригинални и ще бъдат вложени по техническите изисквания на производителя. Вложените резервни части ще отговарят на нормативните изисквания за качество в Република България и ще са сертифицирани за произход и качество. Компанията разполага с необходимия капацитет за съхраняване на необходимото количество резервни части, както и за поддържане на минимално необходимата складова наличност, гарантираща издължаването на бъдещите заявки. При липса на необходимите резервни части в склад на M&BM, същите се поръчват в XEROX България. „Мениджмънт Бизнес Машин" ООД и сервизните специалисти разполагат със собствен автомобилен парк, който ще бъде на разположение за изпълнение на заявките на Възложителя.

03.11.2015г.

Управител:
Павел Петров

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

Извънгаранционна поддръжка и доставка на резервни части на печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка Xerox

1 Списък на типовете устройства и приблизителните количества, подлежащи на поддръжка:

Наименование	количество
Мултифункционално Xerox WorkCentre 3550	3
Мултифункционално Xerox WorkCentre 6015NI	1
Мултифункционално Xerox WorkCentre 6505	2
Принтер Xerox Phaser 3122	10
Принтер Xerox Phaser 3250D	70
Принтер Xerox Phaser 3250DN	5
Принтер Xerox Phaser 3425PS	2
Принтер Xerox Phaser 3428D	10
Принтер Xerox Phaser 3450DN	10
Принтер Xerox Phaser 3600DN	10
Принтер Xerox Phaser 4500DT	40
Принтер Xerox Phaser 4510	60
Принтер Xerox Phaser 6010	1
Принтер Xerox Phaser 6360DN	8
Принтер Xerox Phaser 6700DN	2
Скенер Xerox DM3125	21

2 Изисквания за услугата „Извънгаранционна поддръжка“

В техническото предложение ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ трябва да посочи следните елементи по отношение на работата си по инциденти и проблеми, свързани с печатащи, сканиращи и мултифункционални устройства, марка Xerox:

- **Уведомяване** – да бъде посочена контактна информация за нормалните работни часове и за извън тях и да бъде установен нормален и експресен начин на уведомяване;
- **Време за реакция** – да бъде определен времеви диапазон в който ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще отговори на уведомлението и ще започне действия по случая; до 3 часа.
- **Работа по инцидент/проблем:** при започване на работата по инцидента/проблема да се определи какви видове диагностични дейности ще бъдат извършени;
- **Срок на решаване** – работата по един случай се счита за приключена след възстановяване на всички услуги в нормален режим на работа и документирането му. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ да декларира съгласие за тази дефиниция;

- **Документиране** – веднага след възстановяване на услугата ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изготвя отчет, който става част от месечен обобщен отчет. В отчета се вписва обективното състояние и се описват всички предприети действия.

3 За доставката на резервните части

- ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ да декларира, че всички резервни части са оригинални и че ще бъдат вложени по техническите изисквания на производителя.