

Приложение № 2
към рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-02-29-19 от 09.07.2025 г. (№ ПО-16-2225/09.07.2025 г. на ИО АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-02-29-19 от 09.07.2025 г. (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	9
Описание на проект съгласно ПГ:	<i>Доставка на мултифункционални печатни системи</i>	
CPV код	30232000-4	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	<i>Рег.№ МЕУ-15073/15.10.2025 г.</i>	
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	39 638,00 лв., от които: 24 020,00 лв. за доставка и инсталиране на 4 бр. цветна мултифункционална система А3; 6 555,00 лв. за доставка и инсталиране на 3 бр. черно-бяла мултифункционална система А4; 2 718,00 лв. за доставка и инсталация на 9 бр. картови четци; 6 345,00 лв. за доставка и инсталация на 9 бр. лицензи към система за наблюдение на устройствата и отчетност на потребителите.	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодически, авансово или др.)	Еднократно, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършената доставка, инсталация, пускане в експлоатация и проведено обучение, и инсталация и пускане в експлоатация на системата за наблюдение на устройствата и отчетност на потребителите и издадена фактура.	
Плащане с акредитив ДА/НЕ	Не	
Документи за плащане с акредитив	Не е приложимо.	
Срок на изпълнение: (от	<i>До 2 месеца след подписване на заявката.</i>	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Съгласно техническите параметри.	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	Еднократно, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършената доставка, инсталация, пускане в експлоатация и проведено обучение, и инсталация и пускане в експлоатация на системата за наблюдение на устройствата и отчетност на потребителите и издадена фактура.	
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):		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		Подпис:

Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		<i>Подпис:</i>
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		<i>Подпис:</i>
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		<i>Подпис:</i>

Забележка: С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ПГ, 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

ДОСТАВКА НА МУЛТИФУНКЦИОНАЛНИ ПЕЧАТНИ СИСТЕМИ

1. Цветна мултифункционална система А3 – 4 бр.

№	Показател	Минимални изисквания
1	Общи изисквания към цветната копирна система	
1.1	Функции	Автоматично цветно принтиране / копиране / сканиране;
1.2	Технология на печат	Клас лазерни, работещи с тонер;
1.3	Софтуерна съвместимост	Предложеният принтер следва да е наличен в листата намираща се на следния адрес: https://www.ysoft.com/safeq/hardware-compatibility-list/ysoft#safeq6 с избрана продуктова версия Ysoft SAFEQ 6;
1.4	Дисплей за управление	Мин. Цветен, чувствителен на допир, мин. 7" диагонал.
1.5	Оперативна памет	Мин. 4 GB RAM;
1.6	Дискова памет HDD/SSD	Мин. 250 GB;
1.7	Максимално месечно натоварване	Мин. 105 000 страници;
1.8	Време за загряване	Макс. 18 сек;
1.9	Време за печат на първа страница	Макс. 8.1 сек цветно и 5.9 сек. черно-бяло;
1.10	Интерфейс	Мин. 1 x USB 2.0 или по-нова версия, печат от/сканиране на USB носител; Мин. 1 x Ethernet 10/100/1000 Base-T;
1.11	Съвместимост с операционна система	MS Windows 10 Pro/11 Pro (64bit) и по-висока; MS Windows Server 2016 (64bit) и по-висока;
1.12	Захранване	Работно напрежение: Съобразено с БДС - 230±10%, 50Hz ± 5%; Мощност: не повече от 1600 W;
1.13	Кабели	Мултифункционалната система следва да бъде окомплектована с всички необходими кабели, в това число захранващи кабели тип „Шуко“ – СЕЕ 7/3 и СЕЕ 7/5 – мин. 1.5м дължина, комуникационни кабели - мин. 3м SFTP Cat 6a; Окомплектовката на системата следва да включва всичко за пускането и в експлоатация.
1.14	Консумативи	Да се достави с комплект тонери за отпечатването на мин. 32 000 черно/бели копия и мин. 32 000 цветни копия при 5% покриваемост на отпечатана страница А4;
1.15	Шум при принтиране	Максимум 69 dB
1.16	Акcesoари	Постамент на колелца за позициониране на устройството;
2	Управление на хартията	
2.1	Поддържан размер на хартията	От А6 до А3;

2.2	Автоматично подаващо устройство (ADF)	Мин. 100 листа/80 g/m ² ;
2.3	Стандартни тави	Мин. 2 x 500 листа A4/A3, от 60 до 250 g/m ² ;
2.4	Байпас	Мин. 100 листа, от 60 до 210 g/m ² ;
2.5	Дуплекс	Наличен
3	Принтиране	
3.1	Скорост при печат едностранно, цветно и чернобяло	Мин. 25 стр. /мин за A4 и мин. 14 стр./мин за A3;
3.2	Разделителна способност на печат	Мин. 1200x1200 dpi;
3.3	Стандартни графични езици	Мин. PCL 6, Postscript 3;
4	Копиране	
4.1	Разделителна способност на копиране	Мин. 600x600 dpi;
4.2	Увеличение	Мин от 25% до 400% през стъпка от 1%;
4.3	Максимален брой копия на един документ	Мин. 999 копия;
5	Сканиране	
5.1	Скорост на едностранно сканиране – чернобяло и цветно	Мин. 80 ipm;
5.2	Разделителна способност на сканиране	Мин. 600x600 dpi;
5.3	Поддържани файлови формати	Възможност за сканиране на документи във формати PDF, JPEG и TIFF;
5.4	Режим на сканиране	scan to e-mail, scan to USB, scan към мрежова папка;
6	Сигурност	
6.1	Контрол на достъпа	Съгласно точка 3. „Картови четци“ Предложеният картов четец следва да има пълна интеграция с описания софтуер в т. 4 за управление на устройствата и отчетност на потребителите;
7	Гаранционна поддръжка	
7.1	Срок на гаранцията	Мин. 36 месеца

2. Черно бяла мултифункционална система А4 – 3 бр.

№	Технически параметри	Минимални изисквания
1	Общи изисквания към черно-бяла копирна система	
1.1	Функции	Автоматично черно-бяло принтиране / копиране / сканиране;
1.2	Технология на печат	Клас лазерни, работещи с тонер;
1.3	Софтуерна съвместимост	Предложеният принтер следва да е наличен в листата намираща се на следния адрес:

		https://www.ysoft.com/safeq/hardware-compatibility-list/ysoft#safeq6 с избрана продуктова версия Ysoft SAFEQ 6;
1.4	Дисплей за управление	Мин. цветен, чувствителен на допир, мин. 7" диагонал.
1.5	Оперативна памет	Мин. 3.5 GB RAM;
1.6	Дискова памет HDD/SSD	Мин. 256 GB;
1.7	Максимално месечно натоварване	Мин. 120 000 страници;
1.8	Време за печат на първа страница	Макс. 5.3 сек;
1.9	Интерфейс	Мин. 1 x USB 2.0 или по-нова версия, печат от/сканиране на USB носител; Мин. 1 x Ethernet 10/100/1000 Base-T;
1.10	Съвместимост с операционна система	MS Windows 10 Pro/11 Pro (64bit) и по-висока; MS Windows Server 2016 (64bit) и по-висока;
1.11	Захранване	Работно напрежение: Съобразено с БДС - 230±10%, 50Hz ± 5%; Мощност: не повече от 1450 W;
1.12	Кабели	Мултифункционалната система следва да бъде окомплектована с всички необходими кабели, в това число захранващи кабели тип „Шуко“ – СЕЕ 7/3 и СЕЕ 7/5 – мин. 1.5м дължина, комуникационни кабели - мин. 3м SFTP Cat 6a; Окомплектовката на системата следва да включва всичко за пускането и в експлоатация.
1.13	Шум при принтиране	Максимум 72 dB
1.14	Консумативи	Да се достави с комплект тонери за отпечатването на мин.40 000 черно/бели копия при 5% покриваемост на отпечатана страница A4;
2	Управление на хартията	
2.1	Поддържан размер на хартията	От A6 до A4;
2.2	Автоматично подаващо устройство (ADF)	Мин. 75 листа / 80 g/m ² ;
2.3	Стандартни тави	Мин. 500 листа A4, от 60 до 120 g/m ² ;
2.4	Байпас	Мин. 100 листа, от 60 до 170 g/m ² ;
2.5	Дуплекс	Наличен
3	Принтиране	
3.1	Скорост при печат A4 едностранно	Мин. 40 стр. /мин;
3.2	Разделителна способност на печат	Мин. 1200x1200 dpi;
3.3	Стандартни графични езици	Мин. PCL 6, Postscript 3;
4	Копиране	
4.1	Разделителна способност на копиране	Мин. 600x600 dpi;
4.2	Увеличение	Мин от 25% до 400% през стъпка от 1%;
4.3	Максимален брой копия на един документ	Мин. 999 копия;
5	Сканиране	

5.1	Скорост на едностранно сканиране	Мин. 45 ipm;
5.2	Разделителна способност на сканиране	Мин. 600x600 dpi;
5.3	Поддържани файлови формати	Възможност за сканиране на документи във формати PDF, JPEG и TIFF;
5.4	Режим на сканиране	scan to e-mail, scan to USB, scan към мрежова папка;
6	Сигурност	
6.1	Контрол на достъпа	Съгласно точка 3. „Картови четци“ Предложеният картов четец следва да има пълна интеграция с описания софтуер в т. 4 за наблюдение на устройствата и отчетност на потребителите;
7	Гаранционна поддръжка	
7.1	Срок на гаранцията	Мин. 36 месеца

3. Картови четци – 9 бр.

№	Технически параметри	Минимални изисквания
1	Общи изисквания към четец на карти	
1.1	Технология на четене	Безконтактна
1.2	Поддържано разстояние на четене	Макс. 100мм
1.3	Работни честоти	Мин. 13.56MHz, 125KHz, 132Khz
1.4	Интерфейс	Мин USB 2.0
1.5	Поддържани емуляции	Мин. клавиатура и USB виртуален COM порт
1.6	Индикация за прочетена карта	Зумер и LED
1.7	Захранване	5V през USB
1.8	Максимален захранващ ток	Макс. 500mA
1.9	Работна температура	+5°C до +35°C
1.10	Поддържани операционни системи	MS Windows 10 Pro (32/64bit) и по-висока; MS Windows Server 2012 (32/64) и по-висока;
1.11	Поддържани технологии – ниска честота	EM4000 и съвместими, EM4050, Proxylite, Paradox, Nedap, AWiD, Pyramid, Deister, Datasec, G-Prox, ioProx, PAC, KeyPAC, Hitac 1/2/S, Cotag, Tris, Jablotron, Keri, ID TECK;
1.12	Поддържани технологии – висока честота	ISO 14443A, ISO 14443B, ISO 15693, FeliCa, MIFARE (MIFARE Classic, MIFARE Standard, MIFARE 1K, MIFARE 4K, MIFARE 1k and 4k EV1, MIFARE Emulated Card, MIFARE Ultralight, MIFARE DESFire D40, MIFARE DESFire EV1, MIFARE DESFire EV2, MIFARE DESFire EV3, MIFARE Mini, MIFARE Plus
2	Гаранционна поддръжка	
2.1	Срок на гаранцията	Мин. 36 месеца

4. Лицензи към система за управление на печата – 9 бр.

Системата за управление на печата следва да предоставя гъвкава платформа, която да позволява на служители на Бенефициера, да контролират и наблюдават работните потоци за печат на документи. Платформата следва да предоставя широк набор от

функции, включително удостоверяване на потребители, защитен печат и проследяване на разходите и наблюдение статуса на мултифункционалните системи.

За въвеждането на платформата в експлоатация, Бенефициерът следва да осигури мрежова свързаност между всички устройства. Задължение на ангажираните лица от страна на Изпълнителя е да осигурят включване на устройството към осигурената мрежова свързаност и да направят всички мрежови настройки по него. Към момента на инсталацията ще бъде предоставена интернет свързаност към сървъра, на който ще се инсталира платформата. Предложената платформа следва да поддържа виртуализация и да може да работи в off-line режим, без директен достъп до Интернет.

Функционални изисквания на системата	
Оторизация на потребителите и сигурност	
1	- Удостоверяване на базата на персонална карта: Следва да поддържа удостоверяване на базата на RFID и смарт карта (напр. служебни карти на служители). - Удостоверяване с потребителско име/парола - Сигурност на печата: Заявката за печат следва да се задържат в опашката, докато потребителят се удостовери на конкретно устройството. - Контрол на достъп: Достъпа до мултифункционалната система следва да се ограничи въз основа на потребителски роли, отдели или групи. - Всички данни, предавани между потребителя, сървъра и мултифункционалните системи следва да са криптирани. Комуникацията с външни системи следва да се осъществява посредством HTTPS protocol;
Управление на разходите и проследяване	
2	- Разпределение на разходите: Платформата следва да проследява заявките за печат по потребител, отдел, проект или разходен център. - Отчитане: Платформата следва да генерира подробни отчети за дейността по печат, копиране и сканиране. Като минимум следва да могат да се изваждат справки за следните отчети: - Справка на ниво устройство за избран от потребителя период за: - Произведеният брой копия на всяко устройство и за всички устройства общо; - Произведен брой чернобели и цветни копия и принтирани копия за всяко устройство; - Устройства, при които се наблюдават най-често проблеми; - Ниво на тонерите на всички устройства към момента на генериране на справка - Квоти и ограничения: Платформата следва да позволява задаване на квоти за печат за потребител, отдели или по проекти с цел контрол на разходите. - Прозрачност на разходите: Платформата следва да позволява на потребителите да видят цената на своите заявки за печат преди самия печат и след като е направен.
Управление на заявките за печат	

3	• Задържане на заявка за печат: Платформата следва да позволява задържане на заявките за печат до удостоверяване, за да се осигури поверителност и да се предотвратят изоставени заявки. • Повторно отпечатване на заявка: Платформата следва да позволява повторно отпечатване на документи от опашката за печат след удостоверяване. • Правила за печат: Платформата следва да позволява дефиниране и модифициране на политики като двустранен печат или ограничения на цветовете. ○ Политиките за печат следва да могат да се задават, както на ниво потребител, така и на ниво функция (напр. началник отдел) и отдел. Като минимум следва да бъдат зададени следните: ○ Задължителен двустранен печат; ○ Задължителен черно-бял печат; ○ Забрана за печат по ключова дума в името на файла; ○ Забрана за печат на типове файлове; ○ Задаване на предварителен лимит за месечен разход за печат/копиране на ниво потребител; • Мобилен печат: Поддръжка за мобилен печат от смартфони и таблети със защитено издаване.
Сканиране и документооборот	
4	• Сканиране към имейл/папки: Платформата следва да позволява сканиране на документи към имейл адреси или споделени мрежови папки директно от мултифункционалната система. • OCR и конвертиране на документи: Платформата следва да поддържа добавки за оптично разпознаване на знаци (OCR) и работни потоци за обработка на документи. • Проследяване на сканирането: Платформата следва да позволява проследяване и докладване на активност при сканиране. • Дефиниране и модифициране на политики за сканиране: ○ Задължителен профил – резолюция, формат, едностранно/двустранно сканиране, предварително зададен формат на хартията за улеснение на потребителите; ○ Зададени предварително дестинации на сканиране – e-mail, URI (например папка на файлов сървър) и др.
Управление на устройствата и известяване	
5	През системата следва да могат да бъдат наблюдавани предложени модели всички включени в настоящата спецификация устройства, както и допълнителни такива, ако е необходимо. Известяването за възникнал проблем следва да се извършва от системата само чрез e-mail; Системата за наблюдение на устройства в реално време следва да предоставя минимум: • Известяване за възникнали технически проблеми с наблюдавани устройства, чрез директен достъп и/или e-mail;

	- Известяване за регулярна (планова) поддръжка на устройството; - Известяване при ниско ниво на консуматив; - Известяване на намаляване на нивото на хартия; - Отчитане на броячите на мултифункционалните системи; - Поддръжка на различни производители на печатни устройства: Платформата следва да е независима от производителя на предложените печатните устройства и следва да е съвместима с марки като Херох, Куосега, Ricoh, Canon, HP и други. В една продуктивна система следва да могат да се управляват устройства на различни производители. - Централизирано администриране: Платформата следва да разполага с Уеб базирана административна конзола за управление и наблюдение на устройствата.
Отчети	
6	- Подробни отчети: Платформата следва да изготвя подробни отчети за потребители, отдели и разходи, достъпни чрез администраторския интерфейс. - Анализ в реално време: Платформата следва да позволява наблюдението на печат в реално време за оптимизация на работните процеси с цел спестяване на разходи. - Персонални отчети: Платформата следва да позволява генерирането на персонализирани отчети въз основа на конкретни критерии. - Всички отчети и справки следва да се изготвят както при поискване така и автоматично за зададен период от време и на предварително дефинирана дата (напр. първия ден на месеца за предходния месец) и изпращани по е-мейл на предварително определени служители; - Платформата следва да предоставя възможност за разглеждане на съдържанието на: - Вече разпечатаните заявки от администратор; - Собствените заявки от всеки служител; - Система следва да може да забрани достъп до заявка дори за администратор; - Да може да се изготвят справки за направените разходи по потребители, звена и служби – в табличен и графичен вид. - Да предоставя възможност за изготвяне на справки, в които по критерии зададени от организацията, за която са предназначени копирните системи.
Интеграция с облачни системи	
7	- Интегриране на облачни хранилища: Платформата следва да позволява поддръжка за базирани на облак платформи за съхранение като OneDrive,Dropbox и др. за запазване на сканирани документи. - Печат в облак: Платформата следва да позволява печат от мобилни устройства или устройства, свързани с облак.
Достъпност до инфраструктурата	

8	- Възможност за ограничение на всички функции на мултифункционалните системи, без идентификация чрез безконтактна карта. - Като част от решението е интегриране с четците за идентифициране за безконтактни карти за достъп в зависимост от стандарта използван в конкретната локация на доставка.
	От дисплея на устройствата, служителите следва да могат да изберат коя конкретна задача, от всички изпратени, да разпечатат, както и да могат да прегледат всички свои задачи и да изтрият тези, които не е необходимо да бъдат отпечатани.
	Интеграция с активна директория;
Лицензиране	
9	Всички софтуерни лицензи следва да бъдат безсрочни, на брой устройства без ограничение на броя потребители с включена 36 месеца (считано от датата на активиране) софтуерна поддръжка и право за ползване на последна версия на софтуерния продукт.
Съвместимост	
10	Предложена платформа следва да предлага съвместимост и възможност за надграждане на съществуващи инсталации базирани на YSoft SafeQ 6;

5. Инсталация и пускане в експлоатация

При доставка на устройствата по точки 1 и 2 се извършват следните дейности по пускане в експлоатация:

- Разопаковане и проверка на окомплектовката на място на инсталацията;
- Монтаж съгласно изискванията на производителя;
- Включване и настройка;
- Тестване и донастройка на устройството;
- Включване към локалната мрежа и тестване на отдалечените възможности.

Софтуерът за системата за наблюдение на устройствата и платформата за управление на печата по т. 4, следва да се инсталира на ресурс предоставен от Бенефициера. Всяка мултифункционална система следва да се инсталира на определеното за това място, като задължение на ангажираните лица от страна на Изпълнителя е да включат комуникационните и захранващи кабели и да осигурят пускане на устройството в експлоатация.

Мрежовата инфраструктура ще бъде сегментирана по начин, по който само софтуера да има достъп до мултифункционалните системи. Всички потребители следва да бъдат отделени, така че да имат достъп само до платформата за управление на печата.

Изпълнителят следва да осигури инсталиране на софтуера, първоначално конфигуриране на софтуера и устройствата, и въвеждане на първоначални политики за печат, предоставени от Бенефициера.

Изпълнителят следва подготви на до 10 типа шаблона на отчети, изискани от Бенефициера, чрез които да могат да се правят справки за статуса и използваемостта на мултифункционалните системи.

6. Обучение

Доставката, ако се извършва за първи път в локацията, посочена в т. 11, е задължително да включва обучение. Изпълнителят следва да осигури до 3 работни дни след приключване на инсталациите обучение на група до 10 ключови потребители от страна на Бенефициера при инсталацията за използване на устройствата.

Изпълнителят следва да осигури обучение до 3 работни дни след приключване на инсталациите на мин. 4 технически служителя (администратори) от страна на Бенефициера за използване на устройствата.

7. Гаранционни условия

- Всички устройства по точки от 1 до 3 следва бъдат доставени с валидна гаранция от производителя за период от минимум 36 месеца;
- Срокът на гаранцията се определя, считано от датата на подписване на приемо-предавателния протокол за извършената доставка, инсталация, пускане в експлоатация и проведено обучение, и инсталация и пускане в експлоатация на системата за наблюдение на устройствата и отчетност на потребителите;
- Всички доставени продукти, които са с установени технически недостатъци/дефекти се приемат и предават за сервизни дейности в съответните места, където са доставени;
- Гаранционното обслужване ще се извършва спрямо местонахождението на инсталираното оборудване;
- Всички дейности по отстраняване на установени скрити или явни технически недостатъци/дефекти в доставените продукти, които не могат да се извършат на място се извършват само в оторизиран сервиз на производителя и единствено от квалифициран персонал, за сметка на Изпълнителя.

8. Поддръжка и обслужване

Изпълнителят следва да осигури цялостна поддръжка и обслужване, гаранция и доставка на всичко необходимо за безпроблемното функциониране на предложените устройства и софтуерни решения, за сроковете съгласно гаранционните условия.

- В гаранционното обслужване на предоставените устройства следва да е включена доставка на резервни части до мястото на устройството и монтажа им. Всички разходи по подмяната на резервните части следва да е включена в гаранционното обслужване;

- Оборотно устройство в случай, че определен проблем не може да се отстрани в сроковете, дефинирани в нивата на обслужване;

- Доставката и подмяната на консумативи не са предмет на настоящата заявка. За консуматив се счита всеки компонент от копирната система, който се изразходва или износва вследствие на нормалната работа на копирната система, като ролки, валяци, тонери, девелопери, фюзери и др.

9. Изисквания към ниво на обслужване

При възникнал проблем, който не може да бъде отстранен, чрез замяна на консумативи, използване на приложения и/или процедури, които са в компетенциите на администраторите, служител на Бенефициера подава заявка чрез онлайн система за управление на заявки /СУЗ/, осигурена от Изпълнителя, достъпна в режим 7x24 за

приемане на заявки. Всички заявки подадени чрез друг комуникационен канал (имейл, телефон) задължително се вписват в СУЗ.

Класифициране на проблемите:

Високо ниво на приоритет

Проблемът напълно пречи за използване на устройство за основните процеси или проблемът спира работата на софтуера, или не могат да се използват договорените основни функции, т.е. дейността на Бенефициера е спряна.

- Време за реакция: 4 работни часа, време за отстраняване на проблема: до 9 работни часа.

Средно ниво на приоритет

Потребителите могат да използват най-близкото алтернативно устройство или проблемът позволява да се ползват договорените функции, но някои от тях не могат да се използват с пълен капацитет, т.е. дейността на Бенефициера не е спряна.

- Време за реакция: 8 работни часа, време за отстраняване на проблема: до 3 работни дни.

Ниско ниво на приоритет

- Проблемът предизвиква невъзможността някои функции или характеристики да се използват така, както са описани и специфицирани.

- Време за реакция: 2 работни дни, време за отстраняване на проблема: до 5 работни дни.

Времето за реакция се измерва от момента, в който проблемът бъде регистриран в онлайн системата за управление на заявки /СУЗ/, осигурена от Изпълнителя до момента на стартиране на работа по проблема.

Времето за отстраняване на проблема се измерва от момента на стартиране на работа по проблема до отстраняването му, чрез отразяване в системата за управление на заявки /СУЗ/, осигурена от Изпълнителя.

Изпълнителят се задължава да осигури отстраняване на проблема в посоченото по-горе време за съответния приоритет или да осигури обратно/и устройства от същия тип до отстраняването на проблема при поискване от Бенефициера.

10. Допълнителни изисквания

Оборудването, предмет на доставката, трябва да бъде фабрично ново и неупотребявано. Всички предоставени консумативи следва да бъдат оригинални, произведени от производителя на съответната техника.

Компонентите на оборудването трябва да отговарят на всички стандарти в Република България относно ергономичност, пожарна безопасност, норми за безопасност и включване към електрическата мрежа.

Оборудването следва да бъде доставено в пълно работно състояние, в оригиналната опаковка на производителя с ненарушена цялост, комплектовано с всички необходими интерфейсни и захранващи кабели, където се изискват, както и с необходимата техническа документация (на електронен носител или чрез линкове, от които може да бъде свалена).

Изпълнителят следва да осигури изпълнението на доставките от лице, надлежно оторизирано от производителя или от официален негов представител с права за разпространение/доставка и предоставяне на гаранционна поддръжка на предлаганото

оборудване на територията на Република България, като предостави копие на документа, удостоверяващ оторизацията, на български език или придружен от превод на български език.

11. Място на доставка и инсталация

11.1 Сграда на Министерство на иновациите и растежа, намираща с в гр. София, ул. „Княз Александър I“ № 12:

- 2 бр. цветна мултифункционална система А3;
- 1 бр. черно-бяла мултифункционална система А4;
- 5 бр. картови четци;
- 5 бр. лицензи към система за наблюдение на устройствата и отчетност на потребителите.

11.2 Сграда на Главна дирекция „Европейски фондове за конкурентоспособност“, намираща се в гр. София, ул. „6-ти септември“ № 21:

- 2 бр. цветна мултифункционална система А3;
- 2 бр. черно-бяла мултифункционална система А4;
- 4 бр. картови четци;
- 4 бр. лицензи към система за наблюдение на устройствата и отчетност на потребителите.