

ДОГОВОР ДДП- 12/07.02.2017г.

Днес, 2017 г. в гр. София между:

МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ, със седалище и адрес: гр. София 1040, ул. „Г. С. Раковски“ № 102, Булстат BG000695406, представлявано от Кирил Ананиев - министър на финансите и Галина Младенова – директор на дирекция „Финанси и управление на собствеността”, наричано по-долу **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна

и

„**ИНДЕКС БЪЛГАРИЯ**“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, ж.к. „Младост 1“, бл. 54, ет. 1 и адрес за кореспонденция: гр. София 1784, ж.к. „Младост 1“, бл. 54, ет. 1, ЕИК 121415869, представлявано от Любомир Атанасов и Благой Ленков – Управители, наричано по-долу за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

На основание чл. 65, ал. 2 от Правилник за прилагане на Закона за обществените поръчки и Решение № РМФ-2/16.01.2017 г. на министъра на финансите за откриване на процедура на договаряне без предварително обявление, се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема срещу възнаграждение да извършва 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 изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Техническото задание – *Приложение № 1*, неразделна част от договора.

II. СРОК

Чл. 2. Настоящият договор влиза в сила от датата на подписването му от страните, но не по-рано от 02.02.2017 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 **2 483.00 /две хиляди четиристотин осемдесет и три/ лв. без ДДС или 2 979.60 (две хиляди деветстотин седемдесет и девет лв. и шестдесет ст.) лв. с ДДС.** Общата стойност на услугата по чл. 1 от договора за целия период на действие на договора е в размер на **29 796.00 (двадесет и девет хиляди седемстотин деветдесет и шест) лв. без ДДС или 35 755.20 (тридесет и пет хиляди седемстотин петдесет и пет лв. и двадесет ст.) лв. с ДДС.**

(2) Плащането на дължимата месечна цена за поддръжка се извършва ежемесечно по банков път в български лева в срок до 10 (десет) работни дни от одобряването на оригинална фактура, издадена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, въз основа на одобрен от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** месечен отчет. Фактурата и месечният отчет по предходното изречение се одобряват за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** от началник на отдел „Персонал и административни дейности“, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване”.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща дължимата по ал. 1 месечна цена по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

БАНКА: АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ
IBAN: BG29BUIN95611010008510
BIC: BUINBGSF

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 4. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. Да получи изпълнение на дейностите по предмета на договора, предоставено с грижата

на добрия търговец, качествено, в срок и без отклонения.

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

3. В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е отстранил всички проблеми в рамките на определения срок, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема отчета му и заплаща дължимото месечно възнаграждение след начисляване на дължимата неустойка и отстраняване на проблема.

4. Да удържи дължимата неустойка от месечното плащане или от гаранцията за изпълнение.

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

6. Да заявява проблеми на уеб-АИС „е-документооборот“ през единната точка за контакт, в рамките на работното си време (понеделник-петък, от 9:00 до 17:30), както и да получава консултации, свързани с отстраняването на възникнали проблеми, с оглед осигуряване на нормалната работоспособност на системата.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава:

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

2. Да осигури достъп на служители 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. При получаване на информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, че съответният проблем е отстранен, да организира необходимите тестове;

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, навременно и качествено изпълнение на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

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

8. В срок до 6 работни дни от получаване на проекта на отчета по чл. 5, ал. 2, т. 10 да даде писмено становище по него.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 5. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право:

1. При пълно, навременно и качествено 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**.

tel

2/5

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

6. Да осигури чрез Кол-център единна точка за контакт с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, както следва: тел. 02/875 70 29, 02/975 33 31, 02/975 34 65, 02/9754 38 98, факс: 02/975 36 81, Мобилен телефон: 0888 246 603, 0885 970 567, ел. поща: call_center@index.bg или MF_deloweb@delowebindexbg.bg за онлайн заявяване на проблеми в рамките на работното време на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

7. Времето за реакция след подаден в писменна форма по електронната поща или факс сигнал за проблем на уеб-АИС „е-Документооборот“ от оторизиран представител на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** е до 2 часа в рамките на работното време.

8. В рамките на срока за реакция по т. 7 писмено да потвърди приемането на заявката до оперативния ръководител на поддръжката (ОРП) и оторизираното лице (ОЛ) на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по електронната поща, както и да посочи предполагаемото време за отстраняването на проблема. Непотвърждаването 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 проблема е в рамките на необходимото технологично време, но не може да бъде повече от следните параметри на качеството:

- ✓ 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. Ежемесечно, в срок до 2 работни дни след изтичането на отчетния месечен период, да представя проект на отчет пред ОРП и ОЛ на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в който описва във вид, съгласно образец *Приложение № 2* от ТЗ всички възникнали за отчетния период проблеми (включително прехвърлени от предходни периоди, ако има такива) с техния статус към момента на отчитането;

11. В срок до 2 работни дни от получаването на становището по чл. 4, ал. 2, т. 8, да предоставя окончателния отчет за одобрение. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема отчета, в случай че са приети всички бележки, в срок до 5 работни дни.

(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 допълнителна възможност за изпълнение в рамките на срока на предизвестieto;

(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) Едностранно 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 **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**: гр. София 1040, ул. „Г. С. Раковски“ № 102.

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials 3/5/2014

81. - за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е: гр. София 1784, ж.к. „Младост 1“, бл. 54, ет. 1, факс: 02/975 36

(2) За целите на изпълнение на настоящия договор страните определят за оперативни ръководители на поддръжката и техни заместници следните лица:

1. За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

а. Оперативен ръководител на поддръжката (ОРИ):

Милан Енев, началник отдел „Планиране и управление на информационните системи“, дирекция „Информационни системи“, тел. 02/9859 20 55, e-mail: m.enev@minfin.bg.

в. Заместник - оперативен ръководител на поддръжката:

Росен Ралев, гл.специалист в отдел „Информационно и техническо обезпечаване“, дирекция „Информационни системи“, тел. 02/9859 80 20, e-mail: r.rallev@minfin.bg.

2. За **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

а. Оперативен ръководител на поддръжката (ОРИ):

Борислав Аначков, Ръководител проект, тел. 02/974 38 98, e-mail: MF_deloweb@delowebindexbg.bg;

б. Заместник - оперативен ръководител на поддръжката:

Николай Николов, началник отдел „Системни администратори“, тел. 0888/246603, e-mail: MF_deloweb@delowebindexbg.bg.

(3) Лицата по ал. 2 са отговорни за подаване, респективно приемане на заявките и за всяка на дейност, изрично вменена им съгласно Техническото задание на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, Приложение № 1.

(4) Всички уведомления, направени между страните по договора, следва да са в писмена форма, чрез писмо, по електронен път, или факс, на български език.

(5) При промяна на посочените в ал. 1 и ал. 2 данни, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен в 3 (три) дневен срок да уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да му предостави актуални данни. В случай на неупредимост, или неупредимост в срок, всички действия и съобщения ще се считат за редовно извършени.

VIII. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 8. (1) За обезпечаване на доброто изпълнение на настоящия договор, при подписването му, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя гаранция за изпълнение на договора в размер на 5 % (пет процента) от общата цена за изпълнение на услугата по чл. 3, ал. 1, а именно 1 489.80 /Хиляда четиристотин осемдесет и девет лв. и осемдесет ст./ лв. Гаранцията се представя под формата на парична сума, внесена по сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(2) Гаранцията по ал. 1 следва да е със срок на валидност 30 /тридесет/ календарни дни от изтичане на срока по чл. 2 от договора.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава гаранцията за изпълнение на договора без да дължи лихви в срок до 30 /тридесет/ дни, след изтичане на срока по ал. 2 и след изпълнението на всички задължения на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да усвои частично или изцяло сумата от гаранцията в случаите на неизпълнение на което и да е задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по настоящия договор (вкл. непълно, неточно или забавено изпълнение), включително размера на начислените неустойки. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да задържи гаранцията до отстраняване на констатирани недостатъци, или да се удовлетвори от нея до размера на начислените санкции и/или неустойки, без това да го лишава от правото да търси обезщетение за претърпени вреди.

(5) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** задържа гаранцията за изпълнение на договора, ако в срока на неговото изпълнение възникне спор между страните, който е внесен за решаване от компетентен съд. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията и в случаите, при които поради виновно неизпълнение на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** развали договора. Гаранцията се освобождава след уреждане на всички претенции между страните.

(6) Обслужването на банковата гаранция за изпълнение, таксите и други плащания по нея, банковите преводи, комисионните, както и поддръжането на банковата гаранция за изпълнение на целия период на действие на настоящия договор са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

IX. ОТГОВОРНОСТ ЗА НЕИЗПЪЛНЕНИЕ. НЕПРЕДВИДЕНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА

Чл. 9. (1) В случай на непълно, 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 месечната цена 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 месечната цена 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 не отговарят за неизпълнение на задълженията си, ако неизпълнението е причинено от непредвидени по смисъла на т. 27, §2 от ДР на ЗОП обстоятелства.

(4) Страната, която не може да изпълни задължението си поради непредвидено обстоятелство, е длъжна, считано от узнаване на събитието, да уведоми писмено другата страна. Уведомлението задължително съдържа информация за настъпилото събитие, което причинява неизпълнение на задълженията ѝ и възможните последици от него за изпълнението на договора. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

(5) Докато трае непредвиденото обстоятелство, изпълнението на задълженията и на взрзаните с тях насрещни задължения се спира.

(6) От датата на настъпването на непредвиденото обстоятелство до датата на преустановяване на действието му, страните предприемат всички необходими действия, за да избегнат, ограничат или смекчат въздействието на непредвиденото обстоятелство и да продължат да изпълняват задълженията си по този Договор, които не са възпрепятствани от непредвиденото обстоятелство.

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 уреждат 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 възникнали въпроси след подписването на договора ще се решават от двете страни на добра воля с двустранни писмени споразумения.

Чл. 11. Изменения в настоящия договор са допустими при условията и по реда на чл. 116 от

Чл. 12. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приемат като неразделна част от настоящия договор следното приложение:

1. Техническо задание на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** - Приложение № 1.

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

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

МИНИСТЪР НА ФИНАНСИТЕ:


.....
/КИРИЛ АНАНИЕВ/

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ ФУС


.....
/ГАЛИНА МЛАДЕНОВА/

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

УПРАВИТЕЛ:


.....
/ЛЮБОМИР АТАНАСОВ/

УПРАВИТЕЛ:


.....
/БЛАГОЙ ЛЕНКОВ/



Протокол № 11

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

ЗА

ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА УЕБ-АИС
„Е-ДОКУМЕНТООБОРОТ” В МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

Притежател: Министерство на финансите	Дата: декември 2016	Версия: 1.0
Изготвено от: Дирекция „Информационни системи”		
Съгласувано от: Дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване”		

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Предмет.....	2
2. Обхват.....	2
3. Организация на дейностите. Отговорни лица. Параметри на качеството.....	3
4. Отчитане.....	7
5. Критичност на проблемите.....	7
6. Приложение – месечен отчет.....	9

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 „е-Документооборот“ (по-долу „уеб-АИС“ или АИС), която да бъде осигурена за период от една година, считано от 02.02.2017 г., в рамките на работното време на Възложителя от 9.00 до 17.30 ч. в режим 5x8 (5 работни дни седмично по 8 работни часа).

2. Обхват

2.1. Настоящото задание описва 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 02.02.2017 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) Изпълнителят предоставя списък и техническа спецификация на периферни устройства (принтери и скенери), за които е проверено че работят с АИС. За трети страни Изпълнителят ще осигури възможност за безплатно самостоятелно тестване на периферни устройства на негов тестови сървър по разработена от него инструкция за тестване;

(d) Процедура за възстановяване на АИС след срив (backup and restore procedure), която е предварително тествана от Изпълнителя и за която той гарантира, че действията 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 веб-АИС обхваща следните дейности:

(а) Текущо предоставяне на услуги, необходими за нормалната работа на продукта съгласно параметрите на качеството, описани в т.3.4 и т.3.5, в т.ч.:

2.a.1. Отстраняване на софтуерни грешки;

2.a.2. Анализ и предприемане на мерки при бавна работа на системата (бавна е работата на системата, ако дадена операция се изпълнява за повече от 30 секунди);

2.a.3. Коририране или актуализиране на съществуващи справки;

2.a.4. Съдействие при инсталирането и преинсталирането на пачове, актуализации, нови или коригиращи версии в тестовата или експлоатационната среда на Възложителя, извършвани от системните администратори на Възложителя. Тези дейности се осъществяват съгласно инструкцията за системния администратор в присъствие на компетентен служител на Изпълнителя. Изпълнителят ще осигури необходимите за целта дистрибутиви.

2.a.5. Посещения на място при Възложителя при невъзможност за решаване на проблема дистанционно.

2.a.6. Консултации, свързани с нормалната работоспособност на АИС, по телефон или на място при невъзможност за извършване на необходимата консултация дистанционно.

(б) Предоставяне и инсталиране 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

(а) Изпълнителят е длъжен да осигури единна точка за контакт - чрез Кол-център на „Индекс-България“. Координатите за връзка с Изпълнителя следва да се опишат подробно в договора:

(б) Възложителят може да заявява проблеми на веб-АИС „е-документооборот“ през единната точка за контакт, в рамките на работното си време (понеделник-петък, от 9:00 до 17.30), както и да получава консултации, свързани с отстраняването на възникнали проблеми и с оглед осигуряване на нормалната работоспособност на системата.

За подобряване взаимодействието при отстраняване на проблеми в веб-АИС „е-документооборот“ Възложителят осигурява постоянна VPN връзка. Същата е постоянно деактивирана, а Възложителят осъществява активиране след предварително писмено съгласуване по електронната поща за времето на отстраняване на възникнал проблем.

3.2. Оторизирано лице (ОЛ) на Възложителя:

(а) 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) ОРП на Възложителя и Изпълнителя отговарят за:

- осъществяване на качествена и безпроблемна комуникация между двете страни във връзка с изпълнение на договора;

- организация на взаимодействието на двете страни във връзка с изпълнение на договора;

- оценка качеството на предоставените услуги;

- оценка на риска във връзка с изпълнение на договора.

(c) Писмената комуникация между съответните ОРП задължително се ира 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 след подаден в писмен вид сигнал за проблем на уеб-АИС „е-Документооборот“ от оторизиран представител на Възложителя е до 2 часа в рамките на работното време.

(b) Времето за реакция тече от момента на получаване на писмения сигнал за проблема на уеб-АИС „Е-документооборот“ на оторизирано лице на Възложителя по електронната поща или факс.

(c) След получаване на сигнал за проблем на уеб-АИС „Е-документооборот“ представител на Изпълнителя може да поиска допълнителна информация по случая, както и възпроизвеждане на проблема на място при Възложителя. В рамките на времето за реакция, при искане на Изпълнителя, Възложителят по възможност ще осигури цялата налична при него информация и възпроизвеждане на проблема на място при Възложителя.

(d) Изпълнителят е длъжен в рамките на времето на реакция писмено да потвърди приемането на заявката за проблем до ОРП и ОЛ на Възложителя, по електронна поща. В случай че до 30 минути от подаването на заявка с критичност 1 или 2 Изпълнителят не върне информация за нейното получаване, представител на Възложителя проверява статуса на заявката по телефона. 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 ОРП на Възложителя смени статуса ѝ на „затворен“ и изпрати съобщение до Изпълнителя;

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

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

3.8.с.2. 2 дни за проблеми с критичност 2 (висока);

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

3.8.с.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).

(e) При сложни проблеми времето се определя от ОРП на Изпълнителя и съгласува с ОРП на Възложителя, а при липса на съгласие между ОРП на Изпълнителя и Възложителя се прилагат сроковете по буква „с“.

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 на 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 критичност на проблема, зададена от Възложителя.

(c) Всеки проблем на уеб-АИС „Е-документооборот“ се заявява с отделна заявка и се отчита индивидуално;

(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 коригирана версия, Изпълнителят я тества предварително и изчиства от грешки, след което писмено уведомява Възложителя, който организира необходимите тестове в своя ИТ среда;

(f) ОРП на Възложителя затваря проблема и писмено потвърждава изпълнението на заявката и затварянето на проблема. В случай, че проблемът не е решен, ОРП на Възложителя документира резултата и го изпраща на Изпълнителя.

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

(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) ОРП на Възложителя и Изпълнителя отговарят за:

- осъществяване на качествена и безпроблемна комуникация между двете страни във връзка с изпълнение на договора;

- организация на взаимодействието на двете страни във връзка с изпълнение на договора;

- оценка качеството на предоставените услуги;

- оценка на риска във връзка с изпълнение на договора.

(c) Писмената комуникация между съответните ОРП задължително се осъществява 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 след подаден в писмен вид сигнал за проблем на уеб-АИС „Е-Документооборот“ от оторизиран представител на Възложителя е до 2 часа в рамките на работното време.

(b) Времето за реакция тече от момента на получаване на писмения сигнал за проблема на уеб-АИС „Е-документооборот“ на оторизирано лице на Възложителя по електронната поща или факс.

(c) След получаване на сигнал за проблем на уеб-АИС „Е-документооборот“ представител на Изпълнителя може да поиска допълнителна информация по случая, както и възпроизвеждане на проблема на място при Възложителя. В рамките на времето за реакция, при искане на Изпълнителя, Възложителят по възможност ще осигури цялата налична при него информация и възпроизвеждане на проблема на място при Възложителя.

(d) Изпълнителят е длъжен в рамките на времето на реакция писмено да потвърди приемането на заявката за проблем до ОРП и ОЛ на Възложителя, по електронна поща. В случай че до 30 минути от подаването на заявка с критичност 1 или 2 Изпълнителят не върне информация за нейното получаване, представител на Възложителя проверява статуса на заявката по телефона. 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 ОРП на Възложителя смени статуса ѝ на „затворен“ и изпрати съобщение до Изпълнителя;

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

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

3.8.с.2. 2 дни за проблеми с критичност 2 (висока);

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

3.8.с.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).

(e) При сложни проблеми времето се определя от ОРП на Изпълнителя и се съгласува с ОРП на Възложителя, а при липса на съгласие между ОРП на Изпълнителя и Възложителя се прилагат сроковете по буква „с“.

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 на 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 критичност на проблема, зададена от Възложителя.

(c) Всеки проблем на уеб-АИС „Е-документооборот“ се заявява с отделна заявка и се отчита индивидуално;

(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 коригирана версия, Изпълнителят я тества предварително и изчиства от грешки, след което писмено уведомява Възложителя, който организира необходимите тестове в своя ИТ среда;

(f) ОРП на Възложителя затваря проблема и писмено потвърждава изпълнението на заявката и затварянето на проблема. В случай, че проблемът не е решен, ОРП на Възложителя документира резултата и го изпраща на Изпълнителя.

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

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

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

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

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

(d) Възложителят връща своето мнение (потвърждение или отказ) относно Искането за удължаване в рамките на максимум 8 работни часа от момента на заявяването му чрез електронно съобщение от ОЛ или ОРП. В случай на липса на изпратено от Възложителя потвърждение или отказ за удължаване в рамките на изискуемото време Изпълнителят проверява статуса на искането по телефона преди изтичане на срока;

(e) При отказ на Възложителя по направено искане за удължаване, Изпълнителят предлага временно решение в рамките на времето за отстраняване. В случай че ОРП на Възложителят приеме временното решение, същият затваря заявката и отваря нова заявка за окончателното отстраняване на проблема;

(f) В случаите, в които Възложителят е потвърдил искането за удължаване, към времето за отстраняване на проблема се добавя времето за съответната степен на критичност по т.3.8.с.1 и 3.8.с.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 изпълнение ще бъде задържана до пълното им отстраняване;

(j) Ако Изпълнителят не е отстранил всички проблеми в рамките на договорения срок (независимо дали той е удължен или не), Възложителят приема отчета му и заплаща дължимото месечно възнаграждение след начисляване на дължимата неустойка и отстраняване на проблема.

4. Отчитане

4.1. Ежемесечно, в срок до 2 работни дни след изтичането на отчетния месечен период, Изпълнителят представя проект на 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. Възложителят се задължава в срок до 6 работни дни от получаване на проекта на отчета да даде писмено становище по него. В срок до 2 работни дни от получаването на становището Изпълнителят предоставя окончателния отчет за одобрение. Възложителят приема отчета, в случай че са приети всички бележки, в срок до 5 работни дни. Статусите са:

(а) **отворен** - след заявяване от Възложителя;

(б) **приет** - след потвърждение от Изпълнителя или изтичане на времето за реакция и липса на потвърждение на Изпълнителя;

(с) **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;

(е) **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. В тези случаи времето за отстраняване продължава да тече, като Изпълнителят предприема действия по решаване на проблема до затварянето му от Възложителя.

4.2. Отчетът се одобрява чрез подпис от ОЛ и се съгласува чрез подпис от ОРП на Възложителя.

4.3. Параметрите на качеството се считат за изпълнени, 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. Когато има неизпълнение на подадена заявка съобразно изискуемите параметри на качеството, Възложителят има право да начисли дължимата по договора неустойка и да я удържи от дължимото месечно възнаграждение.

5. Приложение 1 - Критичност на проблемите

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

Критичност	Въздействие върху бизнеса
1 Много висока	Критично влияние върху бизнеса. Изисква незабавно действие. <ul style="list-style-type: none">Пълно прекъсване на критични за дейността на звена в МФ функционалности на АИС и голям риск от загуба на данни;Недостъпност до функции и информационни ресурси на АИС, които

Критичност	Въздействие върху бизнеса
	<p>пряко и съществено засягат ключови или голям брой потребители и водят до невъзможност същите да изпълняват своите задължения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Висок риск за компрометиране на информация в АИС.
<p>2 Висока</p>	<p>Съществено влияние върху бизнеса.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Влошаване на функционирането на АИС, бавна работа, липса на достъп до функционалности без пълно прекъсване; • Сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.
<p>3 Средна</p>	<p>Несъществено влияние върху бизнеса. 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.</p>
<p>4 Ниска</p>	<p>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. Отстраняването се планира съвместно с Възложителя. Възложителят може да изисква информация за продукта, неговата инсталация или конфигурация.</p>

Отчет по договор №.....
за периода

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

№	Заявка заглавие	Заявка описание	Критичност	Отворен на:	Приет на:	Изискуемо време за отстраняване ¹	Предприети действия от Изпълнителя	Решен на:	Реално време за отстраняване ² :	Статус	Покриване параметри те на качеството ³
			1-много висока; 2- висока; 3-средна; 4-ниска	Време на заявяване от Възложителя (дата, час - T1)	Време за реакция от Изпълнителя - макс. 2 ч. (дата, час - T2)	Съгласно критичността, може да е: 1 - 8ч (до 16 ч за удължени); 2 - 2 дни (до 4 дни за удължени); 3 - 10 дни; 4 - по договаряне		дата, час - T3	T3-T2	Отворен (O); Приет (П); Решен (Р); Затворен (З); Отворен наново (ОН)	да/не

¹ Изискуемото време за отстраняване е първоначално установеното съгласно Техническото задание време за отстраняване, спрямо времето за реакция или удълженото в случай, че е било потвърдено от Възложителя

² Реалното време за отстраняване се изчислява като разлика от времето на реакция за приемане (T3) и времето на решаване на проблема (T2)

³ Параметрите на качеството се считат за покрити, когато едновременно са изпълнени следните условия: 1) статусът на проблема е „затворен“ и 2) реалното време за отстраняване е не по-голямо от изискуемото такова

Стефан