

ДОГ. 26/08.03.2019г.

ДОГОВОР

Днес, 2019 г., в гр. София, между:

МИНИСТЕРСТВОТО НА ФИНАНСИТЕ, с адрес: гр. София 1040, ул. "Г. С. Раковски" № 102, ЕИК: 000695406, представлявано от **Владислав Горанов** – 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, район р-н Младост, ж.к. МЛАДОСТ 1, бл. 54, ет. 1, ЕИК: 121415869, представлявано от Любомир Атанасов и Благой Ленков – управители, наричано по-нататък за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна, (**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ**, наричани заедно „Страните“, а всеки от тях поотделно „Страна“),

на основание чл. 65, ал. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и Решение № РМФ - 11 от 06.02.2019 г. на министъра на финансите за откриване на процедура на пряко договаряне се сключи този договор („Договора/Договорът“) за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да предоставя срещу възнаграждение и при условията на този Договор *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**, съставляваща Приложение № 1 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 и е със срок за изпълнение до изпълнение на всички задължения на страните по него.

(2) Срокът за изпълнение на Услугите е 3 (три) години и започва да тече не по-рано от 20.02.2019 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 123 000 лв. (сто двадесет и три хиляди), без включен

ДДС и 147 600 лв. (*сто четиридесет и седем хиляди и шестстотин*) 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 каквито 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. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Цената по този Договор чрез ежемесечни периодични плащания, всяко едно в размер на **3416,67 лв. (*три хиляди четиристотин и шестнадесет лева и шестдесет и седем стотинки*)**, без ДДС и на **4100,00 (*четири хиляди и сто*) лв. с ДДС**, въз основа на представени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отчети, в срок до 15 (*петнадесет*) 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“.

(2) 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

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички последващи промени по ал. 2 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.

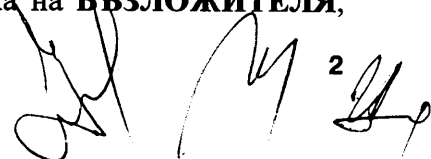
IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

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 6150,00 (*шест хиляди сто и петдесет*) 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 индексирание 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 ползващо 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:

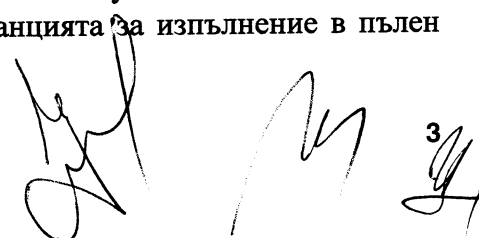
1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 6, ал. 2 от Договора;

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 престоили 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 пет работни дни от влизане в сила на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да предостави следните документи, актуализирани съобразно настъпили промени в организацията на работа със системата, реализирани в рамките на поддръжката по Договор № ДОГ-14/19.02.2018 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 инсталиране и конфигуриране на АИС, в т.ч. описание и инструкции за инсталиране и конфигуриране на предоставени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и работещи в ИТ средата на МФ допълнителни продукти, обезпечавачи 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 Оторизираното лице (ОЛ) от страна на МФ, чрез единната точка за контакт в МФ – „ais-mf@mifnin.bg“ по чл. 20, т. 9;

9.4. Списък и техническа спецификация на периферни устройства (принтери и скенери), които безпроблемно 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. Документът се предоставя по електронен път на Оперативния ръководител на поддръжката от страна на МФ;

10. да осигури единна точка за контакт, представляваща Кол-център на „Индекс-България“ и единен електронен адрес за връзка с всички ангажирани с поддръжката на системата служители при **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

11. да не променя самостоятелно степените на критичност на възникнал проблем (промяна), зададени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

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

Чл. 19. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква 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 извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;

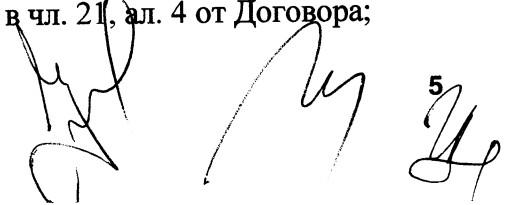
3. да изисква, при необходимост и по своя преценка, обосновка от Страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** на изготвените от него отчети;

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 изисква 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, ал. 4 от Договора;



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

Чл. 20. 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;

9. да предостави единна точка за контакт в МФ - групов електронен адрес – „ais-mf@minfin.bg“, с включени в него всички ангажирани с поддръжката служители в МФ;

10. да създаде единен електронен адрес (ЕЕА) – „ais-all@minfin.bg“, обединяващ адреса по горната точка и адреса на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по чл. 18, ал. 2, т. 10, на който ще се води кореспонденцията, свързана с изпълнението на дейностите по договора;

11. да осигурява на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отдалечен достъп, защитен чрез VPN връзка.

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 21. (1) В срок до 2 (два) работни дни след изтичането на отчетния месечен период, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изпраща на ЕЕА проект на отчет, в който съгласно образеца от Приложение 2 (т. 6) от Техническата спецификация, описва всички заявки през отчетния период (включително прехвърлени от предходни периоди, ако има такива), с техния статус към момента на отчитането.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 6 (шест) работни дни от получаване на проекта на отчета да даде писмено становище по него. В срок до 2 (два) работни дни от получаването на становището **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изпраща на ЕЕА преработения отчет за потвърждение готовността за подписването му. В срок до 5 (пет) работни дни **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** потвърждава отчета, в случай че са отработени съответните бележки.

(3) Отчетът се представя за одобрение и съгласуване от посочените в чл. 38, ал. 4 лица на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Отчетът се изготвя в три оригинални екземпляра – 2 за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и 1 за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

1. да приеме изпълнението, когато описаното в отчета отговаря на договореното. В този случай отчетът се одобрява чрез подпис от ОЛ;

2. да поиска преработване и/или допълване на отчета, в определен от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

срок, като в такъв случай преработването и/или допълването му 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**;

3. в случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е отстранил всички проблеми в рамките на времето за решение (независимо дали то е удължено или не), **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема отчета му и заплаща дължимото месечно възнаграждение след отстраняване на проблема и начисляване на дължимата неустойка.

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 месечната цена на договора за всеки ден забава, но не повече от 10 % (десет на сто).

(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. ПРЕКРАТЯВАНЕ 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;
3. едностранно от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, със 7 (седем) дневно писмено предизвестие отправено до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** без да дължи каквито и да е неустойки, пропуснати ползи и/или обезщетения.

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 допуснал съществено отклонение от Техническата спецификация.

(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.

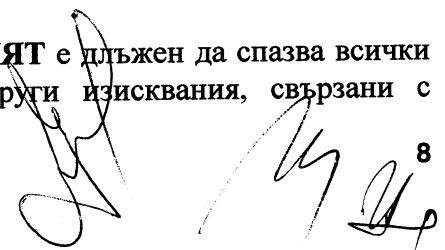
(2) При противоречие между различни разпоредби или условия, съдържащи се в Договора и Приложенията, се прилагат следните правила:

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;

2. разпоредбите на Приложенията 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 регулаторен 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.

4. 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, изготвени 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 замества 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

а). 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

б). Ваня Годорова - 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.: *DELL (*3355), +359 2 903 4400, 02/973 38 98

Факс: 02/975 3465

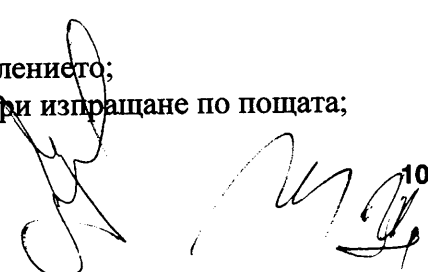
e-mail: ib@indexbg.bg

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) Оторизирано лице (съгласно изискванията на Техническата спецификация, в т.ч. одобряващо фактурите и месечните отчети) 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

(5) Оторизирано лице (съгласно изискванията на Техническата спецификация) 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. 02/974 38 98, e-mail: MF_deloweb@delowebindexbg.bg, а при негово отсъствие:

(6) За оперативното изпълнение на договора, свързано с подаване на заявките към **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при възникнали проблеми и текуща комуникация по отстраняването им ще отговаря:

1. За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

а) 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 , а в нейно отсъствие:

б) Мария Иванова Иванова – началник на сектор „Деловодство и архив“, отдел „Персонал и административни дейности“ в дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“, тел. 02/9859 2633. e-mail: m.i.ivanova@minfin.bg.

(7) 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.

(8) 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

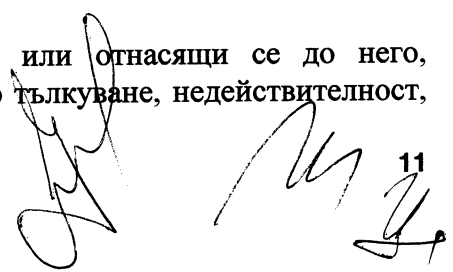
Чл. 39. (1) Този Договор се сключва на български език.

(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 уреждат 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:

Приложение № 1 – Техническа спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, неразделна част от Договора.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:
МИНИСТЪР НА ФИНАНСИТЕ:

.....
/ВЛАДИСЛАВ ГОРАНОВ/

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ ФУС:

.....
/ГАЛИНА МЛАДЕНОВА/

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:
УПРАВИТЕЛИ:

.....
/ЛЮБОМИР АТАНАСОВ/

.....
/БЛАГОЙ ЛЕНКОВ/



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: януари, 2019	Версия: 2.0
---	------------------------------	--------------------

СЪДЪРЖАНИЕ

1.Предмет.....	3
2.Обхват.....	3
3.Точки за контакт. Отговорни лица.....	4
4.Параметри на качеството. Организация на дейностите.....	6
5.Отчитане.....	8
6.Приложение 1 - Критичност на проблемите.....	9
7.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 предоставената 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 уеб-АИС, внедрена в МФ по силата на договор № 274/17.11.2011 г. и предоставена от притежателя на интелектуалните права и разработчик на системата – „Индекс-България“ ООД. Дейностите следва да бъдат осигурени за период от три години, считано от датата на подписване на договора, но не по-рано от 20.02.2019 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, реализирани в рамките на поддръжката по Договор Дог-14/19.02.2018 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 инсталиране и конфигуриране на АИС, в т.ч. описание и инструкции за инсталиране 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 скенери), които безпроблемно 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. 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.4.1 и т.4.2, в т.ч.:

2.3.a.1 Анализ и разрешаване на подадените заявки за проблем и/или промяна, в т.ч. софтуерни грешки, доработки и др. действия, свързани с осигуряване работоспособността на системата, които са от компетентността на Изпълнителя. Ако след анализа се окаже, че е необходимо съдействие на ИТ звеното на Възложителя или на ДАЕУ (при проблеми в СЕОС и/или в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ)), Изпълнителят уведомява съответно администраторите в МФ или ДАЕУ, чрез използване на посочените в настоящия документ и договора координати за връзка;

2.3.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);

2.3.a.3 Коригиране или актуализиране на съществуващи справки;

2.3.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 да осигури необходимите за целта дистрибутиви.

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

2.3.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 инсталиране на нови версии/подверсии на системата (ако те представляват интерес за МФ), включително експлоатационна документация за работа с тях и обучение на персонала. При инсталиране на нова версия, Изпълнителят задължително уведомява администраторите в МФ чрез посочените в настоящия документ и договора координати.

2.4. Във връзка с Решение № 777 на Министерския съвет от 31 октомври 2018 г., с което администрациите се задължават да създадат свой профил в ССЕВ, Изпълнителят е длъжен да предложи нова версия на уеб-АИС, с изграден интерфейс за автоматизирана връзка между двете системи, както и да осигури нейната поддръжка.

3. Точки за контакт. Отговорни лица.

3.1. Единни точки за контакт:

(a) Изпълнителят е длъжен да осигури единна точка за контакт, представляваща Кол-център на „Индекс-България“ и единен електронен адрес за връзка с всички ангажирани с поддръжката на системата служители при Изпълнителя;

(b) Възложителят предоставя единна точка за контакт - групов електронен адрес – „ais-mf@mifnin.bg“, с включени в него всички ангажирани с поддръжката служители в МФ;

(c) Горните групови електронни адреси от точките за контакт на Изпълнителя и Възложителя се обединяват в единен електронен адрес (ЕЕА) –



„ais-all@mifnin.bg“, на който се води кореспонденцията, свързана с изпълнението на дейностите по настоящия документ.

(d) Координатите за връзка между страните се описват подробно в договора;

(e) Определени служители на Възложителя уведомяват Изпълнителя за възникнали проблеми или необходимост от промени в уеб-АИС „е-документооборот“, чрез изпращане на писмено съобщение на ЕЕА по буква (с), в рамките на работното си време (понеделник-петък, от 9:00 до 17.30). Тези писмени съобщения за проблем или промяна в настоящия документ се наричат „Сигнал“ или „Заявка“;

(f) Служителите на Възложителя могат да правят и устни консултации с Изпълнителя, но ако след тях се окаже, че е необходимо Изпълнителят да предприеме определени действия, то задължително се изпраща писмен сигнал по гореописания ред.

(g) За подобряване взаимодействието при отстраняване на проблеми в уеб-АИС „е-документооборот“ Възложителят осигурява на Изпълнителя отдалечен достъп, защитен чрез VPN връзка.

3.2. Оторизирано лице (ОЛ) на Възложителя:

(a) ОЛ на Възложителя е началникът на отдел „Персонал и административни дейности“ (ПАД) в дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“ (ЧРАО). ОЛ и негов заместник поименно се посочват в Договора;

(b) ОЛ на Възложителя:

3.2.b.1 Води кореспонденцията, свързана с изпълнението на договора;

3.2.b.2 Одобрява фактурата и месечните отчети на Изпълнителя, след задължителното им предварително съгласуване с началника на отдел „Планиране и управление на информационните системи“ (ПУИС), а при отсъствие – с началника на отдел „Информационно и техническо обезпечаване“ (ИТО) в дирекция „Информационни системи“ (ИС), както и с началника на сектор „Канцелария и административно обслужване“ (КАО), а при отсъствие – с началника на сектор „Деловодство и архив“ (ДА), в отдел ПАД, дирекция ЧРАО;

3.2.b.3 Създава условия за ефективна комуникация и нужната организация за изпълнението на договора от страна на Възложителя;

3.2.b.4 Преценява качеството на предоставените услуги, според заложените в настоящия документ параметри на качеството.

3.3. Оторизирано лице (ОЛ) на Изпълнителя:

(a) ОЛ на Изпълнителя и негов заместник поименно се посочват в договора;

(b) ОЛ на Изпълнителя:

3.3.b.1 Води кореспонденцията, свързана с изпълнението на договора;

3.3.b.2 Изготвя месечните отчети, съгласно изискванията на

Възложителя.

3.3.b.3 Организира предварително съгласуване на отчетите с началника на отдел ПУИС, а при отсъствие – с началника на отдел ИТО в дирекция ИС, както и с началника на сектор „Канцелария и административно обслужване“, а при отсъствие – с началника на сектор „Деловодство и архив“, в отдел ПАД, дирекция ЧРАО;

3.3.b.4 Предоставя съгласуваните отчети и фактурата за подпис от ОЛ на Възложителя, съобразно условията на договора;

3.3.b.5 Създава условия за ефективна комуникация и нужната организация за изпълнението на договора от страна на Изпълнителя;

3.3.b.6 Осигурява качеството на предоставените услуги, според изискванията на Възложителя.

4. Параметри на качеството. Организация на дейностите.

4.1. Време за реакция:

(a) Времето за реакция се отчита от момента на подаване на сигнал до момента на приемането му от страна на Изпълнителя;

(b) Времето за реакция е до 2 часа в рамките на работното време на Възложителя.

(c) Приемането на сигнала се потвърждава от Изпълнителя писмено, чрез съобщение на ЕЕА.

(d) Непотвърждаване от страна на Изпълнителя в рамките на времето за реакция не го освобождава от задължението да отработи сигнала в рамките на изискуемото време за решение (т. 4.2(d)).

(e) Сигналът се подава от служители на Възложителя, в писмен вид, по електронен път на ЕЕА.

(f) След получаването на сигнал, представител на Изпълнителя може да поиска допълнителна информация, както и възпроизвеждане на проблема на място при Възложителя, за което Възложителят ще окаже нужното съдействие.

4.2. Време за решение:

(a) Времето за решение се отчита от момента на приемането на сигнала от Изпълнителя, съгласно описаното в т.4.1(c) или от момента на изтичането на времето за реакция (в случай, че Изпълнителят не е потвърдил приемането на заявката), до момента на разрешаването му.

(b) Разрешаването на заявката се докладва от Изпълнителя писмено, чрез съобщение на ЕЕА.

(c) Възложителят тества предложеното от Изпълнителя решение и потвърждава изпълнението на заявката чрез съобщение до ЕЕА. При неуспешен тест, заявката се отваря наново;

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

4.2.d.1 8 часа за сигнали, с критичност 1 (много висока);

- 4.2.d.2 2 дни за сигнали с критичност 2 (висока);
- 4.2.d.3 10 дни за сигнали с критичност 3 (средна);
- 4.2.d.4 По договаряне между страните за сигнали с критичност 4 (ниска);

(e) Критериите за всяка от степените на критичност са описани в Приложение 1 (т. 6);

(f) При сигнали с висока сложност, времето се предлага от ОЛ на Изпълнителя и се съгласува с ОЛ Възложителя, а при липса на съгласие, се прилагат сроковете по буква „d“.

4.3. Времената по т.4.1 и т.4.2 спират да текат в периодите извън работното време на Възложителя.

4.4. Писмени уведомления:

(a) Всички заявки за проблеми и/или промени, обмен на информация по тях, потвърждения и др., свързани с поддръжката на уеб – АИС и отчитането на дейностите по предоставянето ѝ, се правят в писмен вид по електронен път на ЕЕА;

(b) Сигналите съдържат: заглавие (в поле „subject“ на електронното съобщение), описание, степен на критичност. Изпълнителят няма право самостоятелно да променя степента на критичност, зададена от Възложителя;

(c) За всеки отделен проблем или промяна се пуска отделен сигнал, с относимото за него заглавие. Проследяването на изпълнението, разрешаването и закриването се прави за всеки отделен сигнал;

(d) Подадените от Възложителя сигнали и техните статуси задължително се описват в месечните отчети;

(e) При разрешаване на заявка, свързано с 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) Определени служители на Възложителя, след успешно преминало тестване затварят заявката, за което връщат потвърждение на ЕЕА. В случай, че тестът не е успешен, резултатът от него се описва и се изпраща на ЕЕА за предприемане на съответните действия от страна на Изпълнителя.

4.5. Удължаване на времето за решение на заявки с критичност 1, 2 или 3:

(a) Удължаване на времето се допуска въз основа на представено от Изпълнителя мотивирано искане и е възможно в случаите, в които Възложителят се е убедил, че са предприети незабавни действия по изпълнението на заявката, които са довели до частично решаване на проблема и по обективни причини е необходимо допълнително технологично време на Изпълнителя за окончателното му разрешаване;

(b) Искането за удължаване се представя от ОЛ на Изпълнителя в писмен вид по електронен път на ЕЕА;

(c) Искането за удължаване на времето за решение задължително съдържа:

4.5.c.1. Заглавието и описанието на заявката, степен на критичност, дата и час на заявяването ѝ от Възложителя;

4.5.c.2. Причини, породили необходимостта от удължаване

на времето;

4.5.с.3. Предприети действия по осигуряване на временно решение до пълното разрешаване на заявката;

4.5.с.4. Предложено време за удължаване и очакван момент на пълното разрешаване (последният не може да е по-дълъг от описаното в буква (f) на настоящата точка);

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

(d) На база мотивираното искане за удължаване, Възложителят потвърждава или отказва искането, което става 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 направеното искане за удължаване, Изпълнителят прилага предложеното от него временно решение, което се тества и при успешен тест, определен служител на Възложителя приема временното решение, затваря заявката и отваря нова заявка за окончателното разрешаване на проблема/промяната;

(f) При потвърждение на Възложителя по направено искане за удължаване, към времето за решение към съответната степен на критичност по т. 4.2(d) се добавя договореното време за удължаване;

(g) Изпълнителят не може да иска удължаване на времето без да са налични обстоятелствата по буква (a) на т. 4.5;

(h) При наличие на заявки с удължено време, 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 времето за решение (независимо дали то е удължено или не), Възложителят приема отчета му и заплаща дължимото месечно възнаграждение след начисляване на дължимата неустойка и отстраняване на проблема.

5. Отчитане

5.1. Ежемесечно, в срок до 2 работни дни след изтичането на отчетния месечен период, Изпълнителят изпраща на ЕЕА проект на отчет, в който съгласно образеца от Приложение 2 (т. 6) описва всички заявки през отчетния период (включително прехвърлени от предходни периоди, ако има такива), с техния статус към момента на отчитането. Възложителят в срок до 6 работни дни от получаване на проекта на отчета връща писмено становище по него на ЕЕА. В срок до 2 работни дни от получаването на становището Изпълнителят изпраща на ЕЕА преработения отчет за потвърждение готовността за подписването му. В срок до 5 работни дни Възложителят потвърждава отчета, в случай че са отработени съответните бележки.

5.2. Видове статуси на сигналите:

(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 предприетите действия както в потвърждението, така и в отчета;

(d) затворен – когато след тестване Възложителят установи, че сигналът е решен. Възложителят задължително връща писмено потвърждение за този статус след тестването;

(e) отворен наново - когато след тестване Възложителят установи, че сигналът не е решен, той изпраща писмено уведомление по електронен път с резултатите от теста. В тези случаи времето за решение продължава да тече, а Изпълнителят предприема необходимите действия до затварянето на сигнала от Възложителя.

5.3. Потвърденият след съгласуването по електронен път отчет се подписва от съгласуващите служители и от ОЛ на Възложителя.

5.4. Параметрите на качеството се считат за изпълнени, ако дадена заявка 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.

5.5. 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 дължимото месечно възнаграждение.

Забележка: Описаната в настоящото задание организация на работа, свързана с подаването, проследяването, изпълнението и закриването на заявки (сигнали) по поддръжката на АИС, би могла да се осъществява и през специализирана система, ако Изпълнителят осигури достъп до такава за служителите на Възложителя и осигури чрез нея проследяването на описаните параметри на качество.

6. Приложение 1 - Критичност на проблемите

Критичността на възникналите проблеми е съгласно таблица 1:

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 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. <p>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>
4 Ниска	Няма пряко влияние върху бизнеса в момента на възникването му. <p>В момента липсва пряко влияние, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет.</p> <p>Отстраняването се планира съвместно с Възложителя. Възложителят може да изисква информация за продукта, неговата инсталация или конфигурация.</p>

7. Приложение 2 – Месечен отчет

Отчет по договор №.....

за периода

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

№	Заявка заглавие	Заявка описание	Критичност	Заявена на:	Приета на:	Необходимо време за решение, според критичността	Удължава не (ако има)	Предприети действия от Изпълнителя	Решен на:	Реално време за решение ¹ :	Статус	Покриване параметрите на качеството ²
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Пореден номер, според реда на заявяване			1-много висока; 2-висока; 3-средна; 4-ниска	Момент на заявяване от Възложителя (дата, час - T1)	Момент за реакция от Изпълнителя - макс. 2 ч. (дата, час - T2)	Съгласно критичността, 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 изпълнението (часове, дни)	Описва се причината за възникването (ако има) и реално предприетите действия по заявката	Момент на предоставяне на решение дата, час - T3	T3-T2 (часове, дни)	Отворен (O), Приет (П), Решен (Р), Затворен (З); Отворен наново (ОН)	да/не

2. Други дейности³, изпълнени през отчетния период: (ако няма такива, се вписва „няма“)

¹ Реалното време за решение се изчислява в часове/ дни като разлика между момента за решаване (T3) и момента за реакция (T2)

² Параметрите на качеството се считат за покрити, когато едновременно са изпълнени следните условия: 1) статусът на проблема е „затворен“ и 2) времето за решение е не по-голямо от изискуемото такова според критичността или от удълженото такова, ако Възложителят е приел удължаването.

³ Тук могат да бъдат описани предоставените за периода консултации, обучения, презентации, нови версии предоставени по инициатива на изпълнителя и пр.

Изготвил ОЛ на Изпълнителя:..... (подпис), дата.....

(име, длъжност)

Одобрил ОЛ на Възложителя:..... (подпис), дата.....

(Име)....., началник отдел ПАД, дирекция ЧРАО

Съгласували:

1) (подпис), дата.....

(Име)....., нач. отдел ПУИС / нач. отдел ИТО в ДИС, МФ

2) (подпис), дата.....

(Име)....., нач. сектор КАО / нач. сектор ДА в ЧРАО, МФ

