

# ДОГОВОР

Днес, 27.01.2015 г. в гр. София между:

2015-15/27.01.2015г

**МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ**, със седалище и адрес: гр. София 1000, ул. „Г. С. Раковски“ № 102, Булстат BG000695406, представлявано от Владислав Горанов - министър на финансите и Десислава Венкова – с.д. началник от д. „Финансово-счетоводен“, дирекция „Финанси и управление на собствеността“, наричано по-долу ВЪЗЛОЖИТЕЛ

и

**„ИНДЕКС – БЪЛГАРИЯ“ ООД**, ЕИК 121415869, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, ж.к. Младост 1, бл. 54, ет. 1, представлявано от управителите Любомир Атанасов и Благой Ленков, наричано по-долу ИЗПЪЛНИТЕЛ се сключи настоящият договор за следното:

## I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл. 1.** (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема срещу възнаграждение да извърши извънгаранционна поддръжка на уеб-базирана версия на автоматизирана информационна система „е-Документооборот“ (уеб-АИС) в Министерство на финансите.

(2) Дейностите по поддръжка ще бъдат осъществени в съответствие с Техническо задание на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – *Приложение № 1*, което става неразделна част от договора.

## II. СРОК

**Чл. 2.** Настоящият договор влиза в сила от датата на двусъгенното му подписва, но не по-рано от 29.01.2015 г. и се сключва за срок от 1 /една/ година.

## III. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

**Чл. 3.** (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ месечна цена за поддръжка на системата в размер на **2 483** /две хиляди четиристотин осемдесет и три/ лв. без ДДС.

(2) Плащането на дължимата месечна сума за поддръжка се извършва по банков път в български лева в срок до 10 (десет) работни дни от одобрението на издадената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ оригинална фактура и одобрен отчет. Фактурата и отчета по предходното изречение се одобрява за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от началник на отдел „Персонал и административни дейности“, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“.

(3) Банковите реквизити на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ са:

**БАНКА: АЛИАНЦ БЪЛГАРИЯ АД**

**BIC: BUINBGSF**

**IBAN: BG29 BUIN 9561 1010 0085 10**

## IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

**Чл. 4.** (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. Да получи изпълнение на дейностите по предмета на договора, предоставена с грижата на добрия търговец, качествено, в срок и без отклонения.

2. Да осъществява контрол по предоставянето на дейностите по предмета на договора, като извърши проверка и изисква информация във всеки момент на изпълнението на договора, без с това да пречи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да извърши коректно и своевременно своите договорни задължения.

3. В случай че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не е отстранил всички проблеми в рамките на определения срок да приеме месечен отчет и да заплати дължимото възнаграждение след начисляване на дължимата неустойка и отстраняване на проблема.

4. Да удържи дължимата неустойка от месечното плащане.

5. Да развали договора при съществено неизпълнение на дейност (непълно, неточно или лошо изпълнение).

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. Да оказва необходимото съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при и по повод изпълнението на настоящия договор;

2. Да осигури достъп на персонал на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до сградите на Министерство на финансите, техниката и работните места, във връзка с изпълнението на настоящия договор;

3. Да уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за възникнали проблеми само в писмен вид, по електронната поща, като за всеки възникнал проблем изпраща отделна заявка;

4. Да организира необходимите тестове при получаване на информация от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, че проблемът е отстранен.

5. При успешно приключване на тестовете по т. 4 писмено да потвърди пред ИЗПЪЛНИТЕЛЯ изпълнението на заявката и затварянето на проблема.

6. Да заплати дължимото по чл. 3 възнаграждение при пълно, точно и навременно изпълнение на задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

7. Да освободи предоставената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ гаранция за изпълнението на договора след неговото приключване, съгласно клаузите на този договор.

## V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 5. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. При пълно, точно и навременно изпълнение на задълженията си да получи уговореното възнаграждение в договорените срокове и при определените в договора условия.

2. Да получи необходимото съдействие от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за изпълнение на задълженията си по договора.

3. Да развали договора след 30-дневно предизвестие, когато през предходния месец не е извършено дължимо плащане по договора.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. Да изпълнява всички свои задълженията точно, качествено и навременно, съгласно **Приложение № 1** от настоящия договор;

2. Без съгласието на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да не разпространява и/или предава информация и/или документи на трети лица, станали му известни или достъпни при/или по повод изпълнението на настоящия договор.

3. Да създава нормални условия за осъществяване на контрол по изпълнението на дейностите от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

4. Да не прехвърля изцяло или частично, което и да е негово право или задължение по договора, без предварително писмено съгласие от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ и неговите служители се задължават да не използват каквато и да е информация или каквото и да е документи, получени в хода на изпълнението на договора, за каквото и да е други цели освен за прякото изпълнение на възложената работа.

6. Да осигури единна точка за контакт с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ както следва: тел. 02/875 70 29 или 02/974 38 98, факс: 02/975 36 81, ел. поща: [call\\_center@index.bg](mailto:call_center@index.bg) или [MF\\_deloweb@delowebindexbg.bg](mailto:MF_deloweb@delowebindexbg.bg), за онлайн заявяване на проблеми в рамките на работното време на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ..

7. Времето за реакция при подадена заявка за проблем да е до 2 часа от получаване на писмено уведомление от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по електронната поща в рамките на работното му време.

8. В рамките на срока за реакция по т. 7 писмено да потвърди приемането на заявката до ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по електронната поща, както и да посочи предполагаемото време за отстраняването на проблема. Непотвърждането на приемането на заявката от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в рамките на времето за реакция не го освобождава от отговорност да отстрани проблема в сроковете по т. 9.

9. Времето за отстраняване на заявлен проблем да е както следва:

- ✓ до 8 часа за проблеми с критичност 1 (много висока);
- ✓ до 2 дни за проблеми с критичност 2 (висока);
- ✓ до 10 дни за проблеми с критичност 3 (средна);
- ✓ по договаряне между страните за проблеми с критичност 4 (ниска).

10. В срок до 2 работни дни след изтичане на съответния месец да изготви и представи за одобрение пред лицата по чл. 3, ал. 2 и чл. 7, ал. 2, т. 2 отчета, в които са описани във вид, съгласно образца съдържащ се в **Приложение 1**, всички възникнали за отчетния период проблеми (включително прехвърлени от предходни периоди, ако има такива) с техния статус към момента на отчитането. Статусите са:

- (a) **отворен** – след заявяване от Възложителя;
- (b) **приет** – след потвърждение от Изпълнителя или изтичане на времето за реакция и липса на потвърждение на Изпълнителя;
- (c) **решен** – след предприети действия от страна на Изпълнителя за постигане на решение, като са описани накратко предприетите действия.
- (d) **затворен** – когато след тестване Възложителят установи, че проблемът е отстранен.
- (e) **отворен наново** – когато след тестване Възложителят установи, че проблемът не е решен той отправя до Изпълнителя писмено уведомление по електронната поща с резултатите от теста. Времето за отстраняване продължава да тече, като Изпълнителят предприема действия по проблема, до затварянето му от Възложителя.

(3) Авторските права върху системата съгласно Закона за авторското право и сродните му права принадлежат на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

## **VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

**Чл. 6.** Настоящият договор се прекратява при следните условия:

- (1) С изтичане на срока на договора и изпълнение на всички задължения на всяка една от страните;
- (2) По взаимно съгласие между страните, изразено в писмена форма;
- (3) С 30-дневно писмено предизвестие, от изправната страна в случаите на виновно неизпълнение на другата страна и с предоставяне на дспълнителна възможност за изпълнение в рамките на срока на предизвестието;
- (4) С 30-дневно писмено предизвестие от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в случай, че възникнат обстоятелства, налагащи прекратяването на експлоатацията на програмния продукт и неговата поддръжка.
- (5) Едностренно от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с 30-дневно писмено предизвестие отправено до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ без да дължи каквито и да е било обезщетения, пропуснати ползи и/или неустойки.

## **VII. УВЕДОМЛЕНИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ, ОТОРИЗИРАНИ ЛИЦА**

**Чл. 7. (1)** Адреси за уведомление между страните:

- за уведомление на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ: гр. София 1040, ул. „Г. С. Раковски“ № 102.
- за уведомление на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ: гр. София 1784, жк. Младост 1, бл. 54, ет. 1, факс: 02/975 36 81.

(2) Страните се съгласяват да определят следните оторизирани лица за оперативни ръководители на поддръжката:

1. за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Борислав Аначков – ръководител проект, тел. 02/974 38 98, e-mail: [MF\\_deloweb@delowebindexbg.bg](mailto:MF_deloweb@delowebindexbg.bg), а в негово отсъствие от Николай Николов, началник отдел „Системни администратори“, тел. 0888246603, e-mail: [MF\\_deloweb@delowebindexbg.bg](mailto:MF_deloweb@delowebindexbg.bg)

2. за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Милан Енев, началник отдел „Информационно и техническо обезпечаване“, дирекция „Информационни системи“, тел. 02/9859 20 55, e-mail: [m.enev@minfin.bg](mailto:m.enev@minfin.bg), а при негово

отсъствие – Росен Ралев, гл.специалист в отдел „Информационно и техническо обезпечаване”, дирекция „Информационни системи”, тел. 02/9859 80 20, e-mail: [r.ralev@minfin.bg](mailto:r.ralev@minfin.bg).

(3) Лицата по ал. 2 са отговорни за подаване, респективно приемане на заявките и за всяка една дейност изрично вменена на оперативните ръководители по поддръжката съгласно Техническото задание на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

## VIII. ГАРАНЦИИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

**Чл. 8 (1)** За обезпечаване изпълнението на настоящия договор ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя към момента на сключването на договора гаранция за добро изпълнение в размер на 3 % от общата цена на договора.

(2) Гаранцията се представя под формата на парична сума, внесена по набирателната сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или под формата на безусловна и неотменима банкова гаранция, изготвена от съответната обслужваща банка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Гаранцията за добро изпълнение трябва да е със срок 1 един месец след изтичане на срока за гаранционна поддръшка.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава гаранцията за изпълнение на договора в срок от 7 дни след прекратяването му, ако липсват основания за задържането ѝ от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Освобождаването на гаранцията се извършва чрез предаване оригинала на документа за учредяването ѝ или чрез превеждане по сметка, когато гаранцията е парична сума.

(4) В случай, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не започне работа по изпълнение на договора или договорът бъде прекратен по вина на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да получи представената гаранция като неустойка.

(5) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва за времето, през което средствата по ал.1 са престояли у него законосъобразно.

## IX. ОТГОВОРНОСТ ЗА НЕИЗПЪЛНЕНИЕ. ФОРСМАЖОР

**Чл. 9. (1)** В случай на неточно или забавено изпълнение на задълженията, на която и да е от страните по договора, неизправната страна дължи на изправната неустойка за всеки просрочен час в размер на 1% от цената по чл. 3, ал. 1 от договора, когато срокът се изчислява в часове и 3% за всеки просрочен ден, когато срокът се изчислява в дни, но не повече от 15% от цената по чл. 3, ал. 1 от договора.

(2) Изплащането на неустойката, в случай на прекратяване на договора по вина на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, не лишава ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от възможността да търси обезщетение за действително претърпените вреди и пропуснати ползи над уговорените в ал. 1 размери, на общо основание.

(3) Страните се освобождават от отговорност за частично или пълно неизпълнение на задълженията по настоящия договор, ако това се явява следствие от появата на форсажорни обстоятелства като: пожар, земетресение, наводнение и други събития, представляващи „непреодолима сила” по смисъла на Закона за обществените поръчки и Търговския закон и ако тези обстоятелства непосредствено са повлияли на изпълнението на настоящия договор. В тези случаи, срокът на изпълнение на задълженията по договора се измества със съответното време, в течение на което действат такива обстоятелства.

## X. ОБЩИ УСЛОВИЯ

**Чл. 10. (1)** За неуредените в настоящия договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българското законодателство.

(2) Възникналите спорове по приложението на настоящия договор се ureждат чрез преговори между страните, а при непостигане на съгласие спорът се отнася пред

компетентния съд на територията на Република България по реда на Гражданския процесуален кодекс.

(3) Всички допълнително възникли въпроси след подписането на договора ще се решават от двете страни на добра воля с двустранни писмени споразумения и в съответствие с чл. 43 от ЗОП.

Настоящият договор се изготви в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.

**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**

Министър на финансите:

/Владислав Горанов/

С.Д. Началник отдел ФС:

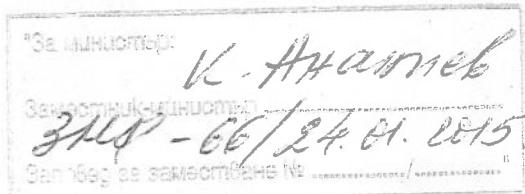
/Десислава Венкова/

**ИЗПЪЛНИТЕЛ:**

Управители:

/Любомир Атанасов/

/Благой Ленков/





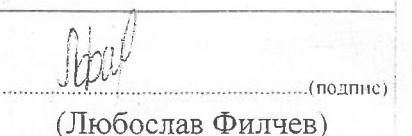
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

ЗА

ИЗВЪРГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА УЕБ-АИС  
„ДОКУМЕНТООБОРОТ” В МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

Притежател: Министерство на финансите	Дата: ноември 2014	Версия: 1.0
Изготвено от: Дирекция „Информационни системи“	Директор:	 (Ивайло Манджуков)
Съгласувано от: Дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“	С.Д. Директор:	 (Любослав Филчев)

## СЪДЪРЖАНИЕ

1. Предмет .....	2
2. Обхват .....	2
3. Организация на дейностите. Отговорни лица. Параметри на качеството.....	3
4. Отчитане .....	6
5. Критичност на проблемите .....	7
6. Приложение – месечен отчет .....	8

### 1. Предмет

Предмет на настоящото техническо задание са изискванията на Министерството на финансите (МФ) в качеството му на Възложител на услуги по извънгаранционната поддръжка на уеб базираната версия на автоматизираната информационна система „Документооборот“ (по-долу „уеб-АИС“ или АИС)

### 2. Обхват

2.1. Настоящото задание обхваща дейностите по поддръжка на внедрената по силата на договор № 274 / 17.11.2011 г. информационна система уеб-АИС, които следва да бъдат осигурени за период от една година, считано от 21.01.2014 г., в рамките на работното време на Възложителя от 9,00 ч. до 17,30 ч., в режим 5x8 (5 работни дни седмично, по 8 работни часа);

2.2. При поискване от страна на Възложителя, до два работни дни от поискването, Изпълнителят е длъжен да предостави следните документи:

(a) Актуализирани инструкции на потребителя и администратора на приложението (вградени в системата);

(b) Инструкция за системния администратор, включваща действията по инсталиране и конфигуриране на АИС.

(c) Техническа спецификация на всички периферни устройства (принтери и скенери), с които работи АИС;

(d) Процедура за възстановяване на АИС след срив (backup and restore procedure), която е предварително тествана от Изпълнителя и за която той гарантира, че действа безотказно. В процедурата следва да бъдат посочени изискванията към регулярните архиви на базата данни, така че да се гарантира липсата на загуба на данни вследствие на възникнал проблем. По искане на Възложителя същата може да бъде тествана в негова среда. Процедурата следва да бъде неразделна част от инструкцията на системния администратор.

2.3. Поддръжката на уеб-АИС обхваща следните дейности:

(a) Текущо предоставяне на услуги, необходими за нормалната работа на продукта съгласно параметрите на качеството, в т.ч.:

- 2.a.1. Отстраняване на софтуерни грешки; Коригиране или актуализиране на съществуващи справки;
- 2.a.2. Инсталациране на пачове, актуализации, нови или коригиращи версии в тестовата или експлоатационната среда на Възложителя, преинсталациране. Дейностите по тази точка се извършват от системен администратор на Възложителя съгласно инструкцията за системния администратор в присъствие на служител на Изпълнителя. При извършването на инсталациите Изпълнителят осигурява необходимите за целта дистрибутиви.
- 2.a.3. Посещения на място.
- 2.a.4. Консултации по телефон или на място, свързани с нормалната работоспособност на АИС.

(b) Предоставяне и инсталациране на нови версии/подверсии на системата (ако те представляват интерес за МФ), включително експлоатационна документация за работа с тях и обучение на персонала.

### **3. Организация на дейностите. Отговорни лица. Параметри на качеството.**

#### **3.1. Единна точка за контакт**

- (a) Изпълнителят е длъжен да осигури единна точка за контакт - телефон, електронна поща или уеб-адрес за он-лайн заявяване на проблеми;
- (b) През единната точка за контакт, Възложителят следва да може безпроблемно, в работни дни, в рамките на работното си време (9:00-17.30), да заявява своите искания по поддръжката или да получава консултации, свързани с отстраняването на възникнали проблеми и с оглед осигуряване на нормалната работоспособност на системата.

#### **3.2. Оторизирано лице (ОЛ) на Възложителя:**

- (a) Оторизираното лице на Възложителя е началникът на отдел „Персонал и административни дейности“ в дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“;
- (b) ОЛ на Възложителя одобрява фактурата и месечните отчети на Изпълнителя;
- (c) ОЛ на Възложителя води кореспонденцията, свързана с изпълнението на договора.

#### **3.3. Оперативен ръководител на поддръжката (ОРП)**

- (a) За времето на действие на поддръжката, Изпълнителят и Възложителят определят свой служител за оперативен ръководител на поддръжката (ОРП), както и задължително негов заместник;
- (b) Служителите по горната точка са отговорни за безпроблемната комуникация между страните, качеството на предоставяните услуги и оценката на рисковете, съпровождащи изпълнението на договора.
- (c) Писмената комуникация между съответните ОРП задължително се копира и до ОЛ на Възложителя.
- (d) ОРП от страна на Възложителя и неговият заместник задължително са

представители на ИТ звеното на Възложителя (дирекция „Информационни системи“).,

(e) ОРП на Възложителя (или заместникът му) задължително съгласува с подписа си ежемесечния отчет на Изпълнителя, преди той да бъде предаден за одобрение на ОЛ на Възложителя.

#### 3.4. Време за реакция

(a) Времето за реакция при подадена заявка за проблем е до 2 часа.

(b) Времето за реакция започва да тече от момента на получаване на писмено уведомление от оторизирано лице на Възложителя по електронна поща.

(c) В рамките на времето за реакция Изпълнителят може да поискава допълнителна информация, ако такава е необходима.

(d) Изпълнителят е длъжен в рамките на времето на реакция писмено да потвърди приемането на заявката за проблем до оторизирано лице на Възложителя, по електронна поща. Непотвърждаване от страна на Изпълнителя в рамките на времето за реакция не го освобождава от задължението да отстрани проблема в рамките на изискуемото време за отстраняване (т. 3.5(c)).

#### 3.5. Време за отстраняване

(a) Времето за отстраняване започва да тече от момента на приемането на заявката от Изпълнителя, направено чрез писмено потвърждение в рамките на времето за реакция (т. 3.4(d)) или от момента на изтичането на времето за реакция, в случай, че Изпълнителят не е потвърдил приемането на заявката.

(b) Заявката за проблем е изпълнена, само когато Възложителят смени статуса ѝ на „затворен“, след успешно преминали тестове;

(c) Времето за отстраняване е в рамките на необходимото технологично време, но не може да бъде повече от следните параметри на качеството:

3.5.c.1. 8 часа за проблеми, с критичност 1 (много висока);

3.5.c.2. 2 дни за проблеми с критичност 2 (висока);

3.5.c.3. 10 дни за проблеми с критичност 3 (средна);

3.5.c.4. По договаряне между страните за проблеми с критичност 4 (ниска).

(d) Критериите за всяка от степените на критичност са описани в Приложение 1 (т. 5).

3.6. Времената по т.3.4 и т.3.5 спират да текат в периодите извън работното време на Възложителя.

#### 3.7. Писмени уведомления

(a) Всички заявки за проблеми, обмен на информация по тях, потвърждения и др., свързани с поддръжката на уеб - АИС, се правят в писмен вид по електронен път, чрез ОРП за двете страни, с копие до ОЛ;

(b) Откритите от Възложителя проблеми се отправят до Изпълнителя във вид на писмено уведомление по електронна поща, като съдържат: заглавие на проблема, описание на проблема, степен на критичност на проблема, дата и час на заявяването. Изпълнителят няма право да променя степента на критичността на проблема, зададена от Възложителя.

(c) Всеки проблем се заявява с отделна заявка с цел индивидуалното ѝ

проследяване и отчитане;

(d) Заявените от Възложителя проблеми задължително се потвърждават писмено от ОРП от страна на Изпълнителя, в рамките на времето за реакция;

(e) При отстраняване на проблема, свързан с необходимостта от инсталиране на коригираща версия, Изпълнителят я тества предварително и изчиства от грешки, след което писмено уведомява Възложителя, който организира необходимите тестове в своя ИТ среда;

(f) При успешното приключване на тестването, ОРП от Възложителя затваря проблема и писмено потвърждава изпълнението на заявката и затварянето на проблема.

### 3.8. Удължаване на времето за отстраняване на проблеми с критичност 1 или 2

(a) Удължаване на времето за отстраняване на проблеми с критичност 1 или 2 се допуска въз основа на представено от Изпълнителя искане за удължаване в случаите, в които Възложителят се е убедил, че са предприети незабавни действия по тяхното отстраняване, които са довели до частично решаване на проблема и по обективни причини е необходимо допълнително технологично време на Изпълнителя за окончателното му отстраняване.;

(b) Искането за удължаване се представя от Изпълнителя в писмен вид чрез електронно съобщение до ОЛ и ОРП на Възложителя.

(c) Искането за удължаване на срока на отстраняване на даден проблем, задължително съдържа:

3.8.c.1. Заглавие на проблема, описание на проблема, степен на критичност на проблема, дата и час на заявяването му от Възложителя;

3.8.c.2. Причини, породили необходимостта от удължаване на времето за разрешаването на проблема;

3.8.c.3. Предприети действия по осигуряване на временно решение до пълното отстраняване на проблема;

3.8.c.4. Очакван момент на пълното отстраняване на проблема (но не повече от описаното в буква (f) на настоящата точка);

3.8.c.5. Други относими съображения и забележки.

(d) Възложителят връща своето мнение (потвърждение или отказ) относно Искането за удължаване в рамките на максимум 1 работен ден от момента на заявяването му чрез електронно съобщение от ОЛ или ОРП. В случаите, в които Възложителят не е получил увереност, че са предприети адекватни действия от страна на Изпълнителя за отстраняване на проблеми с критичност 1 и 2 в предвидените срокове за отстраняването им и липсват обективни обстоятелства за удължаване, ОЛ или ОРП на Възложителя може да не върне мнение в рамките на 1 работен ден, което се счита за отказ на искането за удължаване;

(e) При отказ на Възложителя по направено искане за удължаване, Изпълнителят е длъжен според критичността на проблема да спази времето за отстраняването му;

(f) В случаите, в които Възложителят е потвърдил искащето за удължаване, към времето за отстраняване на проблема се добавя времето за съответната степен на критичност по т.3.5.c.1 и 3.5.c.2.

(g) Не се допуска удължаване на времето за отстраняване за проблеми с критичност, различна от 1 и 2. Изпълнителят не може да иска удължаване на времето за отстраняване на даден проблем, повече от предвиденото в съответната категория за критичност 1 и 2 (например – удължаването на времето за проблем с критичност 1 не може да бъде повече от 8 часа или общото време за отстраняване на такъв проблем с удължено време не може да е повече от 16 ч.).

(h) Изпълнителят не може да иска удължаване на времето за отстраняване на даден проблем, без да са налични обстоятелствата по буква (a) на т. 3.8;

(i) При наличие на проблеми с удължено време за отстраняване, които не са отстранени към момента на изтичане на договора, гаранцията за добро изпълнение ще бъде задържана до пълното им отстраняване;

(j) Ако Изпълнителят не е отстранил всички проблеми в рамките на изискуемия срок (независимо дали той е удължен или не), Възложителят има правото да не приеме отчета му за текущия месец и съответно - да не заплати дължимото месечно възнаграждение, което не освобождава Изпълнителя от задължението да отстрани тези проблеми включително и за своя сметка.

#### 4. Отчитане

4.1. Ежемесечно, в срок до 5 работни дни след изтичането на отчетния месечен период, Изпълнителят представя писмен отчет пред ОРП и ОЛ на Възложителя, в който описва във вид, съгласно образца от Приложение 2 (т. 6), всички възникнали за отчетния период проблеми (включително прехвърлени от предходни периоди, ако има такива), с техния статус към момента на отчитането. Статусите са:

- (a) **отворен** - след заявяване от Възложителя;
- (b) **приет** - след потвърждение от Изпълнителя или изтичане на времето за реакция и липса на потвърждение на Изпълнителя;
- (c) **решен** – след предприети действия от страна на Изпълнителя за постигане на решение. Изпълнителят задължително връща писмено потвърждение за този статус, като описва накратко предприетите действия;
- (d) **затворен** – когато след тестване Възложителят установи, че проблемът е отстранен. Възложителят задължително връща писмено потвърждение за този статус след тестването;
- (e) **отворен наново** - когато след тестване Възложителят установи, че проблемът не е решен или същият проблем възникне в рамките на един работен ден от затварянето му. В тези случаи времето за отстраняване продължава да тече, като Изпълнителят предприема действия по проблема, до затварянето му от Възложителя. Възложителят задължително връща писмено потвърждение за този статус след тестването.

4.2. Отчетът се приема чрез подпись от ОЛ и ОРП на Възложителя.

4.3. Параметрите на качеството се считат за покрити, ако заявката е решена в изискуемото време и е затворена, след тестване от Възложителя. Наличието на статус

„решен“ не е достатъчно условие за затваряне на проблема.

4.4. Наличието на заявка с непокрити параметри на качеството може да бъде основание за неприемане на месечния отчет.

4.5. Неприемането на месечен отчет от страна на Възложителя е основание за неплащане на дължимото възнаграждение.

## 5. Приложение 1 - Критичност на проблемите

Критичността на възникналите проблеми се определя от ОРП на Възложителя и е съгласно таблица 1:

Таблица 1

Критичност	Въздействие върху бизнеса
1 Много висока	<b>Критично влияние върху бизнеса. Изиска незабавно действие.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Пълно прекъсване на критични за дейността на звена в МФ функционалности на АИС и голям риск от загуба на данни;</li><li>• Недостъпност до функции и информационни ресурси на АИС, които пряко и съществено засягат ключови или голям брой потребители и водят до невъзможност същите да изпълняват своите задължения;</li><li>• Висок риск за компрометиране на информация в АИС.</li></ul>
2 Висока	<b>Съществено влияние върху бизнеса.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Влошаване на функционирането на АИС, бавна работа, липса на достъп до функционалности без пълно прекъсване;</li><li>• Сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.</li></ul>
3 Средна	<b>Несъществено влияние върху бизнеса.</b> Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите ключови или потребители на АИС. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво.
4 Ниска	Няма пряко влияние върху бизнеса в момента на възникването му. В момента липсва пряко влияние, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет. Обикновено се свързва с подобряване на функционалност. Отстраняването се планира съвместно с Възложителя. Възложителят може да изиска информация за продукта, неговата инсталация или конфигурация.

#### б. Приложение 2 – Месечен отчет

Отчет по договору №.....  
за периода .....

Възникналите през отчетния период проблеми са както следва (таблицата не се попълва, ако заявки за проблеми не са постъпвали):

<sup>1</sup> Изисканото време за отстраняване е първоначално установеното съгласно Техническото задание време за отстраняване, спрямо времето за реакция или удълженото в случаите, че е било потвърдено от Възложителя

Bacteriota 1998 26: 260–262

Параметрите на качеството се считат за покрити, когато едновременно са изпълнени следните условия: 1) статусът на проблема е „затворен“ и 2) реалното време