

ДОГ-14 /19.02.2018 г.

Д О Г О В О Р

Днес, 2018 г., в гр. София, между:

МИНИСТЕРСТВОТО НА ФИНАНСИТЕ, с адрес: гр. София 1040, ул. "Г. С. Раковски" № 102, ЕИК: 000695406, представлявано от **ТАНЯ ГЕОРГИЕВА** – главен секретар 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. 194, ал. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и утвърден протокол от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за определяне на **ИЗПЪЛНИТЕЛ** на обществена поръчка с предмет: „*Извънгаранционна поддръжка на уеб-базирана версия на автоматизирана информационна система „е-Документооборот“ (уеб-АИС) в Министерство на финансите*“, се сключи този договор („Договора/Договорът“) за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да предоставя срещу възнаграждение и при условията на този Договор да *извънгаранционна поддръжка на уеб-базирана версия на автоматизирана информационна система „е-Документооборот“ (уеб-АИС) в Министерство на финансите*, включваща дейности, подробно описани в Техническата спецификация – Приложение №1 на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, които ще бъдат наричани за краткост „Услугите“.

Чл. 2 **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя услугите в съответствие с Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, съставляващи съответно *Приложения № 1, 2, 3* към този договор и представляващи неразделна част от него.

II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 3. (1) Договорът влиза в сила на датата на регистрирането му в деловодната система на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която се поставя на всички екземпляри на Договора.

(2) Срокът за изпълнение на Услугите е 1 (една) година, считано от датата на подписването му, но не по-рано от 08.02.2018 г.

(3) Мястото на изпълнение на договора е Министерство на финансите, гр. София 1040, ул. „Г. С. Раковски“ № 102.

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 4. (1) За предоставянето на Услугите, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да плати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** обща цена в размер на **29 796.00** лв. (*дванадесет и девет хиляди седемстотин деветдесет и шест*) лв., без включен ДДС и **35 755.20** (*тридесет и пет хиляди седемстотин петдесет и пет лв. и двадесет ст.*) лв. с ДДС, наричана по-нататък „Цената“, съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) В Цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на

Услугите, като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквите и да е други разноски, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) Цената, посочена в ал. 1, е фиксирана/крайна за времето на изпълнение на Договора и не подлежи на промяна, освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

Чл.5. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Цената по този Договор, както следва:

1. чрез ежемесечни периодични плащания, всяко едно в размер на **2 483.00 лв. (две хиляди четиристотин осемдесет и три) лв. без ДДС и на 2 979.60 лв. (две хиляди деветстотин седемдесет и девет лв. и шестдесет ст.) лв. с ДДС**, въз основа на представени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отчети, в срок до 10 (*десет*) работни дни, считано от приемане изпълнението на Услугите за съответния период.

Чл. 6. (1) Всяко плащане по този Договор се извършва въз основа на следните документи:

1. Одобрен от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** отчет за предоставените от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Услуги за съответния период, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VI (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора.

2. фактура за дължимата сума за съответния период, издадена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и представена на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** фактурата се одобрява от началник на отдел „Персонал и административни дейности“, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“, а при негово отсъствие началник на сектор „Канцелария и административно обслужване“ в отдел „Персонал и административни дейности“, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“.

(6) Всички плащания по този договор се извършват в български лева, чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

БАНКА: АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ

IBAN: BG29BUIN95611010008510

BIC: BUINBGSF

(7) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички последващи промени по ал. 6 в срок от 3 (*три*) дни, считано от момента на промяната. В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в този срок, счита се, че плащанията са надлежно извършени.

IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Гаранция за изпълнение

Чл. 7. При подписването на този Договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на **5 %** (пет на сто) от общата стойност на договора без ДДС, а именно **1 489.80 (хиляда четиристотин осемдесет и девет лв. и осемдесет ст.) лв.** („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по Договора.

Чл. 8. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, включително когато изменението е свързано с индексиране на Цената, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до 3 (*три*) дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

(2) Действията за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора могат да включват, по избор на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при спазване на изискванията на чл. 9 от Договора; и/или;

2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова

банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 10 от Договора; и/или

3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 11 от Договора.

Чл. 9. Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ: (БНБ – Централно управление, IBAN: BG70 BNBG 96613300148401).**

Чл. 10. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да бъде безусловна и неотменяема банкова гаранция, да съдържа задължение на банката - гарант да извърши плащане при първо писмено искане от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, деклариращ, че е налице неизпълнение на задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или друго основание за задържане на Гаранцията за изпълнение по този Договор;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава, или се издава нова.

(2) Банковите разходи по откриването и поддържането на Гаранцията за изпълнение във формата на банкова гаранция, както и по усвояването на средства от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 11. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в която **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е посочен като трето ползвашо се лице (бенефициер), която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да обезпечава изпълнението на този Договор чрез покритие на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора.

(2) Разходите по сключването на застрахователния договор и поддържането на валидността на застраховката за изисквания срок, както и по всяко изплащане на застрахователно обезщетение в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 12. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на каквато и да е сума по нея.

(2) Освобождаването на Гаранцията за изпълнение се извършва, както следва:

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 6, ал. 6 от Договора;

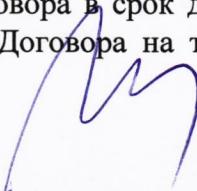
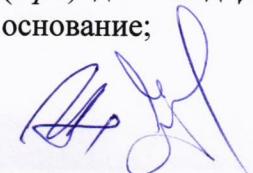
2. когато е във формата на банкова гаранция – чрез връщане на нейния оригинал на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице;

3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица/застрахователния сертификат на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, или упълномощено от него лице.

Чл. 13. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някое от неговите задължения по Договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 14. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не започне работа по изпълнение на Договора в срок до 3 (три) дни след Датата на влизане в сила и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** развали Договора на това основание;



2. при пълно неизпълнение, в т.ч. когато Услугите не отговарят на изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и разваляне на Договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на това основание;

3. при прекратяване на дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, или при обявяването му в несъстоятелност.

Чл. 15. Във всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за задържането и неговото основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да търси обезщетение в по-голям размер.

Чл. 16. Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 7 (седем) дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** сума по сметката на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция, или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. 7 от Договора.

Общи условия относно Гаранцията за изпълнение

Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 18. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения на която и да е от Страните.

Общи права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

(1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията на Раздел III от договора;

2. да иска и да получава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този Договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на Договора;

3. да съблюдава за правилното използване на отстъпеното право на ползване върху информационната система;

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предоставя Услугите и да изпълнява задълженията си по този Договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и Приложенията;

2. да информира своевременно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работа, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** указания и/или съдействие за отстраняването им;

3. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

4. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 32 от Договора;

5. да не предоставя документи и информация на физически и юридически лица, относно изпълнението на договора без писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

6. да предоставя месечни отчети за предоставените услуги по поддръжка на системата през срока на действие на договора;

7. да спазва определените срокове и предоставя всички необходими документи, с цел разглеждане и одобрение от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

8. да реагира и отстранява регистрирани проблеми според степента на тяхната степен на критичност в срокове, определени в Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**,

Приложение № 1.

9. до 5 (пет) работни дни от подписването на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да предостави следните документи, актуализирани съобразно настъпили промени в организацията на работа със системата, след привеждането ѝ в съответствие с ТПр, въвеждането на уеб технология без използването на Java аплети и други промени, реализирани в рамките на поддръжката по Договор Дог-12/07.02.2017 г.:

9.1. Инструкции на потребителя и администратора на приложението. Документите се предоставят чрез вграждането им в системата;

9.2. Инструкция за системния администратор, включваща действията по инсталациране и конфигуриране на АИС, в т.ч. описание и инструкции за инсталациране и конфигуриране на предоставени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и работещи в ИТ средата на МФ допълнителни продукти, обезпечаващи безпроблемната работа на АИС с всички съвременни браузъри. Документът се предоставя по електронен път на Оперативния ръководител на поддръжката от страна на МФ;

9.3. 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. Документът се предоставя по електронен път на Оперативния ръководител на поддръжката (ОРП) от страна на МФ;

9.4 Списък и техническа спецификация на периферни устройства (принтери и сканери), които безпроблемно работят с АИС. За трети страни **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** ще осигури възможност за бесплатно самостоятелно тестване на периферни устройства на негов тестови сървър по разработена от него инструкция за тестване. Документът се предоставя по електронен път на Оперативния ръководител на поддръжката от страна на МФ;

10. за времето (понеделник-петък, от 9:00 до 17.30) да осигури единна точка за контакт (телефон и имейл), през които **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да заявява проблеми или промени на уеб-АИС „е-документооборот“, както и да получава консултации, свързани с отстраняването на възникнали проблеми и осигуряването на нормалната работоспособност на системата;

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

Чл. 19. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изиска и да получава Услугите в уговорените срокове, обем и качество;

2. да контролира изпълнението на поетите от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през целия срок на Договора, или да извърши проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;

3. да изиска, при необходимост и по своя преценка, обосновка от Страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** на изготвените от него отчети;

4. да откаже приемането на конкретна услуга, или дейност по предмета на договора при пълно неизпълнение или неточно изпълнение (непълно, некачествено или забавено изпълнение);

5. да развали договора при съществено неизпълнение на услугата (непълно, забавено или лошо изпълнение);

6. да изиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** преработване или доработване на всеки от отчетите, в съответствие с уговореното в Договора и реално извършените дейности;

7. да не одобри даден отчет в съответствие с уговореното в чл. 21 от Договора

8. да определя степените на критичност на възникнал проблем (промяна) или да променя определените вече такива по свое усмотрение.

Чл. 20. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на Услугите за всеки отделен период и всеки от отчетите, когато отговаря на договореното, по реда и при условията на този Договор;

2. да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;
3. да предостави и осигури достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;
4. да осигури необходимите условия, в т.ч. подходящи помещения, както и участие на представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за нормалното изпълнение на предмета на договора;
5. с писмено уведомление по електронната поща да уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за открити проблеми или необходимост от промени, съдържащо: заглавие на проблема (промяната), описание на проблема (промяната), степен на критичност на проблема (промяната), дата и час на заявяването.;
6. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 32 от Договора;
7. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на този Договор, включително и за отстраняване на възникнали пречки пред изпълнението на Договора, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** поиска това;
8. да уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за откритите програмни грешки с писмо по електронната поща, съдържащо подробно описание на грешката и ситуацията, при която е възникнала, по възможност с разпечатка на екрана, на който е възникнала грешката.

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 21. (1) 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) от Техническата спецификация, Приложение № 1, 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. Отчетът се представя за одобрение и съгласуване от посочените в чл. 38, ал. 4 и ал.5 лица на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Отчетът се изготвя в три оригинални екземпляра – 2 за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и 1 за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да приеме изпълнението в срок до 5 (пет) работни дни, когато описаното в отчета отговаря на договореното. В този случай отчетът се одобрява чрез подпись от ОЛ и се съгласува чрез подпись от ОРП.
2. да поисква преработване и/или допълване на отчета в определен от него срок, като в такъв случай преработването и/или допълването му се извършва в указан от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** срок и е изцяло за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Когато бъдат установени несъответствия на изпълненото с уговореното или бъдат констатирани недостатъци в изпълнението, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да откаже одобрението на отчета до отстраняване на недостатъците, като даде подходящ срок за отстраняването им за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. В този случай ОЛ на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** не одобрява отчета до неговото преработване и/или до отстраняване на констатираните в изпълнението недостатъци и несъответствия;
3. при неизпълнение на подадена заявка съобразно изискуемите параметри на качеството, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да начисли дължимата по договора неустойка и да я удържи от гаранцията за изпълнение.
4. да отправи уведомления в писмен вид по електронен път за констатирани проблеми, които уведомления трябва да 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**.

VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 22. (1) При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 1.5 % (едно цяло и пет на сто) от крайна цена на договора за всеки ден забава, но не повече от 10 % (*десет* на сто) от стойността на договора.

(2) При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Техническата спецификация, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено съответната дейност, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да прекрати договора.

Чл. 23. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 20 % (двадесет на сто) от Стойността на Договора.

Чл. 24. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, като уведоми писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за това.

Чл. 25. Плащането на неустойките, уговорени в този Договор, не ограничава правото на изправната Страна да търси реално изпълнение и/или обезщетение за понесени вреди и пропуснати ползи в по-голям размер, съгласно приложимото право.

VIII. ПРЕКРАТИВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 26. (1) Този договор се прекратява:

1. с изтичане на срока по чл. 3, ал. 2 от договора;
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;

3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата Страна е длъжна да уведоми другата Страна в срок до 5 (пет) дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;

4. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство, по смисъла на законодателството на Р. България;

5. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРСЛ.

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;
2. когато за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на всяка от Страните;

Чл. 27. (1) Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

(2) За целите на този Договор, Страните ще считат за виновно неизпълнение на съществено задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** всеки от следните случаи:

1. когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е започнал изпълнението на Услугите в срок до 5 (пет) дни, считано от датата на влизане в сила на договора.;

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 5 (пет) дни;

3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е допускал съществено отклонение от Техническата спецификация и Техническото предложение.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали Договора само с писмено уведомление до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и без да му даде допълнителен срок за изпълнение, ако поради забава на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** то е станало безполезно или ако задължението е трябвало да се изпълни непременно в уговореното време.

Чл. 28. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прекратява Договора в случаите по чл. 118, ал.1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.

Чл. 29. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство:

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** съставят констативен протокол за извършената към момента на прекратяване работа и размера на евентуално дължимите плащания; и

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

а) да преустанови предоставянето на Услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

б) да предаде на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички отчети, изготвени от него в изпълнение на Договора до датата на прекратяването; и

в) да върне на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички документи и материали, които са собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и са били предоставени на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с предмета на Договора.

IX. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 30. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

(2) При противоречие между различни разпоредби или условия, съдържащи се в Договора и Приложениета, се прилагат следните правила:

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;
2. разпоредбите на Приложениета имат предимство пред разпоредбите на Договора.

Спазване на приложими норми

Чл. 31. При изпълнението на Договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да спазва всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

Конфиденциалност

Чл. 32. (1) Всяка от Страните по този Договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата Страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на договора („**Конфиденциална информация**“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на Страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на Договора.

(2) С изключение на случаите, посочени в ал. 3 на този член, Конфиденциална информация може да бъде разкривана само след предварително писмено одобрение от другата Страна, като това съгласие не може да бъде отказано безпричинно.

(3) Не се счита за нарушение на задълженията за неразкриване на Конфиденциална информация, когато:

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;
2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или
3. предоставянето на информацията се изисква от регуляторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

В случаите по т. 2 или т. 3 Страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата Страна по Договора.

Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на Договора на каквото и да е основание.

Публични изявления

Чл. 33. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или на резултати от работата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, без предварителното писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

Прехвърляне на права и задължения

Чл. 34. Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Изменения

Чл. 35. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изгответи в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

Непреодолима сила

Чл. 36. (1) Страните не отговарят за неизпълнение на задължение по този Договор, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила.

(2) За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал.2 от Търговския закон. Страните се съгласяват, че за непреодолима сила ще се считат и изменения в приложимото право, касаещи дейността на която и да е от тях, и възпрепятстващи изпълнението или водещи до невъзможност за изпълнение на поетите с Договора задължения.

(3) Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата Страна незабавно при настъпване на непреодолимата сила. Към уведомлението се прилагат всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за настъпването и естеството на непреодолимата сила, причинната връзка между това обстоятелство и невъзможността за изпълнение, и очакваното времетраене на неизпълнението.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира. Засегнатата Страна е длъжна, след съгласуване с насрещната Страна, да продължи да изпълнява тази част от задълженията си, които не са възпрепятствани от непреодолимата сила.

(5) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна:

1. която е била в забава или друго неизпълнение преди настъпването на непреодолима сила;
2. която не е информирала другата Страна за настъпването на непреодолима сила; или
3. чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

(6) Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.

Нищожност на отделни клаузи

Чл. 37. В случай че някоя от клаузите на този Договор е недействителна или неприложима, това не засяга останалите клаузи. Недействителната или неприложима клауза се заместват от повелителна правна норма, ако има такава.

Уведомления

Чл. 38. (1) Всички уведомления между страните във връзка с този договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща.

(2) За целите на този Договор данните и лицата за контакт на Страните са, както следва:

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: Министерство на финансите, гр. София 1040, ул. Г. С. Раковски № 102

1. Любослав Филчев – началник на отдел „Персонал и административни дейности“, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“, тел. 02 9859 2618, e-mail: L.Filchev@minfin.bg, а при негово отсъствие

2. Ваня Тодорова - началник на сектор „Канцелария и административно обслужване“ в отдел „Персонал и административни дейности“, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване, тел. 02 9859 2610, e-mail: v.s.todorova@minfin.bg.

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София 1784, ж.к. „Младост 1“, бл. 54, ет. 1

Тел.: 02/974 38 98

Факс: 02/975 34 65

e-mail: ib@indexbg.bg.

Лице за контакт: Борислав Аначков

(3) За дата на уведомлението се счита:

1. датата на предаването – при лично предаване на уведомлението;
2. датата на пощенското клеймо на обратната разписка – при изпращане по пощата;
3. датата на доставка, отбелязана върху куриерската разписка – при изпращане по куриер;
4. датата на приемането – при изпращане по факс;
5. датата на получаване – при изпращане по електронна поща.

(4) Оторизирани лица, отговорни за изпълнение на настоящия договор са, както следва:

за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ –

1. Любослав Филчев – началник на отдел „Персонал и административни дейности“, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“, тел. 02 9859 2618, e-mail: L.Filchev@minfin.bg, а при негово отсъствие

2. Ваня Тодорова - началник на сектор „Канцелария и административно обслужване“ в отдел „Персонал и административни дейности“, дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване, тел. 02 9859 2610, e-mail: v.s.todorova@minfin.bg

за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ-

1. Борислав Аначков, Ръководител проект, тел. 02/974 38 98, e-mail: MF_deloweb@delowebindexbg.bg, а при негово отсъствие:

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

(5) За осигуряване на качествено безпроблемно изпълнение на Услугата страните определят свой служител за оперативен ръководител на поддръжката (ОРП), както и негов заместник.

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

- Милан Енев – началник отдел „Планиране и управление на информационните системи“, дирекция „Информационни системи“, тел. 02/9859 2055, а при негово отсъствие

- Венелин Ценков – главен експерт в отдел „Планиране и управление на информационните системи“, дирекция „Информационни системи“, тел. 02/9859 2069,

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

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

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

(6) Всяка кореспонденция между Страните ще се счита за валидна, ако е изпратена на посочените по-горе адреси (в т.ч. електронни), чрез посочените по-горе средства за комуникация и на посочените лица за контакт. При промяна на посочените адреси, телефони и други данни за контакт, съответната Страна е длъжна да уведоми другата в писмен вид в срок до 3 (*три*) дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на това задължение всяко уведомление ще се счита за валидно връчено, ако е изпратено на посочените по-горе адреси, чрез описаните средства за комуникация и на посочените лица за контакт.

(7) При преобразуване без прекратяване, промяна на наименованието, правноорганизационната форма, седалището, адреса на управление, предмета на дейност, срока на съществуване, органите на управление и представителство на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, същият се задължава да уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за промяната в срок до 3 (три) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

Приложимо право

Чл. 39. (1) Този Договор се сключва на български език.

(2) Приложимият език е задължителен за използване при съставяне на всякакви документи, свързани с изпълнението на Договора, в т.ч. уведомления, отчети и др.

Чл. 40. За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

Чл. 41. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се ureждат между Страните чрез преговори, а при непостигане на съгласие – спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

Екземпляри

Този Договор е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Приложения:

Чл. 42. Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

1. *Приложение № 1* – Техническа спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
2. *Приложение № 2* – Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
3. *Приложение № 3* – Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

.....
/ТАНЯ ГЕОРГИЕВА/

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ ФУС:

.....
/ГАЛИНА МЛАДЕНОВА/

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:
УПРАВИТЕЛ:

.....
/ЛЮБОМИР АТАНАСОВ/

УПРАВИТЕЛ:

.....
/БЛАГОЙ ЛЕНКОВ/

Съставил :

Старши експерт, отдел ОПД, ДЦВОП: /Калин Цветков/

Съгласували:
Гл. юрисконсулт, отдел ОПД, ДЦВОП: /Анка Дончева/ 15.02.2018г.

Началник на отдел ОПД, дирекция ДЦВОП: /Ива Андровска/ 16.02.2018г.

Директор на дирекция ЦВОП: /Иванина Белева/ 16.02.2018г.

Началник отдел ФС, ДФУС: /Десислава Венкова/

Директор на дирекция ЧРАО : /Цвета Делчева/



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

ЗА

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

Притежател: Министерство на финансите | Дата: декември 2017 | Версия: 1.1

СЪДЪРЖАНИЕ

1.Предмет.....	3
2.Обхват	3
3.Организация на дейностите. Отговорни лица. Параметри на качеството.	4
4.Отчитане	7
5.Приложение 1 - Критичност на проблемите.....	8
6.Приложение 2 – Месечен отчет.....	10



1. Предмет

Предмет на настоящата техническа спецификация 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“, работеща в съответствие с единен технически протокол (ТПр), утвърден от председателя на Държавната агенция „Електронно управление“, съгласно Решение № 357 от 29 юни 2017 г. на Министерският съвет (по-долу „уеб-АИС“ или АИС).

2. Обхват

2.1. Настоящата спецификация 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 датата на подписване на договора, но не по-рано от 08.02.2018 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. До пет работни дни от подписването на договора, Изпълнителят е длъжен да предостави следните документи, актуализирани съобразно настъпили промени в организацията на работа със системата, след привеждането ѝ в съответствие с ТПр, въвеждането на уеб технология без използването на Java аплети и други промени, реализирани в рамките на поддръжката по Договор Дог-12/07.02.2017 г.:

(a) Инструкции на потребителя и администратора на приложението. Документите се предоставят чрез вграждането им в системата;

(b) Инструкция за системния администратор, включваща действията по инсталациране и конфигуриране на АИС, в т.ч. описание и инструкции за инсталациране и конфигуриране на предоставени от Изпълнителя и работещи в ИТ средата на МФ допълнителни продукти, обезпечаващи безпроблемната работа на АИС с всички съвременни браузъри. Документът се предоставя по електронен път на Оперативния ръководител на поддръжката от страна на МФ;

(c) 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. Документът се предоставя по електронен път на Оперативния ръководител на поддръжката от страна на МФ;

(d) Изпълнителят предоставя списък и техническа спецификация на периферни устройства (принтери и сканери), които безпроблемно работят с АИС. За трети страни Изпълнителят ще осигури възможност за бесплатно самостоятелно тестване на периферни устройства на негов тестови сървър по разработена от него инструкция за тестване. Документът се предоставя по електронен път на Оперативния ръководител на поддръжката от страна на МФ

2.3. Поддръжката на уеб-АИС обхваща следните дейности:

(a) 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. Коригиране или актуализиране на съществуващи справки;

2.a.4. Съдействие при инсталацирането и преинсталацирането 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 да 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.

(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 - чрез Колцентър на „Индекс-България“. Координатите за връзка с Изпълнителя следва да се опишат подробно в договора:

(b) Възложителят може 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 и с оглед осигуряване на нормалната работоспособност на системата.

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

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“. ОЛ и негов заместник поименно се посочват в Договора;

(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)

(а) За времето на действие на поддръжката, Изпълнителят и Възложителят определят свой служител за оперативен ръководител на поддръжката (ОРП), както и задължително негов заместник, които поименно се посочват в Договора;

(б) ОРП на Възложителя и Изпълнителя отговарят за:

- осъществяване на качествена и безпроблемна комуникация между двете страни във връзка с изпълнение на договора в частта му заявяване, проследяване и приключване изпълнението на възникнали проблеми;

- 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.

(с) Писмената комуникация между съответните ОРП задължително се копира и до ОЛ на Възложителя.

(д) ОРП от страна на Възложителя и неговият заместник задължително са представители на ИТ звеното на Възложителя (дирекция „Информационни системи“).

(е) 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

(а) Времето за реакция след подаден в писмен вид сигнал за проблем на уеб-АИС „e-Документооборот“ от ОРП на Възложителя е до 2 часа в рамките на работното време. Сигналът се подава в писмен вид по електронен път - през електронна поща, специализирана система или по изключение – по факс (по преценка на Възложителя).

(б) Времето за реакция тече от момента на получаване на писмения сигнал за проблем на уеб-АИС „Е-документооборот“ от ОРП на Изпълнителя.

(с) 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.

(д) Изпълнителят е длъжен в рамките на времето на реакция писмено по електронен път да потвърди приемането на заявката за проблем до ОРП и ОЛ на Възложителя. В случай че до 30 минути от подаването на заявка с критичност 1 или 2 Изпълнителят не върне информация за нейното получаване, ОРП 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(с)).

3.5. Време за отстраняване

(а) 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:

- | | |
|---------|--|
| 3.5.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).

(e) При сложни проблеми времето се предлага 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 в писмен вид по електронен път, 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, 2 или 3.

(a) Удължаване на времето за отстраняване на проблеми се допуска въз основа на представено от Изпълнителя мотивирано искане за удължаване и е възможно 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 по електронен път 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. Предложено време за удължаване и очакван момент на пълното отстраняване на проблема (последният не може да е по-дълъг от описаното в буква (f) на настоящата точка);

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

(d) На база мотивираното искане за удължаване, Възложителят чрез ОРП връща своето мнение (потвърждение или отказ) в писмен вид по електронен път, адресирано до ОРП на Изпълнителя, с копие до ОЛ, в рамките на максимум 8 работни часа от момента на заявяването му. 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 прилага предложеното от него 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) При потвърждение на Възложителя по направено искане за удължаване, към времето за съответната степен на критичност по т. 3.5(c) се добавя договореното време за удължаване.

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

(h) 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;

(i) 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 образеца 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:

(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, той отправя до Изпълнителя писмено уведомление по електронен път 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 подpis от ОЛ и се съгласува чрез подpis от ОРП

4.3. на Възложителя.

4.4. Параметрите на качеството се считат за изпълнени, ако заявката е решена в изискуемото време и е затворена, след успешно тестване от Възложителя. Наличието на статус „решен“ не е достатъчно условие за затваряне на проблема.

4.5. 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 гаранцията за изпълнение.

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	Критично влияние върху бизнеса. Изиска 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 пряко и съществено засягат ключови или голям брой потребители и водят до невъзможност същите да изпълняват своите задължения;Висок риск за компрометиране на информация в АИС.
2 Висока	Съществено влияние върху бизнеса. <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.
3 Средна	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

Критичност	Въздействие върху бизнеса
	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 рисък от възникване на инцидент с по-висок приоритет. Отстраняването се планира съвместно с Възложителя. Възложителят може да изиска информация за продукта, неговата инсталация или конфигурация.



6. Приложение 2 – Месечен отчет

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):

№ Пореден номер, според пореда на заявяване	Заявка заглавие	Заявка описание	Критич ност	Отворен на:	Приет на:	Време за отстраняван е според критичност та	Договорен о удължаван е (ако има)	Предприети действия от Изпълнителя	Решен на:	Реално време за отстраняван е ¹ :	Статус	Покриване параметри те на качеството ²
			1-много висока; 2- висока; 3-средна; 4-ниска	Време на заявяване от Възложите ля (дата, час - T1)	Време за реакция от Изпълните ля - макс. 2 ч. (дата, час - T2)	Съгласно критичност та, може да е: 1 - 8ч; 2 - 2 дни; 3 - 10 дни; 4 - по договоряне	Приложимо е само за критичност 1, 2 и 3. Вписва се времето, с което се удължава изпълнениет о (часове, дни)		дата, час - T3	T3-T2	Отворен (O), Приет (P), Решен (R), Затворен (Z); Отворен наново (ON)	да/не

2. Други дейности, изпълнени през отчетния период:

.....

¹ Реалното време за отстраняване се изчислява като разлика от времето на решаване (T3) и времето на реакция (T2)

² 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 изисканото такова според критичността или от удълженото такова, ако Възложителят е приел удължаването.

Изготвил:.....(ОРП на Изпълнителя), дата.....

Одобрил:

.....(ОЛ на Възложителя)

Съгласувал:

.....(ОРП на Възложителя)

Отчетът е съставен и подписан в 3 (три) екземпляра: 2 екз. за Възложителя и 1 екз. за Изпълнителя.



Приложение № 2

**ДО
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ
УЛ. „Г. С. РАКОВСКИ“ № 102
ГР. СОФИЯ 1040**

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за обществена поръчка при условията на чл. 191, ал. 1, т. 2 по реда на Глава двадесет и шеста от Закона за обществените поръчки (ЗОП)

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

С настоящото, Ви представяме нашето Техническо предложение за изпълнение на обявената от Вас обществена поръчка с предмет: „*Извънгаранционната поддръжка на уеб базираната версия на автоматизираната информационна система „e-Документооборот“*“

Ние, долуподписаните Любомир Илиев Атанасов и Благой Петров Ленков, представляван чрез пълномощника си Даниела Кирилова Божилова по нотариално заверено пълномощно рег. № 518/ 16.01.2018 г. от нотариус Енчо Енчев – с Район РС София, рег. № 367 на НК, в качеството ни на управители на „Индекс-България“ ООД,
(представляващи) (наименование на участника)

1. Декларираме, че сме запознати с обявената от Вас обществена поръчка с предмет: „*Извънгаранционната поддръжка на уеб базираната версия на автоматизираната информационна система „e-Документооборот“*“. Приемаме да изпълним поръчката, съгласно изискванията на Техническата спецификация - *Приложение № 1*.

2. Ще осигурим извънгаранционна поддръжка на информационната система за „e-Документооборот“ за срок от 1 година, считано от датата на подписване на договора, но не по-рано 08.02.2018 г.

3. Задължаваме се да осигурим нормалната работоспособност на системата чрез предоставяне на абонаментни услуги по поддръжка, включващи всички дейности, съгласно Техническата спецификация – *Приложение № 1*.

4. Съгласни сме, че времето за реакция след подаден в писмен вид сигнал за проблем на уеб-АИС „e-Документооборот“ от ОРП на Възложителя е до 2 часа в рамките на работното време.

5. Декларираме, че ще отстраняване възникли проблеми в рамките на необходимото технологично време, но не повече от следните параметри на качеството:

5.1 8 часа за проблеми, с критичност 1 (много висока);

5.2 2 дни за проблеми с критичност 2 (висока);

5.3 10 дни за проблеми с критичност 3 (средна);

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

5.5. Критериите за всяка от степените на критичност са описани в Техническата спецификация в т.5 Приложение 1 - Критичност на проблемите.

6. Приемаме и се съгласяваме с всички клаузи в проекта на договор. Ако бъдем определени за изпълнител, ще сключим договор в законоустановения срок.

7. Декларираме, че при сключването на договор ще представим документи, издадени от компетентен орган за удостоверяване на липсата на обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 1 – 3 от ЗОП и декларации за липсата на обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 4, 5 и 7 от ЗОП.

Декларираме, че валидността на нашето предложение е от крайния срок за получаване на оферти до 17:30 ч. на 28.02.2018 г. и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

Дата: 17.01.2018г.

Подпис и печат:

(Любомир Илиев Атанасов - управител)

(Даниела Кирилова Божилова – по пълномощно)



1784 София, Младост 1, бл.54
Тел.: 02 903 4400; *3355 (*DELL)
02 975 3465; факс: 02 975 3681
email: ib@indexbg.bg; www.indexbg.bg
Алианц Банк България АД
IBAN: 29BUIN95611010008510
ЕИК: 121415869



Index-Bulgaria Ltd.

ISO 9001:2015 ISO IEC 27001:2013 Certified
ISO 14001:2004 ISO/IEC 20000-1:2011 Certified

Приложение № 3

**ДО
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ
УЛ. „Г. С. РАКОВСКИ“ № 102
ГР. СОФИЯ 1040**

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за обществена поръчка при условията на чл. 191, ал. 1, т. 2 по реда на Глава
двадесет и шеста от Закона за обществените поръчки (ЗОП)

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

С настоящото, Ви представяме нашето Ценово предложение за изпълнение на обявената
от Вас обществена поръчка с предмет: „*Извънгаранционната поддръжка на уеб базираната
версия на автоматизираната информационна система „e-Документооборот“*“.

Настоящото ценово предложение е в пълно съответствие с направеното от нас Техническо
предложение – *Приложение № 2*, както и с изискванията, заложени в Техническата
спецификация – *Приложение № 1*.

**От „Индекс-България“ ООД
ЕИК 121415869, адрес по регистрация: гр. София 1784, ж.к. Младост 1, бл. 54, ет. 1**

Предлагаме да изпълним поръчката при следните финансови условия:

1. **Месечна цена за предоставяне на услугата е в размер на 2483.00 (две хиляди
четиристотин осемдесет и три) лв. без ДДС и на 2979.60 (две хиляди деветстотин
седемдесет и девет лв. и шестдесет стотинки) лв. с ДДС;**
2. **Обща цена за предоставяне на услугата за 1 (една) година е в размер на 29 796.00
(двадесет и девет хиляди седемстотин деветдесет и шест) лв. без включен ДДС и
на 35 755.20 (тридесет и пет хиляди седемстотин петдесет и пет лв. и 20 стотинки)
лв. с ДДС.**

/В предлаганите от нас цени са включени всички разходи по изпълнението на
извънгаранционната поддръжка на уеб базираната версия на автоматизираната
информационна система „e-Документооборот“, съгласно Техническата спецификация
на възложителя/

1

Ценово предложение за извънгаранционата поддръжка на уеб базираната версия на автоматизираната информационна система „е-Документооборот“, която стойност за 1 година е по-висока от 29 796 (двадесет и девет хиляди седемстотин деветдесет и шест) лв. без ДДС, няма да се допуска до класиране.

Декларираме, че валидността на нашето предложение е от крайния срок за получаване на оферти до 17:30 ч. на 28.02.2018 г. и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

Дата 17.01.2018 г.

Подпис.....
/Любомир Атанасов - управител/

.....
/Даниела Божилова – по пълномощно/



2

Клон

Адрес

Удобен етап от първичният номер

Дополнителни парче

Платете на		Чуждестранно лице по смисъла на Валутния закон	
IBAN на получателя		BIC на банката на получателя	
При банка - име на банката на получателя		Вид плащане ***	
ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ / ВНОСНА БЕЛЕЖКА за плащане от/към бюджета		Вид валута	Сума
		BGN	148980
Сума с думи			
Основание за плащане			
Още пояснения			
Вид* (използват се документите, посочени със знака)		Дата (дадените на документа)	
Период, за когото е плащането			
Срок на плащането		До дата (дадените)	
Задължено лице - (име и фамилия на юридическия субект или трите имена на физическото лице)		Чуждестранно лице по смисъла на Валутния закон	
БУЛСТАТ на задължено лице	EГН на задължено лице	ЛНЧ на задължено лице	
Наредител - (име и фамилия на юридическия субект или трите имена на физическото лице)			
IBAN на наредителя		BIC на банката на наредителя	
Платежна система /РИНГС или БИСЕРА ****		Такси **	Дата за изпълнение
		0 0 2	
Счетоводител		Касиер	

* **Вид документ:** 1 - декларация; 2 - ревизионен акт; 3 - наказ. постановление; 4- авансова вноска; 5 - парцеларен план; 6 - постановление за принудително събиране; 9 - други

** **Такси:** 1 - за сметка на наредителя; 2 - споделени (стандарт за местни преводи); 3 - за сметка на получателя

*** **Вид плащане** - попълва се за сметки на администратори на приходи и на Централния бюджет

**** За суми под 100.000 лв., ако полето „платежна система“ не е попълнено, банката изпълнява нареждането чрез БИСЕРА