



АГЕНЦИЯ ПО ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ
1000 София, ул. Лега 4
факс: 940 7078
e-mail: rop@aop.bg , e-rop@aop.bg
интернет адрес: <http://www.aop.bg>

ПУБЛИЧНА ПОКАНА

ДЕЛОВОДНА ИНФОРМАЦИЯ

<p>Деловодна информация Партида на възложителя: 01351 Поделение: "Булгартрансгаз" ЕАД Изходящ номер: БТГ-04-19-1600 от дата 19/04/2013 Коментар на възложителя:</p>

РАЗДЕЛ I: ВЪЗЛОЖИТЕЛ

I.1) Наименование, адреси и място/места за контакт:		
Възложител „Булгартрансгаз“ ЕАД		
Адрес бул. „Панчо Владигеров“ 66		
Град София	Пощенски код 1336	Страна България
Място/места за контакт бул. „Панчо Владигеров“ 66	Телефон 02 9396118	
Лице за контакт (може и повече от едно лице) Надежда Брейчева		
E-mail nbreycheva@bulgartransgaz.bg	Факс 02 9250063	
Интернет адрес/и (когато е приложимо) Адрес на възложителя: http://www.bulgartransgaz.bg Адрес на профил на купувача (или друг интернет адрес, на който е публикувана поканата): http://www.bulgartransgaz.bg		

РАЗДЕЛ II

Обект на поръчката		
<input type="checkbox"/> Строителство	<input type="checkbox"/> Доставки	<input checked="" type="checkbox"/> Услуги
Кратко описание Подновяване на Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за СРМР CSPG-P205U-CPSM-PU007-F и абонаментна техническа поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти, в рамките на работното време от 09:00 до 18:00ч., включваща 10 часа техническа поддръжка на тримесечие - за осем тримесечия, както и осъществяване на допълнителна техническа поддръжка в работно и извънработно време.		
Общ терминологичен речник (CPV)		
	Осн. код	Доп. код (когато е приложимо)
Осн. предмет	72261000	

РАЗДЕЛ III**Количество или обем**

Подновяване на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSPG-P205U-CPSM-PU007-F за срок от 2 години, считано от 01.06.2013 г. и осъществяване на абонаментна поддръжка на внедрените в Дружеството Check Point продукти за срок от 2 години, съгласно изискванията на Пълното описание на предмета на поръчката и Техническата спецификация, неразделна част от Поканата.

Прогнозна стойност

(в цифри): _____ Валута: _____

Място на извършване

Централно управление на „Булгартрансгаз“ ЕАД - град София, ж.к. „Люлин“ 2, бул. „Панчо Владигеров“ № 66.

код NUTS:
BG411

Изисквания за изпълнение на поръчката

1. Да се извърши подновяване на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSPG-P205U-CPSM-PU007-F за срок от 2 години, считано от 01.06.2013 г. и осъществяване на абонаментна поддръжка на внедрените в Дружеството Check Point продукти за срок от 2 години, съгласно изискванията на Пълното описание на предмета на поръчката и Техническата спецификация, които да бъдат неразделна част от Поканата.

2. Срок за изпълнение:

2.1. Подновяването на абонамента - Collaborative Enterprise Support - Standard за продукта Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSPG-P205U-CPSM-PU007-F се извършва след сключване на договор в срок предложен от участника, но не по-късно от 01.06.2013 г.

2.2. Подновяването на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support трябва да бъде отразено в профила на „Булгартрансгаз“ ЕАД в web-site-a на Check Point Software Technologies, Inc, след сключване на договор в срок предложен от участника, но не по-късно от 01.06.2013 г.

2.3. Изпълнителят трябва да осигури техническа поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти:

- за срок от 2 /две/ години, считано от 01.06.2013 г.;

- в режим 5 /пет/ дни x 8 /осем/ часа седмично;

- в рамките на работното време - от 9.00 до 18.00 часа.

Изпълнителят трябва да има възможност да извършва техническа поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти в извънработно време, в случай на необходимост.

2.4. Срокове за реакция и изпълнение на заявки за техническа поддръжка: съгласно изискванията на т. 6.2. от пълното описание на предмета на поръчката.

3. Дейности, които попадат в обхвата на техническа поддръжка: съгласно т. 3.2. от пълното описание на предмета на поръчката.

4. Изисквания за осъществяване на техническата поддръжка: съгласно т. 6 от пълното описание на предмета на поръчката.

5. Заявките за техническа поддръжка и изпълнението им трябва да бъдат стриктно документирани от Изпълнителя и да съдържат изискуемите реквизити, съгласно изискванията на Пълното описание на предмета на поръчката.

5.1. За осъществена техническа поддръжка през съответното

тримесечие Изпълнителят изготвя констативен протокол за извършените дейности през съответния тримесечен период, в който се посочват:

- общия брой изразходвани часове за абонаментната техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка;
- общия брой изразходвани допълнителни часове през работно време за техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка.
- общия брой изразходвани допълнителни часове през извънработно време за техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка.

В случай, че сумите от изразходваните часове от единичните протоколи за изпълнение на заявки за техническа поддръжка в рамките на текущото тримесечие не е цяло число, сумата се закръглява нагоре – започнатият час се счита за цял.

6. Дейностите по абонаментна техническа поддръжка в работно и техническа поддръжка в извънработно време се осъществяват в срок до две години от подновяване на абонамента или до достигане на сумата от 27 500 (двадесет и седем хиляди и петстотин) лева, без ДДС, при изпълнението им.

Критерий за възлагане

най-ниска цена

икономически най-изгодна оферта

Показатели за оценка на офертите

За целите на оценка на офертите по критерий "най-ниска цена" цената на съответния участник се формира като сбор на предложената цена за подновяване на абонамента – Collaborative Enterprise Support – Standard за продукта Check Point Collaborative Enterprise Support – Standard за CPMP CPSPG-P205U-CPSPM-PU007-F, на предложената цена, дължима за осем тримесечия – включваща 10 часа техническа поддръжка – за тримесечие в рамките на работното време от 09:00 до 18:00ч. и единичната цена за техническа поддръжка в извънработно време.

Срок за получаване на офертите

Дата: 08/05/2013 дд/мм/гггг

Час: 17:00

Европейско финансиране

Да Не

Допълнителна информация

Допълнителна информация и документи, свързани с поръчката, могат да бъдат получени на посочения интернет адрес или друго:

Съдържание на офертата:

Приемат се оферти само за целия обхват на поръчката. Не се приемат варианти.

Офертата се подписва от представляващия/те, съгласно актуалното състояние на участника от Търговския регистър/Булстат регистрацията на обединения по Закона за задълженията и договорите (ЗЗД)/съгласно договора за обединение на дружество, което не е юридическо лице и което не се регистрира съгласно съответното национално законодателство.

Пълномощно на лицето, подписващо офертата (оригинал) – представя се, когато офертата не е подписана от представляващия/те участника, съгласно актуалното му състояние, а от изрично упълномощен негов представител. Пълномощното следва да съдържа всички данни на лицата (упълномощен и упълномощител), както и изрично изявление, че упълномощеното лице има право да подпише

офертата и да представлява участника в обществената поръчка.

1. Копие от документа за регистрация или Единен идентификационен код (ЕИК) от удостоверението за актуално състояние, съгласно чл. 23 от Закона за търговския регистър, когато участникът е юридическо лице или едноличен търговец; копие от документа за самоличност, когато участникът е физическо лице.

Чуждестранни юридически лица представят съответен еквивалентен документ или идентификационен номер, издаден от компетентния съдебен или административен орган в държавата, в която са установени и документ за самоличност на физическо лице. От представените документи следва да е валидна информация по отношение на лицата, които представляват дружеството (вкл. за прокуристите) на начина на представителство.

Заверено копие на Договор за създаване на обединение (в случай, че участникът е обединение, което не е юридическо лице), съгласно Закона за задълженията и договорите (ЗЗД), подписан от лицата в обединението, в който задължително се посочва представляващият и документ за регистрация в регистър БУЛСТАТ или посочване на БУЛСТАТ номер.

2. Подробно описание на предлаганата услуга и дейностите, които ще се извършат във връзка с изпълнението на поръчката.

3. Документите по т. 5.1. от Пълното описание на предмета на поръчката;

4. Срок за изпълнение (съгласно т. 2 по-горе)

5. Срок на валидност на офертата (най-малко 60 календарни дни от обявената крайна дата за получаване на офертите).

6. Ценово предложение съгласно т. 5.1.1 от Пълното описание на предмета на поръчката.

7. Начин на плащане съгласно изискванията на т.5.1.2. от Пълното описание на предмета на поръчката.

8. Точен адрес и лице за кореспонденция.

Неразделна част от настоящата покана са Пълно описание на предмета на поръчката на Възложителя с Приложение № 1 към него - Техническа спецификация на Възложителя.

Офертите следва да са под формата на писмени предложения и да се представят в запечатан, непрозрачен плик - лично, чрез препоръчана поща или по куриер на следния адрес:

„Булгартрансгаз“ ЕАД - Централно управление; гр. София, 1336, ж.к. „Люлин-2“, п.к. 3, Бул. „Панчо Владигеров“ No 66, на вниманието на отдел „Придобиване на активи“.

Върху плика участникът посочва следните означения: „Оферта“, име на участника, наименование на поръчката и нейния референтен номер - 130-063, адрес и лице за кореспонденция, телефон, по възможност факс и електронен адрес.

Условия за сключване на договор с избрания изпълнител:

При подписване на договор за възлагане на обществена поръчка участникът, определен за изпълнител, е длъжен да представи документи от съответните компетентни органи за удостоверяване липсата на обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, т.1 от ЗОП и декларация за липса на обстоятелства по чл. 47, ал. 5 от ЗОП.

РАЗДЕЛ IV

Срок на валидност на публичната покана (включително)

Дата: 08/05/2013 дд/мм/гггг

ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

Наименование на поръчката: **„Подновяване на Software subscription for Check Point Firewall и абонаментна техническа поддръжка за срок от 2 години“**

Идентификационен номер на поръчката: 130-063

Настоящият документ съдържа пълно описание на предмета на поръчката, техническите спецификации, условията и изискванията към изпълнението на поръчката.

1. Съществуващо положение:

В „Булгартрансгаз“ ЕАД е внедрен продуктът - Check Point Security bundle - including SG205U and SMU007 (FW, IA, VPN, ACCL, ADN, NPM, EPM, LOGS, MNTR, MPTL, PRVS and UDIR) - CPSG-P205U-CPSM-PU007-F.

„Булгартрансгаз“ ЕАД има абонамент за Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSG-P205U-CPSM-PU007-F, валиден до 01.06.2013 г.

2. Цели на поръчката:

Основната цел на услугите, предмет на настоящата поръчка, е:

- 2.1. Подновяване на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSG-P205U-CPSM-PU007-F за срок от 2 години;
- 2.2. Осъществяване на абонаментна поддръжка на внедрените в Дружеството Check Point продукти за срок от 2 години.

3. Изисквания за изпълнение и качество на продуктите/услугите:

- 3.1. Изисквания към услугата: „Подновяване на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSG-P205U-CPSM-PU007-F“:

Подновяването на абонамента - Collaborative Enterprise Support – Standard за продукта Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSG-P205U-CPSM-PU007-F трябва да бъде извършено преди 01.06.2013 г. и да важи за период от 2 години, считано от 01.06.2013 г.

- 3.2. Изисквания към техническата поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти:

Изпълнителят трябва да осигури техническа поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти:

- за срок от 2 /две/ години, считано от 01.06.2013 г.;
- в режим 5 /пет/ дни x 8 /осем/ часа седмично;
- в рамките на работното време - от 9.00 до 18.00 часа.

Изпълнителят трябва да има възможност да извършва техническа поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти в извънработно време, в случай на необходимост.

3.2.1. Дейности, които трябва да попадат в обхвата на техническа поддръжка:

- Инсталиране на актуализации и конфигуриране на продуктите;
- Извършване на промени в конфигурациите на продуктите;
- Конфигуриране на политики за достъп до Интернет;
- Оказване на техническа помощ и консултации на специалистите на Възложителя при инсталиране на актуализации и конфигуриране на продуктите;
- Оказване на техническа помощ и консултации на специалистите на Възложителя при конфигуриране на политики за достъп до Интернет;
- Миграция към по-висока версия на използвания продукт;
- Възстановяване работоспособността на системата.

4. Изисквания към участниците в процедурата:

- 4.1. Участниците в процедурата трябва да са оторизирани от Check Point Software Technologies, Inc. да продават продуктите на Check Point Software Technologies, Inc. и да притежават ниво на партньорство с фирмата производител (Check Point Platinum Partner, Check Point Gold Partner, Check Point Silver Partner или Check Point Bronze Partner) – доказва се чрез:
- *представяне на документ, издаден от Check Point Software Technologies, Inc., удостоверяващ, че Участникът е оторизиран да продава/дистрибутира продукти на Check Point Software Technologies, Inc.;*
 - *чрез представяне на копие от документ, удостоверяващ нивото на партньорство между фирмата участник и Check Point Software Technologies, Inc.*
- 4.2. Участниците в процедурата трябва да притежават опит във внедряването и поддръжката на Check Point продукти – доказва се чрез:
- представяне на списък, с изпълнени договори със сходен предмет през последните 3 години /2010, 2011, 2012 г./ с посочване на стойностите, датите и получателите.
- *Под договори „със сходен предмет“ трябва да се разбира договори за продажба на Check Point продукти и/или договори за осъществяване на техническа поддръжка на Check Point продукти.*
- Минимално изискване за технически възможности:
Участникът да е изпълнил най-малко 1 (един) договор със сходен предмет.
Удостоверяването на изпълнението на минималното изискване се доказва с представяне на списък на основните договори, изпълнени през последните 3 (три) години (2010г., 2011г. и 2012г.) за извършени договори със сходен предмет.*
- 4.3. Участниците в процедурата трябва да разполагат със специалисти с опит във внедряването и поддръжката на Check Point продукти - доказва се чрез:
- *представяне на списък с имената на специалистите с опит във внедряването и поддръжката на Check Point продукти, които ще осъществяват техническата поддръжка. В списъка трябва да бъдат посочени най-значимите проекти /посочват се не повече от 3 проекта/ за поддръжка и обслужване на Check Point решения, в които съответния специалист е участвал.*
- Минимално изискване за технически възможности:
Участникът да разполага с поне един специалист с опит във внедряването и поддръжката на Check Point продукти.
Удостоверяването на изпълнението на минималното изискване се доказва с представяне на списък с имената на специалистите и посочен опит във внедряването и поддръжката на Check Point продукти.*
5. Изисквания относно документите, които следва да се представят във връзка с избора на Изпълнители и при изпълнение на договора:

5.1. Изисквания към Офертите:

Офертите на Участниците следва да съдържат:

- *Документ, издаден от Check Point Software Technologies, Inc., удостоверяващ, че Участникът е оторизиран да продава/дистрибутира продукти на Check Point Software Technologies, Inc.;*
- *Копие от документ, удостоверяващ нивото на партньорство между фирмата участник и Check Point Software Technologies, Inc.;*
Списък, с изпълнени договори със сходен предмет през последните 3 години /2010, 2011, 2012 г./ с посочване на стойностите, датите и получателите.
Под договори „със сходен предмет“ трябва да се разбира договори за продажба на Check Point продукти и/или договори за осъществяване на техническа поддръжка на Check Point продукти;
Минимално изискване за технически възможности:
Участникът да е изпълнил най-малко 1 (един) договор със сходен предмет.
Удостоверяването на изпълнението на минималното изискване се доказва с представяне на списък на основните договори, изпълнени през последните 3 (три) години (2010г., 2011г. и 2012г.) за извършени договори със сходен предмет.
- *Списък с имената на специалистите с опит във внедряването и поддръжката на Check Point продукти, които ще осъществяват техническата поддръжка.*
В списъка трябва да бъдат посочени най-значимите проекти /посочват се не повече от 3 проекта/ за поддръжка и обслужване на Check Point решения, в които съответния специалист е участвал;
Минимално изискване за технически възможности:
Участникът да разполага с поне един специалист с опит във внедряването и поддръжката на Check Point продукти.
Удостоверяването на изпълнението на минималното изискване се доказва с представяне на списък с имената на специалистите и посочен опит във внедряването и поддръжката на Check Point продукти.
- *Описание на дейностите, които Участникът предлага да попадат в обхвата на техническата поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ Check Point продукти;*
- *Описание на начините за регистриране/заявяване на техническа поддръжка;*
- *Описание на средствата и методите за осъществяване на техническата поддръжка;*

5.1.1. Участникът да представи ценово предложение включващо:

- 5.1.1.1. Цена за подновяване на абонамента - Collaborative Enterprise Support – Standard за продукта Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSG-P205U-CPSM-PU007-F за срок от 2 години.
- 5.1.1.2. Цена за абонаментна техническа поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти, както следва:
 - цена, дължима за осем тримесечия – включваща 10 часа техническа поддръжка – за тримесечие в рамките на работното време от 09:00 до 18:00ч.;
 - цена, дължима за тримесечие - включваща 10 часа техническа поддръжка в рамките на работното време от 09:00 до 18:00ч.;
 - единичната цена за един час техническа поддръжка в рамките на работното време от 09:00 до 18:00ч.
- 5.1.1.3. Цената за тримесечие по т. 5.1.1.2, включваща 10 часа техническа поддръжка, в рамките на работното време – от 9:00 до 18:00 за тримесечие, се заплаща от Възложителя за всеки тримесечен абонаментен период, независимо дали включените часове са изчерпани или прехвърлени за следващия абонаментен тримесечен период. Прехвърлените часове в следващ абонаментен тримесечен период не се заплащат повторно от Възложителя.

В случай, че наличните за текущия абонаментен тримесечен период часове са изчерпани, и Възложителят е заявил, а Изпълнителят е предоставил допълнителна техническа поддръжка, допълнителните часове за осъществяване на техническа поддръжка в работно време се заплащат от Възложителя по единичната цена за 1 час абонаментна техническа поддръжка по т. 5.1.1.2.

- 5.1.1.4. Цена за един час техническа поддръжка в извънработно време в случай на необходимост - при критични проблеми със сериозно въздействие върху бизнес процесите на Възложителя.

Забележка: Оферираните цени трябва да бъдат в лева, без ДДС и да включват всички разходи по изпълнение на поръчката.

- 5.1.2. Начин на плащане:

- 5.1.2.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща цената по т. 5.1.1.1. в срок до 14 (четирнадесет) дни след подновяване на абонамента и след представяне на следните документи:

а) оригинална фактура за дължимата сума;
б) протокол, подписан от представители на двете страни, удостоверяващ съответствието на извършената услуга с договорените изисквания в т.ч. и отразяването в профила на „Булгартрансгаз“ ЕАД на сайта на Check Point Inc.;
в) документ, удостоверяващ подновяването на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support за продукта Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSG-P205U-CPSM-PU007-F за срок от 2 години, считано от 01.06.2013 г.

- 5.1.2.2. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща цената – за тримесечие - по т. 5.1.1.2., в т.ч. тази по т. 5.1.1.3. и/или т. 5.1.1.4. (в случай на осъществена допълнителна техническа поддръжка – в работно и/или извънработно време) в срок до 14 (четирнадесет) дни след изтичане на тримесечието и след представяне на следните документи:

а) оригинална фактура за дължимата сума;
б) констативен протокол, подписан от представители на двете страни за извършените дейности през съответния тримесечен период, в който са посочени:
- общия брой изразходвани часове за абонаментната техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка;
- общия брой изразходвани допълнителни часове през работно време за техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка;
- общия брой изразходвани допълнителни часове през извънработно време за техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка.

- 5.1.2.3. Цената по т. 5.1.1.2. за абонаментна техническа поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти, в рамките на работното време от 09:00 до 18:00ч. за 10 часа техническа поддръжка на тримесечие (10 часа/на тримесечие) - за осем тримесечия, както и за осъществена техническа поддръжка в извънработно време е дължима от Възложителя само в случай че договорът не е прекратен преди изтичане на срока на договора, съгласно условията на същия. Общият размер на всички плащания по договора не може да надвишава сумата от 27 500 (двадесет и седем хиляди и петстотин) лева, без ДДС. При достигане на тази стойност, преди изтичане срока на договора, същият се прекратява, за което не е необходимо уведомяване на Изпълнителя от Възложителя.

- 5.2. Изисквания към документите, които следва да се представят, при изпълнение на договора:

- *Изпълнителят трябва да предостави на Възложителя документ, удостоверяващ подновяването на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support за продукта*

Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard за CPMP CPSPG-P205U-CPSM-PU007-F за срок от 2 години, считано от 01.06.2013 г.;

- Подновяването на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support трябва да бъде отразено в профила на „Булгартрансгаз“ ЕАД в web-site-a на Check Point Software Technologies, Inc;
- Осъществяването на техническата поддръжка трябва да бъде съпътствано от документиране на заявките за обслужване.

6. Изисквания за осъществяване на техническата поддръжка:

6.1. Период и срокове за осъществяване на техническа поддръжка:

Срок за осъществяване на техническа поддръжка: 2 години.

Обхватът на техническата поддръжка трябва да включва дейностите, описани в настоящия документ и в Техническата спецификация.

Техническата поддръжка трябва да се осъществява на абонаментен принцип.

Срокът за осъществяване на техническа поддръжка ще бъде разделен на 8 /осем/ тримесечни абонаментни периода.

Абонаментът за всеки тримесечен период трябва да включва 10 часа техническа поддръжка – консултации; техническа помощ; корективни дейности, извършени от изпълнителя за осигуряване оперативната ефективност на системата, съгласно изискванията на т.3.2.1 от настоящия документ.

В случай, че часовете за конкретен тримесечен период не се използват в максималния си размер от страна на Възложителя, неизползваните часове (през текущия абонаментен тримесечен период) се прехвърлят и добавят към часовете за следващия абонаментен тримесечен период.

Прехвърлените часове могат да се използват от Възложителя само в рамките на следващото тримесечие и не по-късно от крайния срок на договора.

При заявка за осъществяване на техническа поддръжка от страна на Възложителя, първо се използват и отчитат от Изпълнителя прехвърлените часове от предходния тримесечен период.

Възложителят заплаща за всеки тримесечен период абонамент за 10 часа техническа поддръжка, независимо дали включените часове са изчерпани или прехвърлени за следващия абонаментен тримесечен период. Прехвърлените часове в следващ абонаментен тримесечен период не се заплащат повторно от Възложителя.

В случай, че Възложителят изчерпи предвидените и акумулираните за дадено тримесечие часове техническа поддръжка, той може, при необходимост, да заявява допълнителни часове за текущия абонаментен период в работно и извънработно време, а Изпълнителят е длъжен да изпълни заявката.

В случай, че наличните за текущия абонаментен тримесечен период часове са изчерпани, и Възложителят се нуждае от допълнителна техническа поддръжка и такава бъде предоставена от страна на Изпълнителя, допълнителните часове за осъществяване на техническа поддръжка в работно време се заплащат от Възложителя по цена - съгласно предложената единична цена за час от абонаментна техническа поддръжка. Участниците трябва да предложат и цена за допълнителен час техническа поддръжка в извънработно време.

6.2. Срокове за реакция и изпълнение на заявки за техническа поддръжка:

За критични проблеми със сериозно въздействие върху бизнес процесите на Възложителя (неработоспособност на системата) – Приоритет 1:

- срок за реакция за отдалечен достъп – до 30 минути, считано от момента на подаване на заявката, в рамките на работното време;

- срок за реакция за осъществяване на техническа помощ в офиса на Възложителя (София, бул. „Панчо Владигеров“ №66) – до 2 часа, считано от момента на подаване на заявката;
- срок за отстраняване на проблема – до 6 часа, считано от момента на подаване на заявката.

За други проблеми с ограничено въздействие върху бизнес процесите на Възложителя – Приоритет 2:

- срок за реакция за отдалечен достъп – до 4 часа, считано от момента на подаване на заявката, в рамките на работното време;
- срок за реакция за осъществяване на техническа помощ в офиса на Възложителя (София, бул. „Панчо Владигеров“ №66) – до 1 работен ден, считано от момента на подаване на заявката;
- срок за отстраняване на проблема – до 2 работни дни, считано от момента на подаване на заявката.

6.3. Начини на осъществяване на техническата поддръжка:

6.3.1. Средства за осъществяване на техническа поддръжка:

Техническата поддръжка трябва да се осъществява чрез:

- Отдалечен достъп - мониторинг, диагностика и поддръжка чрез интерфейс, гарантиращ високо ниво на сигурност;
- Техническа помощ и предоставяне на инструкции чрез телефон;
- Техническа помощ и предоставяне на инструкции чрез електронна поща;
- Посещения на място в офиса на Възложителя от специалисти на Изпълнителя.

6.3.2. Документиране на заявките за техническа поддръжка:

Заявките за техническа поддръжка и изпълнението им трябва да бъдат стриктно документирани.

Начин на подаване на заявки за техническа поддръжка: чрез e-mail, телефон или online система за регистриране на заявки за обслужване, посочени от Изпълнителя.

Минималният набор от реквизити на заявката за техническа поддръжка трябва да включва:

- Потребител, подал заявката;
- Описание на инцидента/проблема/заявката;
- Точно време на подаване/приемане на заявката;
- Приоритет на заявката;
- Краен срок за изпълнение на проблема;
- Специалист, отговорен за изпълнение на заявката и др.

Минималният набор от реквизити на протокола за изпълнение на заявката за техническа поддръжка трябва да включва:

- Потребител, подал заявката;
- Описание на инцидента/проблема/заявката;
- Точно време на подаване/приемане на заявката;
- Приоритет на заявката;
- Краен срок за изпълнение на проблема;
- Точно време на изпълнение/затваряне на заявката/инцидента/проблема, потвърдено от страна на „Булгартрансгаз“ ЕАД;
- Изразходвано време за разрешаване на проблема;
- Специалист, отговорен за изпълнение на заявката, извършени ескалации и др.

За осъществена техническа поддръжка през тримесечието Изпълнителят изготвя констативен протокол за извършените дейности през периода, в който се посочват:

- общия брой изразходвани часове за абонаментната техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка;
- общия брой изразходвани допълнителни часове през работно време за техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка.
- общия брой изразходвани допълнителни часове през извънработно време за техническа поддръжка на база протоколите за изпълнение на заявки за техническа поддръжка.

В случай, че сумите от изразходваните часове от единичните протоколи за изпълнение на заявки за техническа поддръжка в рамките на текущото тримесечие не е цяло число, сумата се закръглява нагоре - започнатият час се счита за цял.

Констативният протокол се подписва от представители на двете страни в срок до 15 дни след изтичане на съответното тримесечие.

6.4. Техническа поддръжка в извънработно време:

Изпълнителят трябва да има възможност да осъществява техническа поддръжка на внедрените в „Булгартрансгаз“ ЕАД Check Point продукти в извънработно време, в случай на необходимост - при критични проблеми със сериозно въздействие върху бизнес процесите на Възложителя.

Приложения:

Приложение № 1 - Техническа спецификация.

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

Наименование на поръчката: Подновяване на Software subscription for Check Point Firewall и абонаментна техническа поддръжка за срок от 2 години

Идентификационен номер на поръчката: 130-063

1. Подновяване на абонамента за Check Point Collaborative Enterprise Support - Standard:

<i>Продукт:</i>	Check Point Security bundle - including SG205U and SMU007 (FW, IA, VPN, ACCL, ADN, NPM, EPM, LOGS, MNTR, MPTL, PRVS and UDIR) - CPSG-P205U-CPSM-PU007-F
<i>Тип абонамент:</i>	Collaborative Enterprise Support - Standard
<i>Период на абонамент:</i>	2 години
<i>Брой IP:</i>	Неограничен

2. Абонаментна поддръжка на Check Point Firewall:

<i>Поддръжка на продукта:</i>	Check Point Security bundle - including SG205U and SMU007 (FW, IA, VPN, ACCL, ADN, NPM, EPM, LOGS, MNTR, MPTL, PRVS and UDIR) - CPSG-P205U-CPSM-PU007-F
<i>Срок:</i>	2 години
<i>Дейности, които се изисква да попадат в обхвата на поддръжката:</i>	<ul style="list-style-type: none">- Инсталиране на актуализации и конфигуриране на продуктите;- Извършване на промени в конфигурациите на продуктите;- Конфигуриране на политики за достъп до Интернет;- Оказване на техническа помощ и консултации на специалистите на Възложителя при инсталиране на актуализации и конфигуриране на продуктите;- Оказване на техническа помощ и консултации на специалистите на Възложителя при конфигуриране на политики за достъп до Интернет;- Миграция към по-висока версия на използвания продукт;- Възстановяване работоспособността на системата.