

ВЪЗЛОЖИТЕЛ: Университет за национално и световно стопанство
ИЗПЪЛНИТЕЛ: “СТЕМО“ ООД

ДОГОВОР
№.....3011/65.....2015г.

Днес, 10.9..... 2015 г., в гр. София, между:

УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО, гр. София, Студентски град “Христо Ботев”, ул. “Осми декември”, ЕИК: 000670602, ИН по ДДС: BG000670602, представляван от Помощник – Ректор – Николай Бакърджиев и Директор на Дирекция „Финанси“ – Лидия Дончева, наричан по-долу **ВЪЗЛОЖИТЕЛ** от една страна,
И

“СТЕМО“ ООД, с адрес: гр. Габрово, пк. 5300, ул. „Николаевска“ №48, ЕИК: 817080126, ИН по ДДС: BG817080126, представлявано от Христо Тотев Ковачев, в качеството му на управител, наричано по-долу **ИЗПЪЛНИТЕЛ** от друга страна,

след проведена обществена поръчка по реда на глава пета от ЗОП – открита процедура за избор на изпълнител за обществена поръчка с предмет: *“Извънгаранционна поддръжка и ремонт на копирни машини, компютърна техника и оборудване на УНСС и поделения“ за обособена позиция №7 „Извънгаранционна техническа поддръжка и ремонт на компютърно и комуникационно оборудване за нуждите на УОБ с. Равда – сървър със системен и приложен софтуер, компютърни системи със системен и приложен софтуер, монитори, принтери, скенери, WiFi, антени, точки за достъп и маршрутизатори, непрекъсваеми токозахранващи устройства, комутатори на локална компютърна мрежа, комуникационна кабелна система на локална компютърна мрежа“*, на основание чл. 14, ал. 1, т. 2 от ЗОП, Решение на РС №6/11.02.2015г. и Решение №36/07.08.2015г. за определяне на изпълнител и чл. 74, ал. 1 от ЗОП, се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да осигурява извънгаранционна абонаментна техническа поддръжка и ремонт на компютърно и комуникационно оборудване в УОБ - с. Равда /сървър със системен и приложен софтуер, компютърни системи със системен и приложен софтуер, монитори, принтери, скенери, WiFi, антени, точки за достъп и маршрутизатори, непрекъсваеми токозахранващи устройства, комутатори на локална компютърна мрежа, комуникационна кабелна система на локална компютърна мрежа/ в съответствие с Техническо предложение на Изпълнителя /Приложение №1/, Ценово предложение на Изпълнителя /Приложение №2/ и Оферта на Изпълнителя /Приложение №3/, неразделна част от този договор.

II. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2. (1) Общата стойност на договора е до **20 000 лв.** /двадесет хиляди лева/ без включен ДДС.

(2) От сумата по ал.1 на чл.2 **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща абонаментна такса в размер на

250,00 лв. /двеста и петдесет лева/ без ДДС на месец, до 30 - то число на месеца, следващ месеца за който се отнася, при представена фактура оригинал и протокол за извършеното.

(3). Абонаментната такса включва извършването на следните дейности:

1. едно месечно посещение за извършване на профилактика на техниката;
2. поддръжка, настройка и профилактика на системата за Load balance, инсталирана на сървър на УОБ с. Равда с цел да се оптимизира трафика от няколко входящи Internet връзки;
3. поддръжка, настройка и профилактика на системата за traffic shaping, инсталирана на сървър на УОБ с. Равда с цел да разпределя ресурсите на мрежата поравно между всички потребители;
4. диагностика, профилактика и сервиз на токозахранващи линии на компютърните, периферните и комуникационните устройства.

(4) Ако за отстраняване на повреда е необходимо влягане на резервни части, ИЗПЪЛНИТЕЛЯ оферира цените им, като след приемането им от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и влягането им констатирано с двустранен протокол, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ ги заплаща с абонаментната такса за следващия месец след ремонта и представена фактура оригинал.

Чл. 3. Всички плащания по този договор се извършват по банков път по банковата сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

III. СРОК НА ДОГОВОРА

Чл. 4. Настоящият договор се сключва за срок от 3 /три/ години, считано от датата на подписването му.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 5. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да поддържа техниката предмет на този договор в изправност.

(2) Техническото обслужване и ремонтът на техниката се извършват след получаване на заявка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ чрез УОБ – с. Равда.

(3) Един път на месец /от 5-то до 10-то число на месеца/ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ извършва профилактика на техниката, за което се подписва двустранен протокол.

Чл. 6. Техническото обслужване, ремонтът и профилактиката на техниката се извършват съгласно изискванията, установени от производителя.

Чл. 7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпрати свои специалисти в УОБ – с.Равда и да отстрани възникналите повреди в сроковете и при условията указани в настоящия договор.

Чл. 8. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ влага свои резервни части, ако те са необходими за извършване на техническото обслужване или ремонта на техниката.

Чл. 9. (1) Абонаментното техническо обслужване се извършва по местонахождението на техниката – УОБ – с. Равда, област Бургас, ул. „Черноморска“ №7.

(2) При необходимост, отстраняването на повреди се извършва в сервизната база на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като транспортирането на техниката се извършва за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 10. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да:

1. сключва договор за подизпълнение с лице, за което е налице обстоятелство по чл. 47, ал. 1 или 5 от ЗОП;
2. възлага изпълнението на една или повече от дейностите, включени в предмета на обществената поръчка, на лица, които не са подизпълнители;
3. заменя посочен в офертата подизпълнител, освен когато:
а) за предложени подизпълнител е налице или възникне обстоятелство по чл. 47, ал. 1 или 5 от ЗОП;

б) предложеният подизпълнител престане да отговаря на нормативно изискване за изпълнение на една или повече от дейностите, включени в предмета на договора за подизпълнение;

в) договорът за подизпълнение е прекратен по вина на подизпълнителя, включително в случаите по чл. 45а, ал. 6 от ЗОП.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава в срок до три дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение към него, или на договор, с който се заменя посочен в офертата подизпълнител да изпрати на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ чрез УОБ с. Равда оригинален екземпляр от договора или допълнителното споразумение заедно с доказателства, че не е нарушена забраната по чл. 45а, ал. 2 от ЗОП.

(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да прекрати договор за подизпълнение, ако по време на изпълнението му възникне обстоятелство по чл. 47, ал. 1 или 5 от ЗОП, както и при нарушаване на забраната по чл. 45а, ал. 4 от ЗОП в 14-дневен срок от узнаването. В тези случаи ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ сключва нов договор за подизпълнение при спазване на условията и изискванията на чл. 45а, ал. 1 – 5 от ЗОП.

Чл. 11. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ води отчетност за извършената работа по изпълнение на този договор, като за целта попълва протокол за всяка извършена работа, съдържащ: имената на специалистите, извършили обслужването; типа на извършената работа (профилактика, техническо обслужване, ремонт и т. н.); причината за повредата; вложени резервни части. Този протокол се представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ чрез УОБ с. Равда и е неразделна част от договора.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 12. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ чрез УОБ с. Равда има право по време на изпълнение на договора да извършва проверка относно качеството на извършваната работа, без да пречи на работата на изпълнителя.

Чл. 13. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ чрез УОБ с. Равда се задължава да осигури правилната експлоатация на техниката, съгласно изискванията на производителя и препоръките на изпълнителя.

(2) Допълнителната работа по обслужването на техниката, която е причинена от неправилна експлоатация, проявена небрежност или неподходящи условия, е за сметка на възложителя.

Чл. 14. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ чрез УОБ с. Равда няма право да извършва ремонтни работи на техниката без предварително писмено съгласуване с изпълнителя.

Чл. 15. Възложителят се задължава да заплаща уговорената в договора абонаментна такса.

Чл. 16. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ чрез УОБ с. Равда се задължава:

1. да осигури свой представител при извършване на ремонтите и профилактиката на техниката;
2. да предоставя, при поискване от страна на изпълнителя, всички необходими схеми, чертежи и ръководства;
3. да осигури достъп до техниката, както и до всички съоръжения и инсталации, необходими за извършване на ремонта.

Чл. 17 (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ чрез УОБ с. Равда приема изпълнението на дейност по договора за обществена поръчка, за която ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е сключил договор за подизпълнение, в присъствието на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и на ПОДИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(2) При приемането на работата ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ може да представи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ доказателства, че договорът за подизпълнение е прекратен, или работата или част от нея не е извършена от подизпълнителя.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ извършва плащане на цената по договора, за дейности по които има сключени договори за подизпълнение, след като получи от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ доказателства, че е заплатил на подизпълнителите всички работи, приети по реда на ал. 2.

(4) Разпоредбата на чл. 17, ал. 3 не се прилага в случаите по ал. 2 от чл. 17.

VI. ПОВИКВАНЕ ПРИ ПОВРЕДА. СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ

Чл. 18. (1) Заявката на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ чрез УОБ с. Равда за отстраняване на възникнала повреда на техниката се прави по телефон, факс или e-mail.

(2) Заявката трябва да съдържа информация за: повреденото устройство; часа и датата, когато е констатирана повредата; вероятния характер на повредата.

Чл. 19. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава в срок до два часа след получаване на заявката да изпрати свой специалист/и, който да констатира повредата и да се заеме с отстраняването ѝ.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да отстрани повредата в срок от 24 часа, считано от подаване на заявката.

(3) Срокът за извършване при необходимост на ремонт в сервиза на изпълнителя е до 7 /седем/ работни дни.

(4) Гаранционният срок на извършения ремонт е една година.

VII. ПРИЕМАНЕ

Чл. 20. Приемането на извършения ремонт се извършва според условията за изпълнение на поръчката на адреса на УОБ в с. Равда с приемателно - предавателен протокол, подписан от страните по настоящия договор.

Чл. 21. При приемането представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ чрез УОБ с. Равда проверява качеството на услугата в присъствие на упълномощен представител на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 22. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ чрез УОБ с. Равда или негов представител има правото на свои разноси да инспектира материалите, предмет на настоящия договор при получаването им, за да потвърди тяхното съответствие с договора, за което се съставят съответните протоколи.

(2) Ако инспектираните материали не съответстват на договора ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ УОБ с. Равда може да откаже приемането им частично или изцяло, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ заменя отказаните материали или извършва необходимите промени, за да съответстват на техническите изисквания. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ плащане на заменени материали.

(3) Разпоредбата на ал. 1 и ал.2 не освобождава по никакъв начин ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ от сервизни или други задължения по Договора.

VIII. ГАРАНЦИИ

Чл. 23. (1) При подписване на договора ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ внася парична гаранция или представя банкова гаранция за изпълнение в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в размер на 400,00 лева /четиристотин лева/, представляваща 2 % от стойността на този договор без ДДС.

(2). Документът за внесена гаранция се представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при подписване на настоящия договор и се задържа за срока на изпълнение на договора.

(3). ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва върху сумата, представена като гаранция за периода, през който средствата законно са престояли у него.

(4). ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ връща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ внесената парична гаранция по ал. 1 или остатъчната сума от нея, ако се е удовлетворил от нея за частично неизпълнение, след изтичане на срока на договора в срок до 10 (десет) работни дни след писмено искане от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(5). При пълно неизпълнение на задълженията от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да получи като неустойка цялата гаранция.

IX. НЕУСТОЙКИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

Чл. 24. При неспазване на сроковете по чл. 19 от този договор ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на 0,5% за всеки ден забава, но не повече от 10 % общо.

Чл. 25. При закъснение с плащането от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с повече от пет работни дни, същият се задължава да изплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер на 0,3% за всеки просрочен ден, но не повече от 10% общо.

Чл. 26. Плащането на неустойка не лишава ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да търси обезщетение за претърпени имуществени вреди над нейния размер, както и правото да задържи плащането на цената.

X. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 27. Настоящият договор може да бъде развален при условията и по реда на Закона за задълженията и договорите.

Чл. 28. Договорът се прекратява в следните случаи:

1. с изтичане на срока му;
2. по взаимно писмено споразумение на страните;
3. с едностранно двуседмично писмено предизвестие;
4. едностранно от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при три поредни неизпълнения или забавени изпълнения на заявки.
5. с изчерпване на финансовите средства по договора.

Чл. 29. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да прекрати договора едностранно ако в резултат на непредвидими обстоятелства не е в състояние да изпълни своите задължения.

(2). При преобразуване на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, ако правоприменникът не отговаря на условията по чл. 43, ал.7, изречение второ от ЗОП, договорът се прекратява по право, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, съответно правоприменникът дължи обезщетение по общия исков ред.

(3). ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ може да прекрати договора, в случай на обективна невъзможност за изпълнение на задълженията му по договора.

XI. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Чл. 30. (1) Страните по договора не дължат обезщетение за претърпени вреди и пропуснати ползи, ако те са причинени в резултата на непреодолима сила.

(2) Непреодолима сила по смисъла на този договор е всяко непредвидимо и непредотвратимо събитие от извънреден характер и извън разумния контрол на страните, възникнало след сключване на договора, което прави изпълнението му невъзможно.

(3) Не е налице непреодолима сила, ако съответното събитие е в следствие на неположена грижа от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или ако при полагане на дължимата грижа то може да бъде преодоляно.

(4) Ако страната е била в забава не може да се позовава на непреодолима сила.

Чл. 31. При наличието на непреодолима сила сроковете за изпълнение се увеличават със срока на спирането.

Чл.32. За възникването и преустановяването на непреодолимата сила ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен в 3 /три/ дневен срок писмено да уведоми ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в какво се състои непреодолимата сила и какви са възможните последици от нея. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

Чл. 33. Ако непреодолимата сила, съответно спирането продължи повече от 10 дни и няма признаци за скорошното и преустановяване, всяка от страните може да прекрати за в бъдеще договора, като писмено уведоми другата страна.

XII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 34. Настоящият договор не подлежи на изменение или допълнение.

Чл. 35. (1) Всички съобщения и уведомления между страните във връзка с изпълнението на този договор ще се извършват в писмена форма на посочените адреси.

(2) Ако някоя от страните промени посочените в договора адреси, без да уведоми другата страна, последната не отговаря за неполучени съобщения, призовки и други подобни.

Чл. 36. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ определя със заповед лице/а, които ще осъществяват от негово име контрол по изпълнение на условията на договора.

Чл. 37. Всички спорове, възникнали по тълкуването и прилагането на договора ще се решават с преговори между страните, а когато е невъзможно да се постигне съгласие - по съдебен ред в съответствие с българското законодателство.

Чл. 38. За неуредени с настоящия договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Настоящият договор се състави в три еднообразни екземпляра, от които два за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и един за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Примено

Образец № 9

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ДО
УНСС - ГР. СОФИЯ

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След запознаване с документацията за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: **„Извънгаранционна поддръжка и ремонт на копирни машини, компютърна техника и оборудване за УНСС и поделения“** ЗА ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ № 7.

Ние от СТЕМО ООД, ЕИК: 817080126, адрес по регистрация: гр. Габрово 5300, ул. „Николаевска“ 48

Заявяваме, че желаем да участваме в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: **„Извънгаранционна поддръжка и ремонт на копирни машини, компютърна техника и оборудване за УНСС и поделения“** ЗА ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ № 7, при условията обявени в Документацията и приети от нас.

Ще се считаме обвързани от задълженията и условията, поети с техническото предложение до изтичане на 120 дни от датата, определена за краен срок за получаване на офертите от Възложителя.

Приемаме и сме в състояние да сключим договор с предмет: **„Извънгаранционна поддръжка и ремонт на копирни машини, компютърна техника и оборудване за УНСС и поделения“** ЗА ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ № 7: "Извънгаранционна техническа поддръжка и ремонт на компютърно и комуникационно оборудване за нуждите на УОБ с. Равда – сървър със системен и приложен софтуер, компютърни системи със системен и приложен софтуер, монитори, принтери, скенери, WiFi, антени, точки за достъп и маршрутизатори, непрекъсваеми токозахранващи устройства, комутатори на локална компютърна мрежа, комуникационна кабелна система на локална компютърна мрежа" при условията обявени в Документацията и приети от нас.

Предлагаме срок за изпълнение на поръчката: 36 месеца

Заявяваме, че ако бъдем избрани за изпълнители на обществената поръчка, до подписване на договора, настоящото предложение ще представлява споразумение между нас и възложителя.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Декларация по чл. 33, ал. 4 от ЗОП (ако е приложимо) - ~~неприложимо~~
2. Декларация за изградена система за техническа поддръжка
3. Подробен опис на сервизната процедура на фирма СТЕМО ООД

Дата: 02.07.2015г.



1.1 ДЕКЛАРАЦИЯТА ПО ЧЛ. 33, АЛ. 4 ОТ ЗОП - ОБРАЗЕЦ № 10 – НЕПРИЛОЖИМО

1.2. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА СРОКОВЕТЕ НА РЕАКЦИЯ И СРОКОВЕТЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПОВРЕДИ

ДЕКЛАРАЦИЈА

Долуподписаната Светлана Христова Дукова, в качеството си на Продавач консултант и Пълномощник на Управителя на СТЕМО ООД

ДЕКЛАРИРАМ, че:

СТЕМО ООД се задължава да извършва техническа поддръжка на техниката един път на месец. Месечното посещение за профилактика от 5-то до 10-то число на месеца.

Време на реакция – 2 часа след уведомяване.

Приоритетен ремонт на място.

При необходимост ремонт в сервиз до 7 работни дни.

Транспортът е за сметка на СТЕМО ООД.

СТЕМО ООД се ангажира да извършва:

- поддръжка, настройка и профилактика на системата за Load balance, инсталирана на сървъра на УОБ с. Равада с цел да се оптимизира трафика от няколко входящи Internet връзки;
- поддръжка, настройка и профилактика на системата за traffic shaping, инсталирана на сървъра на УОБ с. Равада с цел да разпределя ресурсите на мрежата поравно между всички потребители;
- диагностика, профилактика и сервиз на токозахранващи линии на компютърните, периферните и комуникационните устройства.

Гаранционен срок на извършеният ремонт – 12 месеца.

Гаранционен срок и условия – гаранционния срок на резервните части съответства на дадения от производителя на части.

02.07.2015 г.



000005

1.3 ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ИЗГРАДЕНА СИСТЕМА ЗА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА

ДЕКЛАРАЦИЯ

Долуподписаната Светлана Христова Дукова, в качеството си на Продавач – консултант и Пълномощник на Управителя на СТЕМО ООД

ДЕКЛАРИРАМ, че:

СТЕМО ООД разполага с изградена система за техническа поддръжка (24 часа, 7 дни в седмицата), работеща система за приемане на съобщения за възникнал проблем (trouble ticket system) и система за гарантирана техническа поддръжка (helpdesk) и предлага избор между следните средства за комуникация:

Телефон (БТК мрежа) – 0700 17978;

Факс – (02) 816 2303;

Електронен адрес – support@stemo.bg

Линк към системата: <http://www.stemo.bg/jsp/bg.do?a=c2VydmljZQ==>

Вход и идентифициране пред системата.

Вход: <http://www.stemo.bg/jsp/srequest.do?a=Zm9ybQ==&service=2>

Тестов user до системата: UNSS

Парола за достъп: P@ssw0rd123

Достъпът до Помощното бюро е осигурен чрез телефонен номер, факс и e-mail, посочени по-горе, в България, което не поставя потребителите пред нуждата да плащат разговори по международни тарифи или по такива за разговори на големи разстояния.

Прилагаме подробно описание на процедурата за приемане, регистриране, обработване и администриране на постъпилите заявки.

02.07.2015 г.



Microsoft Partner
Platinum
2014-2015



1.4 ПОДРОБЕН ОПИС НА СЕРВИЗНАТА ПРОЦЕДУРА НА ФИРМА СТЕМО ООД

Подробно описание на процедурата за приемане, регистриране, обработване и администриране на постъпилите заявки

СТЕМО ООД ще извършва техническа поддръжка на техниката, собственост на Възложителя. Техническото обслужване и ремонтът ще се извършват след получаване на заявка от Възложителя, съгласно изискванията, установени от производителя.

Представител на Възложителя подава заявка за сервизна услуга като съобщава серийния номер на повреденото оборудване и идентифицираните последствия от повредата. Изпълнителят потвърждава приемането на ЗСУ и предоставя номера, под който е регистрирана заявката.

Ремонтът се извършва с оригинални резервни части от склад. Протокол за извършена сервизна услуга /ПСУ/ изготвя сервизният специалист, на когото е възложено изпълнението на ЗСУ. В протокола се описва как е решен проблемът, какви модули са подменени и в какви срокове е станало това. На хартиен носител в два екземпляра се подписват и двете.

Обслужването ще се извършва в сградите на Възложителя. При невъзможност за ремонтване на повредената техника на място, СТЕМО ООД я приема за поправка в осигурен от него сервиз със съгласие на Възложителя и подписване на приемо-предавателен протокол. В този случай транспортните разходи са за сметка на Изпълнителя.

Поддръжка от страна на СТЕМО ООД включва следните дейности:

- Приемане и регистриране на съобщение за повреда;
- Назначаване на приоритет на изпълнение на съответното повикване, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки за ремонт;
- Поддържане в пълна техническа и функционална изправност приетата за сервизно обслужване техника;
- Консултации по телефона;
- Посещение на място;
- Първоначален оглед и опис текущото състояние на техниката;
- Попълване на сервизна карта;
- Диагностика на повреденото устройство;
- Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;



Microsoft Partner
Silver Partner
Direct and Online
Gold Partner
Volume Licensing
CSP



ORACLE Gold Partner



XEROX Business Partner

VP Enterprise Partner

000009

esby

- Тестване на технически устройства за работоспособност;
- Поддържане на картотека от сервизни карти;
- Предоставяне на указания и инструкции за правилната експлоатация на техниката;
- Замяна на дефектирани компоненти, като вложените изправни части стават собственост на Възложителя при влагането им.

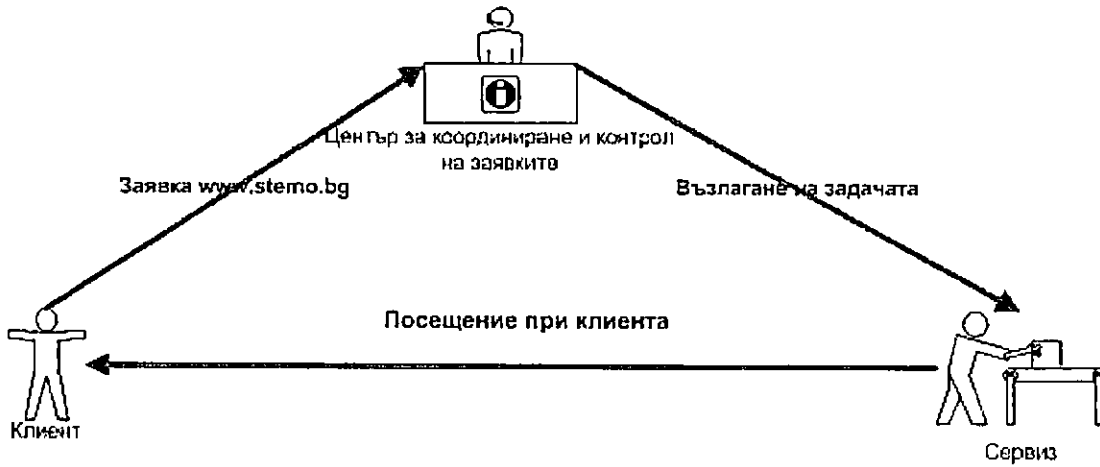
Схема на сервизните процеси

1. Ред за заявяване, обработване и приключване на инциденти по договори за сервизна поддръжка. Web система – достъп, заявки и справки

Подаване на заявки за инцидент. В работно време услугата е достъпна през web системата, на националния телефон или имейл, а в извънработно време - на националния телефон.

Работно време	Заявка за инцидент по договор за обслужване	
	8:30 до 18:00	от 18:01 до 8:59
24 часа x 7 дни	web заявка, support@stemo.bg или диспечер на тел.070017978	диспечер на тел.070017978
13 часа x 5 дни	web заявка, support@stemo.bg или диспечер на тел.070017978	диспечер на тел.070017978
8 часа x 5 дни	web заявка, support@stemo.bg или диспечер на тел.070017978	няма

Обработване и приключване на инциденти



Клиентът регистрира заявка за инцидент. Заявката може да бъде регистрирана по някои от описаните по-горе начини. В работно време, предпочитания ред за регистриране е web-заявката, а в извънработно време единствения начин е националният телефон.

Заявката за инцидент се получава в центъра за координиране и контрол. Съобразено с договореното ниво на поддръжка, на инцидента се назначава приоритет и се възлага за изпълнение към съответния сервиз, назначава се сервизен инженер – изпълнител.

Клиентът получава обратна информация за датата и часа на посещение.

Независимо от формата, по която е получена заявката, информацията, която получава клиентът при потвърждаване на приемането на заявката за инцидент е в следния формат:

Номер на заявката		Попълва се номерът на СП от Диригент
Име на инженера		Определен от ръководителя на сервиза
Телефон за връзка		От данните за инженера
Дата и час на посещение		Определени от ръководителя на сервиза според SLA на клиента.
Забележка		Пояснение в свободен текст

000011

През целия процес - от регистрирането на заявката до възстановяването на работоспособността на устройството, центърът за координиране и контрол следи за спазване на договорените ангажименти. 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 на СП от Диригент
Дейности		Описват се предприетите действия за решаване на проблема
Резултат		Описва се състоянието на техниката, след намесата на сервизен инженер
Оборотна техника		Описание на оборотната техника
Модел:		
SN:		
Отработени часове		Отразява се изразходеното време
Очаквана дата на завършване		
Забележка		Пояснение в свободен текст

Ако посещението на сервизният инженер не е довело до окончателно решение на проблема, т.е. има предоставена оборотна техника или се чака потвърждение на оферта, информация за това се изпраща допълнително към клиента.

Формат на информацията за приключване на инцидент:

Номер на заявката		Попълва се номера на СП от Диригент
Дейности		Описват се предприетите действия за решаване на проблема
Резултат		Описва се състоянието на техниката, след намесата на сервизен инженер

Отработени часове		Отразява се изразходеното време
Оферта номер		
Забележка		Пояснение в свободен текст

Web система за регистриране на заявки за инциденти.

Достъпът до системата се осъществява с помощта на стандартен web-браузер – например Microsoft Internet Explorer. Необходимо е потребителско име и парола за идентификация, което се получава след попълване на форма на адрес:

<http://www.stemo.bg/jsp/urequest.do?a=Zm9ybQ==&access=2>

Заявлението за достъп се обработва от Координатора на услугата. Събира се и се въвежда цялата информация за структурата на обектите на клиента, настройват се контролните точки за обратна връзка, необходими за активиране на процедурата. Клиентът получава необходимия брой потребителски имена и пароли за достъп.

Вход и идентифициране пред системата.

000013

Вход: <http://www.stemo.bg/jsp/srequest.do?a=Zm9ybQ==&service=2>

STEMO Ltd. - Login - Windows Internet Explorer

http://www.stemo.bg/jsp/srequest.do?a=Zm9ybQ==&service=2

File Edit View Favorites Tools Help

STEMO Ltd. - Login

STEMO
Computer Systems & Software

Учебен център | запитвания | download | кариера | контакти
продукти | Решения | Сервис | новини | За фирмата

Вход за регистрирани потребители

Потребител:

Парола:

Заявка за регистрация

Заявка за...

С получените потребителско име и парола, потребителят се идентифицира пред системата. При проблем с потребителско име или парола, пишете на имейл support@stemo.bg

Попълване на заявка за сервизна услуга.

STEMO Ltd. - Service request form - Windows Internet Explorer

http://www.stemo.bg/jsp/srequest.do

STEMO Ltd. - Service request form

STEMO
Computer Systems & Software

Учебен център | запитвания | download | кариера | контакти | меню | услуги
продукти | Решения | Сервис | новини | За фирмата

Заявка за сервизна услуга

Клиент: БТКАД

Обект:

Лице за серв. контакт:

Обслужващ сервиз:

Заявитель:

Длъжност:

Информация за обратна връзка

Град:

Адрес:

Телефон:

e-mail:

Приоритет:

системата е в неработоспособно състояние

Потърпява се само при повреда на геоинформационната система

Последно устройство:

P/N - каталожен номер:

S/N - сериен номер:

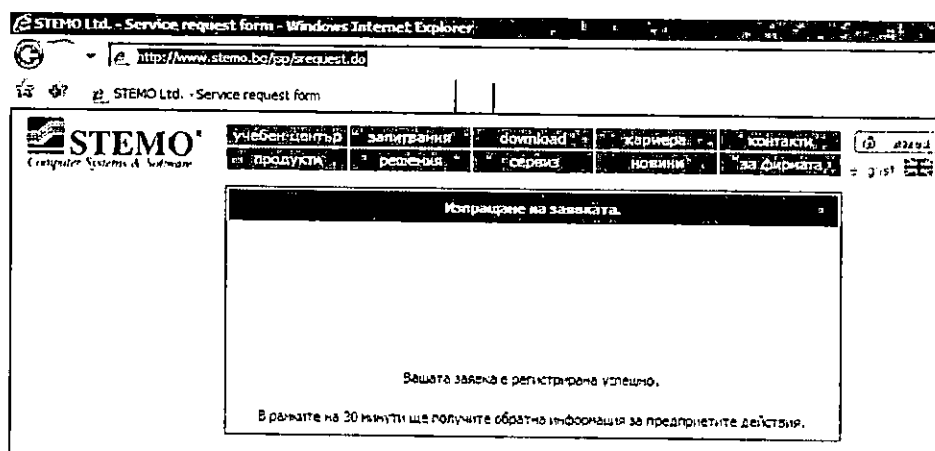
Описание на проблема:

000014

При попълване на формата, от падащото меню се избира съответният обект на Клиента, предварително въведен в системата. Попълват се всички задължителни полета с вярна информация, ако не са заредени автоматично.

Попълва се информация за приоритета на заявката, както и данни за повредения продукт с описание на проблема.

Следва екран за потвърждение на въведената информация и потвърждение, че заявката за инцидент е регистрирана в системата.



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

От този момент, отстраняването на проблема е ангажимент на сервиза на СТЕМО!

Системата дава възможност за преглед на състоянието на списък с приетите заявки за инциденти на адрес:

<http://www.stemo.bg/jsp/secured.do?a=c2xpc3Q=&service=1>

000015

STEMO Ltd. - Service orders list - Windows Internet Explorer
 http://www.stemo.bg/ssp/secure.do?as=cdpcc3Q=3service=1
 STEMO Ltd. - Service orders list

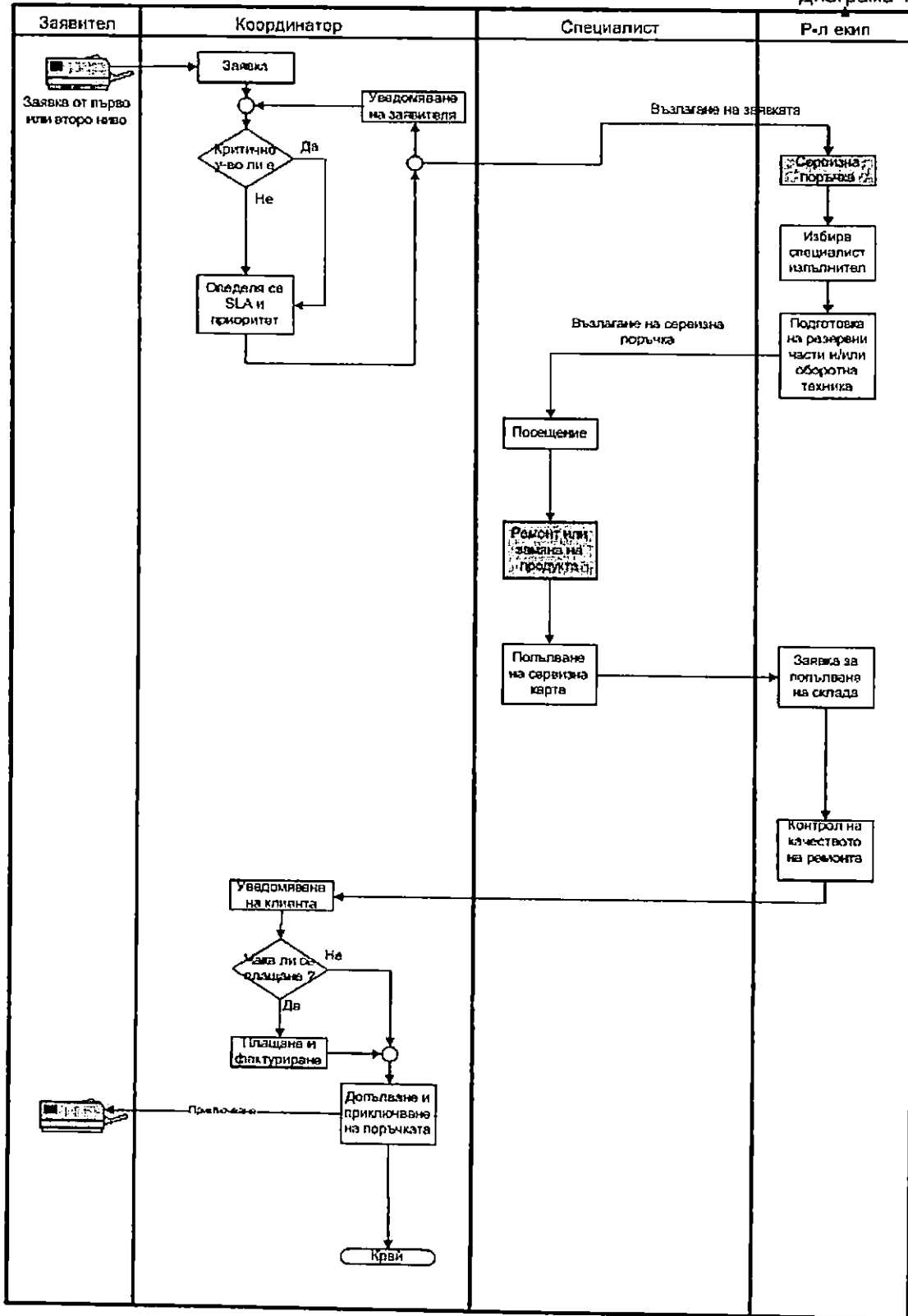
учебен център | запитвания | download | кариера | контакти | меню
 продукти | решения | сервис | новини | за фирмата | вход

Клиент	Поръчка	Дата	Тип	Сервисна база	Продукт
БТК - АД ТРД ГЛЕБЕН	0093060001501	21.12.2006	Гаранционна	Плевен	Монитор - FSC SCALEVIEW L19-1W
БТК АД	0033060024939	09.01.2007	Гаранционна	София	Преносен компютър - HP Compaq nx3220 P-M 750 (1.86
БТК АД	0033060024780	05.01.2007	Гаранционна	София	Преносен компютър - HP Compaq nx3220 P-M 750 (1.86
БТК АД	0033060024714	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - SCENIC E620, 19.15G Celeron D 33 Creative SB Live 24-BIT
БТК АД	0033060024708	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 19.15GV, Cele
БТК АД	0033060024707	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 19.15GV, Cele
БТК АД	0033060024704	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 19.15GV, Cele
БТК АД	0033060024691	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 19.15GV, Cele
БТК АД	0033060024652	28.12.2006	Гаранционна	София	Преносен компютър - HP Compaq nx3000 P-M 1.7GHz 1
БТК АД	0033060024432	19.12.2006	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5905 19.15G, Celen
БТК АД	0073060002004	11.01.2007	Гаранционна	София Бургас	Настолен компютър - Entry Level PC - HP dx2200 Busine
БТК АД	0083060004232	04.01.2007	Гаранционна	Бургас	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 19.15GV, Cele
БТК АД	0083060004231	04.01.2007	Гаранционна	Бургас	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 19.15GV, Cele
БТК АД	0033060024769	04.01.2007	Гаранционна	Плевен	Настолен компютър - SCENIC E300, 1665GV Intel Celerо Sound card Creative SB Live 24-BIT
БТК АД	0093060001566	18.01.2007	Гаранционна	Плевен	Настолен компютър - SCENIC E300, 1665GV Intel Celerо
БТК АД	0093060001526	05.01.2007	Абон. дог. с платени части	Плевен	Цифрова колаерна машина - Canon iR 2230
БТК АД	0093060001520	04.01.2007	Гаранционна	Плевен	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 19.15GV, Cele
БТК АД	0093060001507	23.12.2006	Гаранционна	Плевен	Настолен компютър - SCENIC E300, 1665GV Intel Celerо Sound card Creative SB Live 24-BIT
БТК АД +	0033060025418	24.01.2007	Гаранционна	София	Преносен компютър - HP Compaq nx3220 P-M 750 (1.86
БТК АД +	0033060025208	17.01.2007	Гаранционна	София	Монитор - HP Flat Panel Monitor L1702 ZTone TCO99, HF

страница: 1 << Предишна

2. Схема на действие при посещение на място. Документиране на дейността. Бланка на сервисна поръчка за ремонт.

Диаграма 1



СЕРВИЗНА ПОРЪЧКА ЗА РЕМОТ

QM_F007_C03

Номер на поръчката	0032060035E1C
Дата на създаване	23.12.2007
Тип	платена
Дата на приключване	
Статус	<input checked="" type="checkbox"/> Тегуща <input type="checkbox"/> За изпълнение <input type="checkbox"/> Завършена <input type="checkbox"/> Приключена
Клиент (фирма/име)	НЗОК
Лице за контакт	
Адрес	
Телефон	
Наименование на продукта	
Каталожен №	
Сериен №	
Комплектация	
Заявена повреда	
Презент за ремонт (име)	
Презент	Ема Попова
	Подпис
	Печат

Този документ е собственост на STEMO

и е предназначен за използване само за целите на предоставяне на ремонтни услуги

За всички права запазва се STEMO и не се разрешава възпроизводство, копие, дублиране, разпространение или продажба

Услугите се предоставят на територията на Република България и не се вземат предвид вноските

Платените услуги са изключително предназначение на STEMO и не могат да бъдат предоставени на други лица

Съдържанието и извършените на негово име работи представляват изцяло собственост на STEMO и не могат да бъдат използвани за други цели

Стемпването на документите е изключително предназначение на STEMO и не може да бъде използвано за други цели

Компютърните програми, които се предоставят на клиентите, не могат да бъдат използвани за други цели

Всякакви данни, които се предоставят на клиентите, не могат да бъдат използвани за други цели

Това е документ, който е предназначен за използване само за целите на предоставяне на ремонтни услуги

Копирането, разпространението, продажбата или използването на този документ е забранено

STEMO не е отговорна за повреда на данни, които са резултат от използването на STEMO услуги, които не са предназначени за използване на други цели

STEMO не е отговорна за повреда на данни, които са резултат от използването на STEMO услуги, които не са предназначени за използване на други цели

STEMO не е отговорна за повреда на данни, които са резултат от използването на STEMO услуги, които не са предназначени за използване на други цели

СЕРВИЗНИ БРАТ

Вид на услуга	Услуга	Цена	Вид на услуга	Услуга	Цена	Вид на услуга	Услуга	Цена
Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга
Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга
Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга
Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга	Услуга

СЕРВИЗНА КАРТА

GM_F006_C02

Клиент	НЗОК
Сервизна поръчка №	0052080036510 от 23.12.2007
Поръчка тип	платена
наименование на продукта	-
Сервиз №	-
Отговорен изпълнител	

Заявена повреда
Установена повреда

Вложени рез. части, материал, външни услуги и транспорт

Описание	Каталожен №	Сервиз №	Ед. цена лв	Брци	Сума лв	
---	---	---	0.00	0	0.00	
					Сума лв	0.00
Общо раз - асст:						0.00

Извършени услуги от сервиза на STEMO

Описание	Каталожен №	Ед. цена лв	Брци	Сума лв	
---	---	0.00	0	0.00	
				Сума лв	0.00
Общо услуги:					0.00
				Сума лв	0.00
Всичко:					0.00

Всички данни са в лева с включен ДДС.

Дата на връщане	
Получател	

Този документ е част от отчетът
 За всички извършени работи, свързани с предоставяне на сервизни услуги, части
 и за предоставяне на сервизни услуги, свързани с предоставяне на сервизни услуги, части и за предоставяне на сервизни услуги, части
 Специално съгласие е изразено с това, че клиентът не се явява клиент на STEMO.
 Представяйки този документ, клиентът приема напълно отговорност за всички данни, предоставени и извършени работи, свързани с предоставяне на сервизни услуги, части и за предоставяне на сервизни услуги, части
 Стефан Стефанов
 Като свидетел на извършените работи, свързани с предоставяне на сервизни услуги, части и за предоставяне на сервизни услуги, части
 Стефан Стефанов

Съвизитни бази:

България	София	България	София	България	София	България	София
България	София	България	София	България	София	България	София

За всяка извършена дейност по следгаранционното сервизно обслужване специалистите на изпълнителя попълват и подписват документ – Сервизна поръчка и сервизна карта, ясно показващ типа на направените ремонти; заменените части, настройки и др.

Дата: 02.07.2015 г.

г и Пълномощник

700019

Приложение 2

ОБРАЗЕЦ № 12.7

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ДО
УНСС - гр. София

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След запознаване с документацията за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Извънгаранционна поддръжка и ремонт на копирни машини, компютърна техника и оборудване за УНСС и подразделения“ **за обособена позиция № 7 „Извънгаранционна техническа поддръжка и ремонт на компютърно и комуникационно оборудване за нуждите на УОБ с. Равда – сървър със системен и приложен софтуер, компютърни системи със системен и приложен софтуер, монитори, принтери, скенери, WiFi, антени, точки за достъп и маршрутизатори, непрекъсваеми токозахранващи устройства, комутатори на локална компютърна мрежа, комуникационна кабелна система на локална компютърна мрежа“**

ние от СТЕМО ООД, ЕИК: 817080126, адрес по регистрация: гр. Габрово 5300, ул. „Николаевска“ 48,

предлагаме да изпълним поръчката, съгласно документацията за участие при следните финансови условия:

Абонаментна такса – 250.00 лв. без ДДС или 300 лв. с ДДС.

В случай на приемане на нашето предложение, ние сме съгласни да представим гаранция за добро изпълнение по договора в размер на 2 % от стойността му без ДДС.

Ние сме съгласни валидността на нашето предложение да бъде 120 дни от крайния срок за получаване на офертите и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

До подготвяне на договора, тази оферта заедно с писменото потвърждение от Ваша страна и покана за сключване на договор ще формират обвързващо споразумение между двете страни.

02.07.2015 г.

Пре.

000002



Приложение 3

Образец № 1
(образец на оферта)

О Ф Е Р Т А

(образец)

ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА С ПРЕДМЕТ:
„Извънгаранционна поддръжка и ремонт на копирни машини, компютърна техника и оборудване за УНСС и подразделения“
 ЗА ОБОСОБЕНИ ПОЗИЦИИ № 1, 4, 5, 7 и 8

ОФЕРТАТА Е ПОДАДЕНА ОТ:	
Наименование на участника:	СТЕМО ООД
Офертата е подписана от: Трите имена Л. к. №, дата, издадена от ЕГН Длъжност Телефон Факс e-mail:	Светлана Христова Дукова изд. на 01.04.2009 от МВР София, Продавач – консултант и Пълномощник на Управителя на СТЕМО ООД +359 2 816 2388 +359 2 963 4068 Svetlana_Dukova@stemo.bg
АДМИНИСТРАТИВНИ СВЕДЕНИЯ:	
Адрес: Страна, код, град, община Квартал, ул., №, Телефон Факс E-mail:	България, 1784 София, булевард „Цариградско шосе“ 62 +359 2 816 2388 +359 2 963 4068 Svetlana_Dukova@stemo.bg
Лице за контакти: Трите имена Л. к. №, дата, издадена от ЕГН Длъжност Телефон Факс e-mail:	Светлана Христова Дукова изд. на 01.04.2009 от МВР София, Продавач – консултант и Пълномощник на Управителя на СТЕМО ООД +359 2 816 2388 +359 2 963 4068 Svetlana_Dukova@stemo.bg
Обслужваща банка Титуляр на сметката IBAN BIC	Райфайзенбанк СТЕМО ООД

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Заявяваме, че желаем да участваме в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: **„Извънгаранционна поддръжка и ремонт на копирни машини, компютърна техника и оборудване за УНСС и поделения“** ЗА ОБОСОБЕНИ ПОЗИЦИИ № 1, 4, 5, 7 и 8, при условията обявени в Документацията и приети от нас.

Ще се считаме обвързани от задълженията и условията, поети с офертата до изтичане на 120 дни от датата, определена за краен срок за получаване на офертите от Възложителя.

Приемаме и сме в състояние да сключим договор с предмет: **„Извънгаранционна поддръжка и ремонт на копирни машини, компютърна техника и оборудване за УНСС и поделения“** ЗА ОБОСОБЕНИ ПОЗИЦИИ № 1, 4, 5, 7 и 8 при условията обявени в Документацията и приети от нас.

При изпълнение на поръчката няма да ползваме подизпълнители.

Заявяваме, че ако бъдем избрани за изпълнители на обществената поръчка, до подписване на договора, настоящото заявление ще представлява споразумение между нас и възложителя.

Заявяваме, че ако бъдем избрани за изпълнители, в тридневен срок след получаване на поканата за подписване на договор ще внесем гаранцията за изпълнение в размер на 2 % от стойността на поръчката и ще представим документи от съответните компетентни органи за удостоверяване липсата на обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, т. 1-4 от ЗОП (с изключение на случаите, когато законодателството на държавата, в която е установен, предвижда включването на някое от тези обстоятелства в публичен безплатен регистър или предоставянето им безплатно на възложителя).

Дата: 02.07.2015г.

От документа са заличени лични данни на основание чл. 4, ал. 1, т. 3 от ЗЗЛД и чл. 6, ал. 1, т. 5 от ЗДОИ

000005