**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**относно обособена позиция № 3**

„Абонаментна сервизна поддръжка на печатна техника TALLY“

**Списък на обслужваните машини по модели:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Производител** | **Модел** | **Фабр.номер** | **Описание** |
| 1 | Та11у | МТ 6092 | F67Е044353 | Линеен принтер – 1 бр. |
| 2 | Та11у | МТ 6092 | F67Е044360 | Линеен принтер – 1 бр. |
| 3 | Та11у | МТ 6092 | F67Т048063 | Линеен принтер – 1 бр. |
| 4 | Та11у | МТ 6180 | J68D082364 | Линеен принтер – 1 бр. |
|  | | | | |

В техническото предложение участникът следва да посочи:

* **Уведомяване** – да бъде посочена информация за контакт, чрез която да бъдат изпращани уведомленията и заявките на възложителя;
* Участниците следва да поддържат складова наличност от резервни части за посрещане необходимостта от бърза реакция при евентуален технически проблем/повреда.
* Участниците следва да осъществява сервизната поддръжка на машините в рамките на работното време на възложителя – от 08.00 до 19.00 часа, от понеделник до петък, без почивни дни и официални празници.
* Участниците следва да осигурятсистема за приемане на заявки за сервиз, която да функционира и да позволява подаване и приемане на заявки за сервиз 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, включително официалните празнични дни.
* **Време за реакция** – **време за отстраняване на повредата**: участникът следва да приеме зададените от възложителя параметри:

1. При заявки с висок приоритет – максимално време за реакция: до 1 (един) час (в рамките на работното време на възложителя) от получаване заявката на възложителя; максимално време за отстраняване на повредата: до 4 (четири) часа;
2. При заявки с нормален приоритет - максимално време за реакция: до 4 (четири) часа (в рамките на работното време на възложителя) от получаване заявката на възложителя; максимално време за отстраняване на повредата: до 2 (два) работни дни;
3. При заявки с нисък приоритет - максимално време за реакция: до 2 (два) работни дни от получаване заявката на възложителя; максимално време за отстраняване на повредата: до 10 (десет) работни дни;

Забележка:

**висок приоритет** - възникналият проблем предизвиква спиране работата на машините и спиране на определени бизнес процеси в банката;

**нормален приоритет** – възникналият проблем предизвиква трудности при работата на/с машините и предизвуква забавяне изпълнението на определени бизнес процеси в банката;

**нисък приоритет -** възникналият проблем предизвиква неудобства при работата с/на машините.

* Участниците следва да представят:

- Документ с актуална дата, издаден от производителя, удостоверяващ извършването на сервизна дейност на територията на Република България на машини „TALLY”; (в случай че участникът е официален представител на производителя)

Или

- Документ с актуална дата, издаден от официалния представител на производителя, удостоверяващ извършването на сервизна дейност на територията на Република България на машини „TALLY” (в случай че участникът е упълномощен от официалния представител на производителя на машини „Tally”)

\*В случай че участникът е упълномощен от официалния представител на производителя, участникът следва да представи и документ от производителя, с който същият упълномощава официалния представител.