ДОГОВОР № ДОГ-103/10.10.2019г.

за възлагане на обществена поръчка за услуги

Днес, ... г., в гр.София между:

МИНИСТЕРСТВОТО НА ФИНАНСИТЕ, с адрес: гр. София, ул. "Г. С. Раковски" № 102, ЕИК: 000695406, представлявано от Владислав Горанов – министър на финансите и Галина Младенова – директор на дирекция „Финансово и управление на собствеността", наричано по-долу **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна

и

„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1504, ул. „Панайот Волов" No 2, ЕИК 831641791, представлявано от Ивайло Филипов – Изпълнителен директор, наричано по-долу **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

(**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** наричани заедно „**Страните**", а всеки от тях поотделно „**Страна**");

на основание чл. 112, ал. 1 от Закона за обществените поръчки („**ЗОП**") и Решение № РМФ-47/ 29.08.2019 г. на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за определяне на **ИЗПЪЛНИТЕЛ** на обществена поръчка с предмет: ***„Предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support" на лицензи SAP ERP 6.0 за нуждите на Министерство на финансите (МФ)",***

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, следните услуги:

1. Осигуряване на поддръжка тип „Enterprise Support" за:

а) 456 (четиристотин петдесет и шест) броя лицензи за професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Professional User);

б) 36 (тридесет и шест) броя лицензи за ограничен професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Limited Professional User);

в) 2 (два) броя лицензи за потребител разработчик, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Developer User);

2. Поддръжка на базата данни DB2 в съществуващата й ver. 9.7 или по-висока версия;

3. Абонамент за стандартна поддръжка на операционната система Red Hat Enterprise Linux в съществуващата й 7.3 или по-висока версия, използвана от SAP инсталацията в МФ, осигуряваща достъп до ресурсите на Red Hat Enterprise Linux и Red Hat Network Update за ъпгрейди/ъпдейти и последни версии, приемане на заявки за инциденти през Интернет и по телефон съгласно времената за реакция, осигурени от стандартната поддръжка;

4. Осигуряване на последната актуална безплатна версия на Solution Manager и нейните актуализации в срока на поддръжката,

наричани за краткост „**Услугите**".

Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя Услугите в съответствие с Техническата спецификация, Техническото предложение и Ценовото предложение, и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението, съставляващи съответно Приложения №№ 1, 2, 3 и 4 към този Договор („**Приложенията**") и представляващи неразделна част от него.

Чл. 3. В срок до 5 (пет) дни от датата на сключване на Договора, но най-късно преди започване на неговото изпълнение, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за името,

данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок 3 (три) дни от настъпване на съответното обстоятелство. (*ако е приложимо*)

II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Договорът влиза в сила на датата на регистриране в деловодната система на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която се поставя на двата екземпляра от договора и е със срок на действие до изпълнение на всички поети от Страните задължения по Договора, но за не повече от 12 (дванадесет) месеца, считано от началната дата на предоставяне на услугите.

Чл. 5. (1) Срокът за предоставяне на Услугите е **от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.**, включително.

(2) В срок не по-късно от 5 (пет) работни дни преди датата за предоставяне на Услугите, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изготвя и представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** протокол за готовност за предоставяне на услугата.

Чл. 6. Мястото на изпълнение на Договора е Министерство на финансите, гр. София, ул. „Г. С. Раковски" № 102.

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ.

Чл. 7. (1) За предоставянето на Услугите, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да плати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** обща цена в размер на **380 000** ***(триста и осемдесет хиляди)*** лева без ДДС и **456 000** ***(четиристотин петдесет и шест хиляди)*** лева с ДДС (наричана по-нататък „**Цената**" или „**Стойността на Договора**"), съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, съставляващо *Приложение № 3*.

(2) В Цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугите, включително и разходите за персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението (и за неговите подизпълнители (*ако е приложимо*), 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 изпълнението на Услугите, посочени в Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и не подлежи на промяна, освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

Чл. 8. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Цената по този Договор, на четири равни вноски, всяка от които в размер на **95 000** ***(деветдесет и пет хиляди)*** лв. без ДДС и в размер на **114 000** ***(сто и четиринадесет хиляди)*** лв. с ДДС.

(2) Плащането на 1-ва вноска за 2020 г. се извършва след 01.01.2020 г. срещу подписан протокол за готовност за предоставяне на поддръжка тип „Enterprise Support".

(3) Всяко следващо плащане се извършва след изтичане на предходното тримесечие и представен протокол за предоставените услуги за предходното тримесечие.

Чл. 9. (1) Всяко плащане по този Договор се извършва в срок до 20 (двадесет) работни дни, въз основа на документите по чл. 8 и фактура за дължимата сума за съответния период, издадена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и представена на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(2) За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** фактурите се одобряват от директор на дирекция „Информационни системи".

Чл. 10. (1) Всички плащания по този Договор се извършват в лева чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

БАНКА: „ЦЕНТРАЛНА КООПЕРАТИВНА БАНКА" АД
IBAN: BG43CECB979010C7866100
BIC: CECBBGSF

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички последващи промени по ал. 1 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. 11. При подписването на този Договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 5 % (пет на сто) от Стойността на Договора без ДДС, а именно **19 000** ***(деветнадесет хиляди)*** лева („**Гаранцията за изпълнение**"), която служи за обезпечаване на изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по Договора.

Чл. 12. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до 7 (седем) 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. 13 от Договора; и/или;

2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 14 от Договора; и/или

3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 15 от Договора.

Чл. 13. Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочена в Документацията за обществената поръчка.

Чл. 14. (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;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора, плюс 30 (тридесет) дни след приключване действието 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. 15. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, 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 приключване действието 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. 16. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 30 (*тридесет)* дни след прекратяването на Договора и окончателно приемане на Услугите, 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. 10 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.

(3) Гаранцията или съответната част от нея не се освобождава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, ако в процеса на изпълнение на Договора е възникнал спор между Страните относно неизпълнение на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и въпросът е отнесен за решаване пред съд. При решаване на спора в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** той може да пристъпи към усвояване на гаранциите.

Чл. 17. 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. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не започне работа по изпълнение на Договора след датата за предоставяне на услугите 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. 19. 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. 20. 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. 11 от Договора.

Чл. 21. 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. 22. 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.

Чл. 23. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията по чл. 7 – 10 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 предоставените лицензи.

Чл. 24. 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 осигури на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** спокойно и несмущавано ползване на лицензите и базата данни по чл. 1, в пълен обем и обхват;

3. 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;

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

5. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 40 от Договора;

6. да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** (освен в случаите и при условията, предвидени в ЗОП) и да контролира изпълнението на техните задължения (*ако е приложимо*);

7. да участва във всички работни срещи, свързани с изпълнението на този Договор (*ако е приложимо)*;

8. да не променя състава на персонала, който ще отговаря за изпълнението на Услугите, без предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

9. да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 5 (пет) дни от сключване на настоящия Договор. В срок до 3 (три) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 от ЗОП (*ако е приложимо*)

10. да съблюдава и спазва времената за реакция и за отстраняване на всеки един от приоритетите за съобщения при възникване на инциденти, проблеми и/или грешки, съгласно Техническата спецификация, *Приложение № 1.*

11. за възникнали критични проблеми, да осигури до 1 час свой специалист на място, в сградата на МФ, който, съвместно с екипа на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да работи до пълното отстраняване на проблема.

Чл. 25. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получава Услугите в уговорените срокове, количество 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, да извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;

3. да откаже приемането на услугите по предмета на договора при съществено неизпълнение (непълно или неточно изпълнение) или съществено забавяне при изпълнението на предмета на договора.

Чл. 26. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

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

2. да заплаща 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 пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 40 от Договора;

5. 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;

6. да освободи представената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Гаранция за изпълнение, съгласно клаузите на чл. 16-21 от Договора.

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 27. Предаването на изпълнението на Услугите за всеки отделен период се документира с протокол, който се подписва от представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в два оригинални екземпляра – по един за всяка от Страните („**Протокол**“).

Чл. 28. Окончателното приемане на изпълнението на Услугите по този Договор се извършва с подписване на Окончателен протокол, подписан от Страните в срок до 3 (три) дни след изтичането на срока на изпълнение по чл. 5, ал. 1 от Договора.

VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 29. При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 0.5 % (нула цяло и пет на сто) от Цената за съответния период за всеки час/ден забава (в съответствие с Техническата спецификация – *Приложение № 1*), но не повече от 10% (десет на сто) от стойността на съответния период.

Чл. 30. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на задълженията по договора 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/задача, 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. 31. 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. 32. 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. 33. 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. 34. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на Срока на Договора по чл. 5;
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 държавата, в която съответното лице е установено;
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. използва подизпълнител, без да е декларирал това в офертата си, или използва подизпълнител, който е различен от този, посочен в офертата му;
4. едностранно от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, със 7-дневно писмено предизвестие, отправено до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ,** без **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** да дължи обезщетения, пропуснати ползи и/или неустойки.

Чл. 35. (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, считано от датата по чл. 4;

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 10 (десет) работни дни;

3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е допуснал съществено отклонение от Условията за изпълнение на поръчката, 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. 36. 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. 37. 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 да преустанови предоставянето на Услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

IX. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 38. (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.

Чл. 39. При изпълнението на Договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** и неговите подизпълнители е длъжен (са длъжни) да спазва/т 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.

Чл. 40. (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: всякаква финансова, търговска, техническа или друга информация, анализи, съставени материали, изследвания, документи или други

материали, свързани с бизнеса, управлението или дейността на другата Страна, от каквото и да е естество или в каквато и да е форма, включително, финансови и оперативни резултати, пазари, настоящи или потенциални клиенти, собственост, методи на работа, персонал, договори, ангажименти, правни въпроси или стратегии, продукти, процеси, свързани с документация, чертежи, спецификации, диаграми, планове, уведомления, данни, образци, модели, мостри, софтуер, софтуерни приложения, компютърни устройства или други материали или записи или друга информация, независимо дали в писмен или устен вид, или съдържаща се на компютърен диск или друго устройство. Не се смята за конфиденциална информацията, касаеща наименованието на изпълнения проект, стойността и предмета на този Договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(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;

4. в случаите по точки 2 или 3 Страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата Страна по Договора.

(4) Задълженията по ал. 1 – 3 се отнасят до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, като **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица и до 01.01.2020 г. представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** подписани декларации от тези лица по образец.

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

Чл. 41. 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.

Чл. 42. Страните се съгласяват, че авторските права във връзка с предмета на Договора, принадлежат изцяло на Производителя.

Чл. 43. 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 и по договорите за подизпълнение могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Чл. 44. 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.

Чл. 45. (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 в срок до 3 (*три*) дни от 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.

Чл. 46. 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.

Чл. 47. (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,са, както следва:

1. За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ,** лицето, което ще проследява изпълнението, ще приема резултатите от него и ще подписва протоколите: за готовност за предоставяне на поддръжка тип „Enterprise Support“ ;по чл. 27 и чл.28:

Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. Славянска № 4

Тел.: 02/ 9859 2064; e-mail: *m.gramadova@minfin.bg*

Лице за контакт: Мария Грамадова – главен експерт в отдел ПУИС, дирекция „Информационни системи“ (ДИС).

2. За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, лицето, което ще осъществява текущ контрол по договора:

Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. Славянска № 4

Тел.: 02/ 9859 2047; e-mail: *s.zaharieva@minfin.bg*

Лице за контакт: Светлана Захариева – главен юрисконсулт в отдел ПУИС, ДИС

3. За **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

Адрес за кореспонденция: гр. София, район Оборище, ул. „Панайот Волов“ № 2

Тел.: 02 9859 20 51

Факс: 02 943 66 07

e-mail: e.pisina@is-bg.net

Лице за контакт: Елена Писина – Ръководител, информационни и комуникационни технологии

(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) 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.

(5) 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.

Чл. 48. (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, протоколи и др., както и при провеждането на работни срещи. Всички разходи за превод, ако бъдат необходими за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или негови представители или служители, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 49. Този Договор, в т.ч. Приложенията към него, както и всички произтичащи или свързани с него споразумения, и всички свързани с тях права и задължения, ще бъдат подчинени на и ще се тълкуват съгласно българското право.

Чл. 50. 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.

Чл. 51. Този Договор се състои от 10 (десет) страници и е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Чл. 52. Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Приложение № 2 – Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

Приложение № 3 – Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

Приложение № 4 – Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението;

Приложение № 5 – Декларации за поверителност (представят се съгласно чл. 40, ал.4).

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:
МИНИСТЪР НА ФИНАНСИТЕ:

..... чл.59 отЗЗЛД

/ВЛАДИСЛАВ ГОРАНОВ/

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ ФУС

..... чл.59 отЗЗЛД .....

/ГАЛИНА МЛАДЕНОВА/

ИЗПЪЛНИТЕЛ:
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

чл.59 отЗЗЛД

.....

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР

чл.59 отЗЗЛД

.....

КАМЕЛИЯ СОФРОНИЕВА
ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ

Приложение № 1

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

ЗА

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКА ТИП „ENTERPRISE SUPPORT“ НА ЛИЦЕНЗИ SAP ERP 6.0 ЗА НУЖДИТЕ НА МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ (МФ)

Притежател	Дата	Версия
Министерство на финансите	*май, 2019*	*1.0*

I. Предмет на поръчката

1. Осигуряване на поддръжка тип **„Enterprise Support“** за:

а) 456 (четиристотин петдесет и шест) броя лицензи за професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Professional User).

б) 36 (тридесет и шест) броя лицензи за ограничен професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Limited Professional User).

в) 2 (два) броя лицензи за потребител разработчик, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Developer User).

2. Поддръжка на базата данни DB2 в съществуващата й версия 9.7 или по-висока.

3. Абонамент за стандартна поддръжка на операционната система Red Hat Enterprise Linux в съществуващата й 7.3 или по-висока версия, използвана от SAP инсталацията в МФ, осигуряваща достъп до ресурсите на Red Hat Enterprise Linux и Red Hat Network Update за ъпгрейди/ъпдейти и последни версии, приемане на заявки за инциденти през Интернет и по телефон съгласно времената за реакция, осигурени от стандартната поддръжка.

4. Осигуряване на последната актуална безплатна версия на Solution Manager и нейните актуализации в срока на поддръжката.

II. Съществуващо положение

1. Използваната от SAP системата в МФ, база данни е DB2, версия 9.7, а операционната система е Red Hat Enterprise Linux версия 7.3.

2. Основните внедрени модули и функционалности на SAP ERP 6.0 в МФ са: Управление на държавния сектор; Счетоводство - Главна книга; Счетоводство - Сметки за вземанията; Счетоводство - Сметки за задълженията; Управление на парични средства – Банкови разплащания; Материално стопанство; Дълготрайни активи; Контролинг - Разходно счетоводство; Управление на проекти; Управление на инвестиции.

3. Понастоящем SAP системата е изградена като централизирана система на базата на четири основни сървъра (PRD (2бр), QUA, TST), един за управление на SAP приложния софтуер (SLM – Solution Manager) и един за управление на хардуер и backup.

4. Потребители на SAP в МФ са всички второстепенни разпоредители с бюджет (ВРБ) към министъра на финансите, всички третостепенни разпоредители с бюджет на Националната агенция за приходите (НАП) и на Агенция „Митници“, всички Управляващи органи и междинни звена на Оперативни програми в обхвата на дейността на дирекция „Национален фонд” на МФ като сертифициращ орган.

III. Основни изисквания към поддръжката на SAP лицензи, базата данни и операционната система

1. **SAP Enterprise Support**, предоставян за Възложителя, следва да осигурява всички услуги, включени в **SAP Enterprise Support** и да обхваща:

(1) Подобрения:

а) Корекции в лицензирания софтуер;

б) Помощни пакети - пакети за корекция, намаляващи усилията по внедряването на единични корекции;

в) Технологични обновявания за поддръжка на операционните системи и

базите данни за SAP инсталацията в МФ (Linux RedHat Enterprise и DB2 в съществуващите или по-високи версии). Наличен ABAP програмен код за SAP Software приложения и допълнително разработени и съвместими функционални модули;

г) Процеси и инструменти за управление на промените в софтуера;

д) Дистанционно обслужване, което се осигурява от специалисти по решаване на проблеми на SAP;

е) Достъп до насоки за самообслужване като част от SAP Solution Manager Enterprise Edition;

ж) Най-добри практики за системната администрация на SAP и SAP Solutions Operations за SAP софтуер.

(2) Подкрепа за актуализиращите пакети и други софтуерни актуализации на SAP:

Дистанционен контрол, осигурен от експерти на SAP за анализиране на планираните или съществуващите модификации и идентифициране на евентуални конфликти между потребителския код на МФ и актуализиращия пакет и други актуализации, включени в Enterprise Support.

(3) Глобална поддръжка, осигуряваща:

а) Достъп до SAP Service Marketplace - базата данни от знания на SAP и външната мрежа на SAP за прехвърляне на знания, чрез които SAP предоставя съдържание и услуги за лицензиантите и партньорите на SAP;

б) SAP бележки за пазара на услуги на SAP, документиращи софтуерните грешки, информация как да се коригират, избягват и заобикалят тези грешки, както и корекции, които да се внедрят в SAP системата. SAP бележките документират и свързани въпроси, запитвания на клиенти, препоръчвани решения (напр. индивидуални настройки);

в) SAP помощник - инструмент за инсталиране на специфични корекции и подобрения на компонентите на SAP;

г) SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(4) Осигуряване на поддръжка за критични проблеми, предоставяща:

а) Глобално управление на съобщенията от SAP на проблеми, свързани с решения, включително договори за ниво на услуги за първоначално време на реакция и корективни действия;

б) SAP Център за поддръжка и съвети;

в) Глобален 24 x 7 анализ на основните причини и ескалационни процедури;

г) Постоянен качествен контрол;

д) Анализ на основните проблеми в потребителския код, приложими за съобщения с приоритет „много висок" и „висок" и предоставяне на насоки на Възложителя за решаване на проблема.

(5) Други компоненти и методики:

а) Наблюдение на компонентите и агентите на системите с цел оптимизация на наличните ресурси със SAP EarlyWatch Alert;

б) Събиране на компоненти за системи с цел докладване на статуса на решенията;

в) Съдържание и допълнителни инструменти, предназначени за повишаване на ефективността, които могат да включват методи за внедряване и стандартни процедури, най- добри практики, ръководство за внедряване, комплекти бизнес конфигурации и индивидуално наблюдение;

г) Участие в общността от клиенти и партньори на SAP (чрез SAP Service Marketplace), осигуряваща данни за най-добрите практики и предложения за услуги.

(6) Управление на съобщенията:

а) За критични проблеми и такива с най-висок приоритет, следва да се осигури достъп до „Център за поддръжка и съвети" на SAP, осъществяващ:

- Дистанционна поддръжка за критични проблеми - центърът да действа като допълнително ниво на ескалация, позволяващ 24 x 7 анализ на основните причини и идентификация на проблема;
- Непрекъснат качествен контрол на планирането на доставка на услуги в сътрудничество с екипа на Възложителя;
- Осигуряване на инструкции, когато постоянния контрол на качеството, планът за действие и/или писмените препоръки на SAP показват критичен статус;
- За критични проблеми, времето за реакция е до 15 минути като Участникът, избран за Изпълнител, следва да осигури до 1 час свой специалист на място, в сградата на МФ, който, съвместно с екипа на Възложителя да работи до пълното отстраняване на проблема.

б) По отношение на лицензите, Участникът следва да осигури за получени съобщения за инциденти, проблеми и/или грешки, свързани със SAP системата на МФ:

- Време за реакция за съобщения с: *Приоритет 1 ("Много висок"); Приоритет 2 ("Висок"); Приоритет 3 ("Нисък");*
- Време за отстраняване за всеки един от приоритетите, посочени по-горе;
- Начините за отстраняване на всеки инцидент/проблем спрямо зададения приоритет (например корективни действия, осигуряване на временно решение, план за действие и др.);
- Времената за реакция и за отстраняване на всеки един от приоритетите за съобщения при възникване на инциденти, проблеми и/или грешки са както следва:

- **Много висок приоритет** – реакция до 30 минути след уведомяването от страна на Възложителя и време за отстраняване до 4 часа;
- **Висок приоритет** – реакция до 1 час след уведомяването от страна

на Възложителя, време за отстраняване до 1 работен ден;

- **Нисък приоритет** – реакция до 1 ден след уведомяването от страна на Възложителя и време за отстраняване до 5 работни дни.

▪ Всички посочени по-горе приоритети са определят от Възложителя. Допуска се някои от приоритетите да бъдат променени при взаимна договореност между Възложителя и Изпълнителя в случай, че Изпълнителят, в резултат на анализ на проблема и неговия приоритет, предостави мотивирано искане по електронната поща на Възложителя.

(7) SAP постоянен контрол на качеството:

В случай на критични ситуации, свързани със SAP софтуера, SAP следва да осигури поне един постоянен контрол на качеството ("постоянен контрол на качеството" или "ПКО") за календарна година, който може да се състои от една или повече ръчни или автоматични сесии за дистанционно обслужване. SAP следва да достави и допълнителен постоянен контрол на качеството в случаи, когато чрез SAP EarlyWatch Alert са докладвани критични съобщения или в случаите, когато МФ и Центърът за съвети на SAP са се договорили взаимно, че такава услуга е необходима за справяне с ключови проблеми. В края на постоянния контрол на качеството SAP ще предостави план за действие и/или писмени препоръки при необходимост.

(8) SAP Solution Manager Enterprise Edition:

Услугата следва да позволява обновявания на SAP Solution Manager Enterprise Edition в рамките на поддръжката.

2. Място на изпълнение

Мястото на изпълнение на поръчката е сградата на МФ, намираща се в гр. София, ул. „Георги С. Раковски" № 102. Участникът предоставя услугите по тази спецификация на територията на гр. София, тъй като при възникване на критичен проблем, проблем с „висок" или „много висок" приоритет, съгласно условията на поддръжката на SAP се осъществява постоянен качествен контрол, като може да се наложи помощ от компетентен SAP специалист на място, в Министерство на финансите (МФ);

3. Срок – 12 (дванадесет) месеца.

4. Дефиниции

а) Продуктивна система - работеща SAP система, използвана за изпълнение на вътрешните операции на Възложителя, в която се записват данни на отделни ведомства.

б) Сервизна сесия - поредица от дистанционно извършвани дейности и задачи по поддръжка, за събиране на допълнителна информация за анализ на продуктивна система, резултатът от които е списък с препоръки. Сервизната сесия може да бъде проведена ръчно, като самообслужване или напълно автоматично.

в) Критичен проблем – налице са последствия, при които SAP продуктивната система не работи напълно или частично и което води до невъзможност за осъществяване на каквито и да е било транзакции.

г) Много висок приоритет – налице са последствия, водещи до неработоспособност и блокиране на SAP модул(и) и невъзможност за изпълняване на дейности и транзакции през тях;

д) Висок приоритет – налице са последствия, водещи до неправилни или нефункциониращи функции на модул(и) на SAP системата, водещи до невъзможност за осъществяване на действия за извършване на транзакции;

е) Нисък приоритет – налице са последствия, създаващи неудобства при изпълнението на определени работни процеси в системата на МФ.

ж) Работно време – официалното работно време на Възложителя от 09:00 ч. до 17:30 ч. от понеделник до петък включително без официалните празници.

IV. Изисквания към Участника

Участникът следва да:

1. Притежава надлежна оторизация за територията на Република България от производителя или негов официален представител/представителство в Република България за предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support" на лицензиран софтуер на SAP;

2. Разполага с квалифициран и сертифициран технически персонал за предоставяне на услугите по тази спецификация, включително поддръжката на DB2 и Red Hat Enterprise Linux като посочи най-малко 4 (четири) броя специалисти за предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support" на лицензиран софтуер на SAP;

3. Декларира, че най-малко двама от специалистите, отговарящи за изпълнение на поддръжката тип „Enterprise Support" на лицензиран софтуер на SAP, ще изпълняват служебната си функция на територията на град София;

4. Представи подробно описание на услугите, включени в **SAP Enterprise Support и** посочи начина на предоставяне на поддръжката на МФ, сроковете за изпълнение при констатирани недостатъци, проблеми и/или грешки във функционирането на лицензирания софтуер на SAP и лицензите съобразно тази спецификация;

5. Посочи консултант по поддръжка (контактно лице) от лицата по т. 2 или от собствената си организация, който да:

а) Организира предоставянето на проверки на качеството заедно с експертите от Глобалната поддръжка на SAP;

б) Оказва съдействие на Възложителя при разработването и въвеждането на препоръките, събрани по време на предоставените услуги по поддръжка;

в) Осъществява редовни последващи коментари с Възложителя относно договорените действия за решаване на проблеми, свързани с поддръжката;

г) Планира обслужването заедно с Възложителя и инициира предоставянето на услуги от SAP в обхвата на **SAP Enterprise Support**;

д) Изпълнява ролята на допълнително по-високо ниво в процеса на поддръжка;

е) Възложителят ще определи контактни лица, които имат правото да се свързват с Глобалната поддръжка на SAP;

ж) Възложителят разполага с екип, който поддържа експлоатацията, въвеждането на подобренията, качеството на бизнес процесите и системите, свързани със SAP софтуера на Възложителя;

з) Комуникацията между консултанта и Възложителя се извършва на български език.

Приложение № 2

ДО
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ
УЛ.“Г. С. РАКОВСКИ” 102
ГР. СОФИЯ

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА
/ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ/

От **„Информационно обслужване“ АД**
(наименование на участника)

със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. «Панайот Волов» № 2,

ЕИК съгласно чл. 23 от ЗТР **831641791**,

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,

Аз, долуподписаният **Ивайло Борисов Филипов**, в качеството си на **Изпълнителен директор**, на **„Информационно обслужване“ АД**,
(представляващ) (наименование на участника)

участник в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: ***„Предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензи SAP ERP 6.0 за нуждите на Министерство на финансите (МФ)“,*** предлагам да изпълним поръчката при следните условия:

1. Приемам да изпълним поръчката в съответствие с Техническата спецификация и изискванията на възложителя.

2. Поддръжката, която ще предоставяме ще осигурява всички услуги, включени в SAP Enterprise Support.

3. Ще предоставяме услугите по Техническата спецификация на възложителя на територията на гр. София, тъй като при възникване на критичен проблем с „висок” или „много висок” приоритет, съгласно условията на поддръжката на SAP се осъществява постоянен качествен контрол, като може да се наложи помощ от компетентен SAP специалист на място.

4. Представляваното от мен дружество е оторизирано с правото да предоставя услуги по поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP за територията на Република България от производителя или негов официален представител/представителство в България.

5. Декларирам, че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.

Приложения:

1. Оторизационно писмо или друг документ, удостоверяващ правото на предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP за територията на Република България от производителя или негов официален представител/представителство в Р. България;

2. Подробно описание на услугите, включени в SAP Enterprise Support, с посочване на начина на предоставяне на поддръжката на МФ, сроковете за изпълнение при констатирани

недостатъци, проблеми и/или грешки във функционирането на лицензирания софтуер на SAP и лицензите съобразно Техническата спецификация на възложителя.

чл.59 отЗЗЛД

Дата : 26.07.2019 г.

Подпис и печат: .....

Име и фамилия: **Ивайло Филипов**

(представляващ по регистрация или упълномощено лице)

"КАРАДО" ЕООД
Бул. "Васил Левски" № 100 А, ет. 2, ап. 4
1504 София, България
Тел./факс (02) 9461054; GSM 088 8337284
E-mail: office@karado.com; www.karado.com

KARADO
Агенция за преводи

Превод от английски език

Изх. № IV-596
25.07.2019 год.

Информационно обслужване АД
Ул. „Панайот Волов" № 2
1504 София

Относно: „Предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise support" на лицензи SAP ERP 6.0 за нуждите на Министерство на финансите (МФ)"

Информационно обслужване АД, Булстат 831641791, със седалище и адрес на управление на ул. „Панайот Волов" № 2, 1504 София, България,

Тъй като "Информационно обслужване" АД има действащ Договор за търговец на дребно с добавена стойност, подписан със САП България ЕООД, съгласно който понастоящем "Информационно обслужване" АД притежава неизключителните права да продава и предлага софтуер на SAP,

Към днешна дата „Информационно обслужване" АД е оторизирано за предоставяне на поддръжка и може да осигурява:

* поддръжка и администриране на САП;

* анализ, разработка, администриране и внедряване на допълнителни функционални на решения на САП, и

* услуги по внедряване и интегриране на САП решения.

София

САП България ЕООД

Йохен Щекер (подпис)
Главен финансов директор
Централна и Източна Европа

Радомир Миланов (подпис)
Управител

Печат на САП България ЕООД

Долуподписаният Красимир Карадобрев, удостоверявам верността на превода от английски на български език на приложения документ. Преводът се състои от 1 стр.

Преводач:
Красимир Стефанов Карадобрев

KARADO Translation Agency

Изх. № IV-596
25.07.2019

"Information Services" AD
2 Panayot Volov str.
1504 Sofia

Reference: "Предоставяне на услуги по поддръжка тип "Enterprise Support" на лицензи SAP ERP 6.0 за нуждите на Министерство на финансите (МФ)"

"Information Services" AD, Bulstat 831641791 having its seat and registered office in 2 Panayot Volov str., 1504 Sofia, Bulgaria.

Whereas "Information Services" AD has a valid Value Added Reseller (VAR) Agreement signed between "Information Services" AD and SAP Bulgaria EOOD, where "Information Services" AD has currently nonexclusive rights to sell and market SAP Software.

"Information Services" AD is currently Support Authorized and is able to provide

- SAP Support and maintenance
- Analysis, development, maintenance and implementation of additional functionalities of SAP solutions; and
- Implementation and integration services for SAP solutions;

In Sofia,
SAP Bulgaria EOOD

Jochen Stecker
CFO SEE

Radomir Milanov
Managing Director

САП БЪЛГАРИЯ ЕООД
СОФИЯ

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

Приложение 2

Подробно описание на услугите, включени в SAP Enterprise Support, с посочване на начина на предоставяне на поддръжката на МФ, сроковете за изпълнение при констатирани недостатъци, проблеми и/или грешки във функционирането на лицензирания софтуер на SAP и лицензите съобразно Техническата спецификация на възложителя

1. Обект на техническото задание

Предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support" на лицензи SAP ERP 6.0 за нуждите на Министерство на финансите.

1.1. Поддръжка

1.1.1. Осигуряване на поддръжка тип „Enterprise Support" за:

- 456 (четиристотин петдесет и шест) броя лицензи за професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Professional User);
- 36 (тридесет и шест) броя лицензи за ограничен професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Limited Professional User);
- 2 (два) броя лицензи за потребител разработчик, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Developer User).

1.1.2. Осигуряване на поддръжка на базата данни DB2 в съществуващата й версия 9.7 или по-висока версия за горните лицензи.

1.1.3. Абонамент за стандартна поддръжка на операционната система Red Hat Enterprise Linux в съществуващата й 7.3 или по-висока версия, използвана от SAP инсталацията в МФ, осигуряваща достъп до ресурсите на Red Hat Enterprise Linux и Red Hat Network Update за ъпгрейди/ъпдейти и последни версии, приемане на заявки за инциденти през Интернет и по телефон съгласно времената за реакция, осигурени от стандартната поддръжка.

1.1.4. Осигуряване на последната актуална безплатна версия на Solution Manager и нейните актуализации в срока на поддръжката.

1.2. Място на изпълнение

Мястото на изпълнение на поръчката е сградата на МФ, намираща се в гр. София, ул. „Раковски" № 102.

1.3. Срок

Услугите се предоставят за срок от 12 (дванадесет) месеца, считано от 01.01.2020 г.

2. Обхват на услугите, включени в SAP Enterprise Support

2.1. Поддръжка на SAP лицензите

Тази поддръжка се предоставя от SAP чрез „Информационно обслужване" АД. Министерство на финансите, като клиент на услугата, ескалира проблемите по описания по-долу начин, а „Информационно обслужване" АД организира процеса по тяхното разрешаване или ескалиране към SAP, ако инцидента е причинен от грешки в програмния код на системата.

2.2. Период на валидност на поддръжката, съгласно лицензната политика на SAP SE

Поддръжката на SAP лицензите стартира след закупуване на първия пакет лицензи и във времето се разделя на 2 периода:

1) Стандартна (Mainstream) поддръжка – продължава до 7 години след излизането на версията на продукта (от release date). По време на серийната поддръжка, крайният потребител получава пълния обхват на стандартната поддръжка от SAP. Съгласно актуалната политика на SAP SE, съгласно SAP Note 1648480., тази поддръжка продължава до края на Декември 2025 г.;
2) Разширена поддръжка – до 2 години след излизане на версията от стандартна поддръжка. Това е времето през което няма развитие на версията, но се отстраняват бъгове. Това е времето през което трябва да се мигрира към следваща версия на продукта.

2.3. Описание на дейностите, включени в поддръжката SAP Enterprise Support

(1) Подобрения:

(a) Корекции в лицензирания софтуер;

(b) Помощни пакети - пакети за корекция, намаляващи усилията по внедряването на единични корекции;

(c) Технологични обновявания за поддръжка на операционните системи и базите данни за SAP инсталацията в МФ (Linux Red Hat Enterprise и DB2 в съществуващите или по-високи версии). Наличен ABAP програмен код за SAP Software приложения и допълнително разработени и съвместими функционални модули;

(d) Процеси и инструменти за управление на промените в софтуера;

(e) Дистанционно обслужване, което се осигурява от специалисти по решаване на проблеми на SAP;

(f) Достъп до насоки за самообслужване като част от SAP Solution Manager Enterprise Edition;

(g) Най-добри практики за системната администрация на SAP и SAP Solutions Operations за SAP софтуер.

(2) Подкрепа за актуализиращите пакети и други софтуерни актуализации на SAP:

Дистанционен контрол, осигурен от експерти на SAP за анализиране на планираните или съществуващите модификации и идентифициране на евентуални конфликти между потребителския код на МФ и актуализиращия пакет и други актуализации, включени в Enterprise Support.

(3) Глобална поддръжка, осигуряваща:

(a) Достъп до SAP Service Marketplace - базата данни от знания на SAP и външната мрежа на SAP за прехвърляне на знания, чрез които SAP предоставя съдържание и услуги за лицензиантите и партньорите на SAP;

(b) SAP бележки за пазара на услуги на SAP, документиращи софтуерните грешки, информация как да се коригират, избягват и заобикалят тези грешки, както и корекции, които да се внедрят в SAP системата. SAP бележките документират и свързани въпроси, запитвания на клиенти, препоръчвани решения (напр. индивидуални настройки);

(c) SAP помощник - инструмент за инсталиране на специфични корекции и подобрения на компонентите на SAP;

(d) SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(4) Осигуряване на поддръжка за критични проблеми, предоставяща:

(a) Глобално управление на съобщенията от SAP на проблеми, свързани с решения, включително договори за ниво на услуги за първоначално време на реакция и корективни действия;
(b) Център за поддръжка и съвети на SAP;
(c) Глобален 24 x 7 анализ на основните причини и ескалационни процедури;
(d) Постоянен качествен контрол;
(e) Анализ на основните проблеми в потребителския код, приложими за съобщения с приоритет „много висок" и „висок" и предоставяне на насоки на МФ за решаване на проблема.

(5) Други компоненти и методики:

(a) Наблюдение на компонентите и агентите на системите с цел оптимизация на наличните ресурси със SAP EarlyWatch Alert;
(b) Събиране на компоненти за системи с цел докладване на статуса на решенията;
(c) Съдържание и допълнителни инструменти, предназначени за повишаване на ефективността, които могат да включват методи за внедряване и стандартни процедури, най- добри практики, ръководство за внедряване (IMG), комплекти бизнес конфигурации (BC) и индивидуално наблюдение;
(d) Участие в общността от клиенти и партньори на SAP (чрез SAP Service Marketplace), осигуряваща данни за най-добрите бизнес практики, предложения за услуги и пр.

(6) Управление на съобщенията:

(a) За критични проблеми и такива с най-висок приоритет, „Информационно обслужване" АД осигурява достъп до „Център за поддръжка и съвети" на SAP. Центърът за поддръжка и съвети осъществява следните задачи за поддръжка:
- Дистанционна поддръжка за критични проблеми - центърът действа като допълнително ниво на ескалация, позволяващ 24 x 7 анализ на основните причини и идентификация на проблема;
- Непрекъснат качествен контрол на планирането на доставка на услуги по поддръжката тип „Enterprise Support" на лицензирания софтуер на SAP в сътрудничество с екипа на МФ;
- Осигуряване на инструкции, когато постоянния контрол на качеството, планът за действие и/или писмените препоръки на SAP показват критичен статус;
- Подробно описание на споразумението за ниво на услугите е посочено в т.3 по-долу.

(7) SAP постоянен контрол на качеството:

В случай на критични ситуации, свързани със SAP софтуера, SAP осигурява поне един постоянен контрол на качеството ("постоянен контрол на качеството" или "ПКО") за календарна година, който може да се състои от една или повече ръчни или автоматични сесии за дистанционно обслужване. SAP доставя и допълнителен постоянен контрол на качеството в случаи, когато чрез SAP EarlyWatch Alert са докладвани критични съобщения или в случаите, когато МФ и Центърът за съвети на SAP са се договорили взаимно, че такава услуга е необходима за справяне с ключови проблеми. В края на постоянния контрол на качеството SAP ще предостави план за действие и/или писмени препоръки при необходимост.

(8) SAP Solution Manager Enterprise Edition:
Услугата позволява обновявания на SAP Solution Manager Enterprise Edition в рамките на поддръжката.

3. Споразумение за ниво на услугите (SLA)

Като сертифициран SAP партньор по поддръжката (SAP VAR Partner), „Информационно обслужване" АД чрез своя център за SAP поддръжка предоставя квалифицирани услуги за текущо поддържане на SAP системите (виж „**2. Обхват на услугите, включени в SAP Enterprise Support**"). SAP определя отделните сигнали за поддръжка като *инциденти*. Инцидент е събитие, което води до (частична) загуба на функционалност на SAP системата, поради неизправност в работата на самия SAP продукт. Заявки, чийто анализ води до необходимост от консултация или от разработване на нова функционалност в системата, не се считат за инциденти.

SAP изисква от своите партньори и клиенти задължително документиране на инцидентите и извършените по тях действия. За целта освен телефонната връзка, „Информационно обслужване" АД предоставя и връзка към своя SAP система за обслужване от тип "Solution Manager".

Даден сигнал за възникнал инцидент в работата на системата може да започне или с обаждане по телефон, или с въвеждане на съобщение за обслужване в Solution Manager. Във всички случаи въвеждането на съобщение в Solution Manager е необходимо. Освен документирането, ползването на Solution Manager системата подобрява взаимодействието на всички участници в процеса и повишава качеството на услугата.

Накратко процесът е следния:

- Клиентът създава съобщение (Create) за инцидент в Solution manager и го изпраща към Центъра по поддръжка на „Информационно обслужване" АД;
    - Центърът за поддръжка на „Информационно обслужване" АД извършва анализ на съобщението. При необходимост връща съобщението за допълване с нужната информация от Клиента;
    - Клиентът допълва съобщението и го връща към Центъра по поддръжка на „Информационно обслужване" АД;
    - Центърът по поддръжка на „Информационно обслужване" АД търси решение за инцидента в съобщението;
    - При необходимост Центърът за поддръжка на „Информационно обслужване" АД може да насочи съобщението за инцидента към Центъра за поддръжка на SAP;
    - Центърът за поддръжка на SAP предоставя решение на Центъра за поддръжка на „Информационно обслужване" АД;
    - Центърът за поддръжка на „Информационно обслужване" АД дава нужните указания към Клиента.
- Клиентът тества предложеното решение и го одобрява за прилагане в Продуктивна среда.

- Когато Клиентът одобри предложеното решение, той потвърждава (Confirm) съобщението и работата по него приключва.

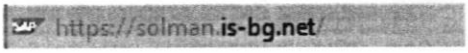
3.1. Как да се свържете с нас

Центърът за SAP поддръжка на „Информационно обслужване“ АД предоставя на своите клиенти поддръжка на техните SAP системи в режим **24x7**.
Работното ни време е от **8:00** до **18:00** в работни дни (Понеделник - Петък).
Можете да се свържете с центъра за SAP поддръжка на:

- Денонощна гореща линия: **+359 2 9656 130**
- Имейл: **support_sap@is-bg.net**
- Факс: **+359 2 943 66 07**

3.2. Процедура за създаване на съобщение за обслужване

Достъпът до системата се осъществява, чрез уеб базирано приложение на адрес:



https://solman.is-bg.net

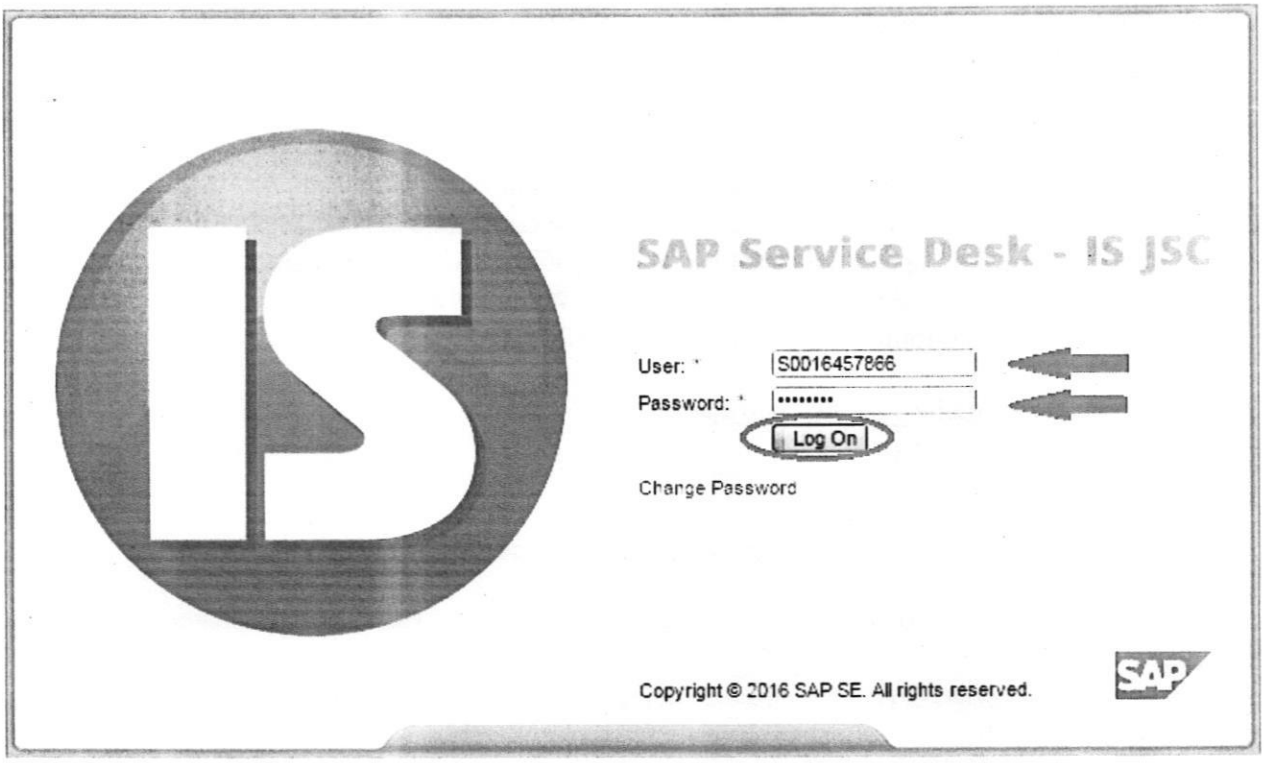
Потребителски профил

Всеки потребител получава достъп до системата, чрез Потребителско име и парола, предоставени от екипа на „Информационно обслужване“ АД.

Влизане в системата и генериране на инцидент

Влизане SAP SolMan система за реализиране на инцидент, се осъществява, чрез уникално потребителско име и парола, и след натискане на бутон “Log On”.

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ



След влизане в системата се отваря начален екран на потребителя, от който се създава съобщение за инцидент, чрез бутона „Create Incident"

Създаването на Инцидент минава през следните етапи:

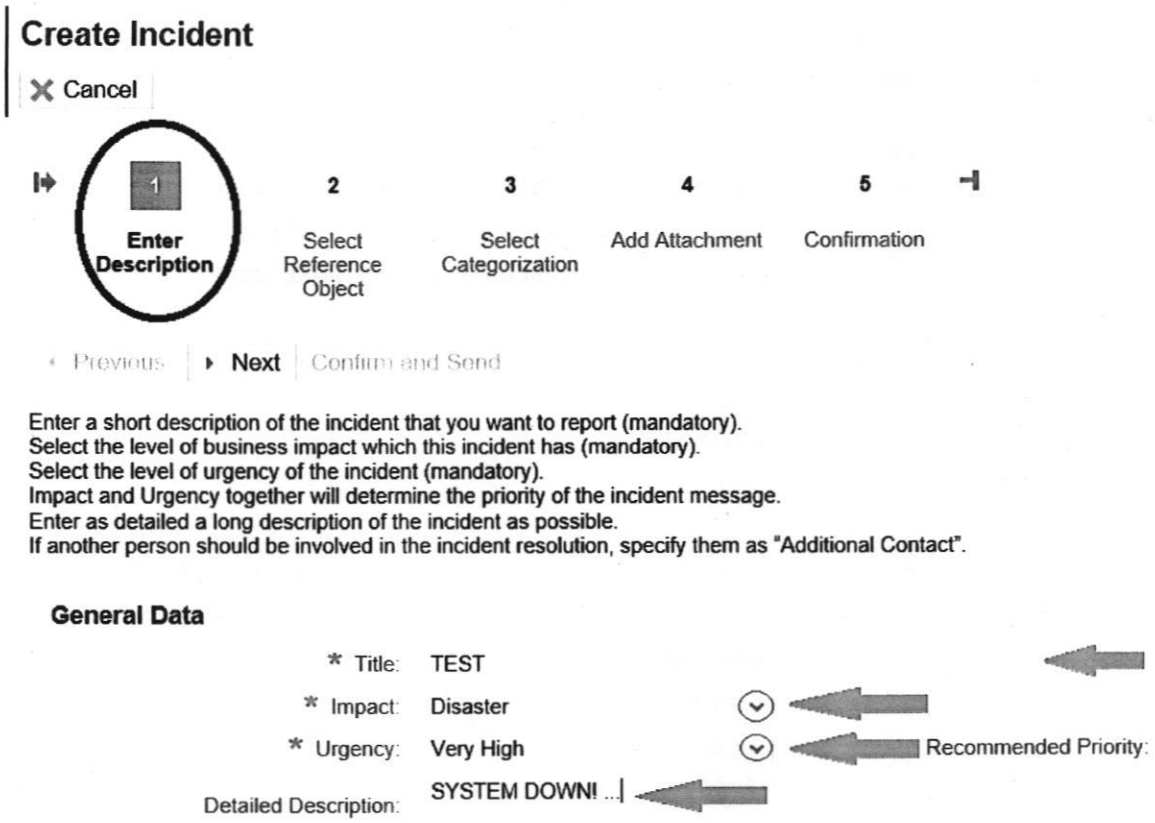
1. **Описание на Инцидента**

На този екран се попълват последователно:

- Title – кратко и съдържателно заглавие на Инцидента
- Impact – поле за избор на въздействието на Инцидента върху бизнес процесите в следната степен на сила на въздействието /от най-висока към най-ниска/:
    - Disaster
    - High
    - Medium
    - Low
    - None
- Urgency – поле за избор на спешността от разрешаване на Инцидента в следната степен важност /от най-виска към най-ниска/:
    - Emergency
    - Very High
    - High
    - Medium
    - Low

Комбинацията между двете полета автоматично определя приоритета на Инцидента /полето Recommended Priority/

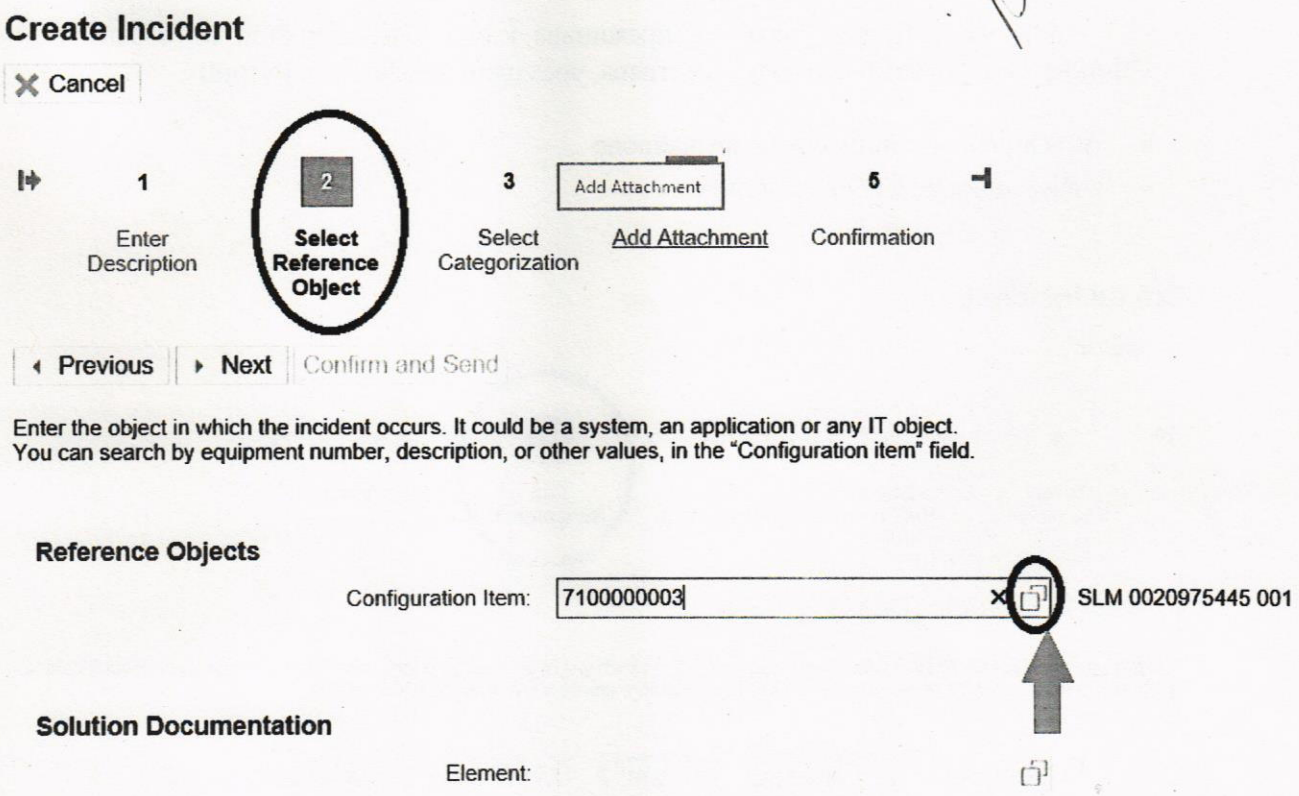
- В поле Detailed Description се попълва подробното оисание на Инцидента.



Чрез бутон „Next" се преминава към следващия етап от създаването на Инцидента.

2. Избиране на система за регистрация на Инцидента

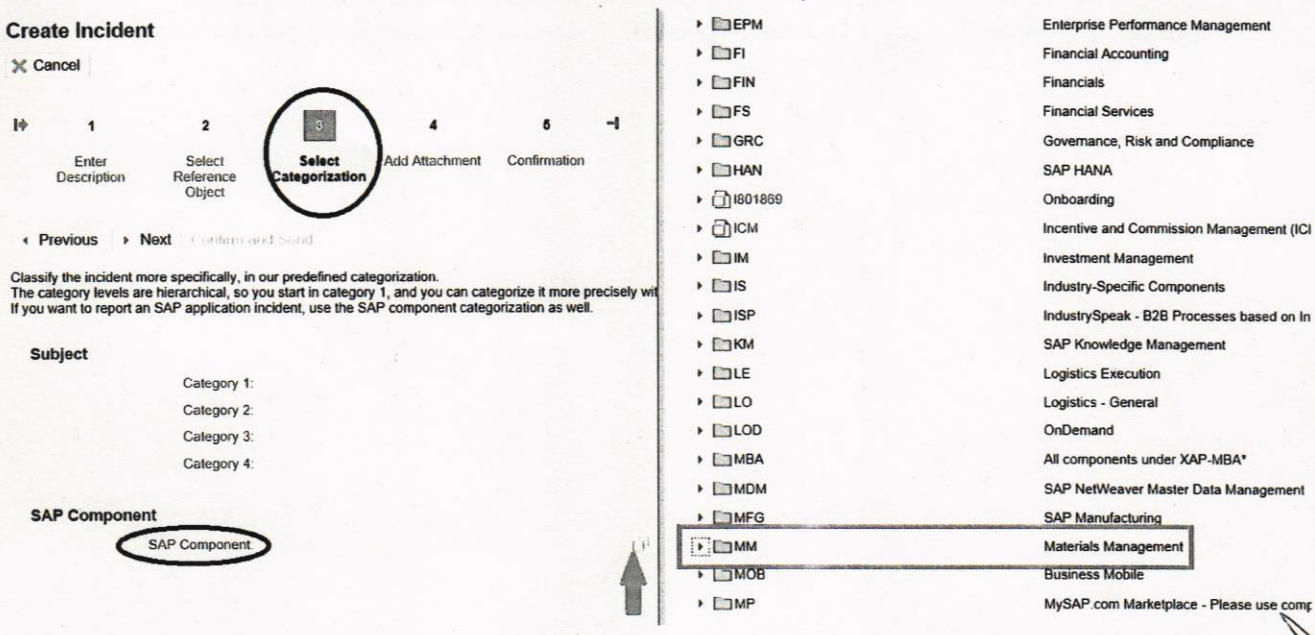
Чрез показания радиобутон в поле „Configuration item" се извиква системата, която ще регистрира Инцидента.



След като бъде избрана съответната система, отново, чрез бутон „Next", се преминава към следващия етап от създаването на Инцидента.

3. Категоризиране и избиране на SAP компонент

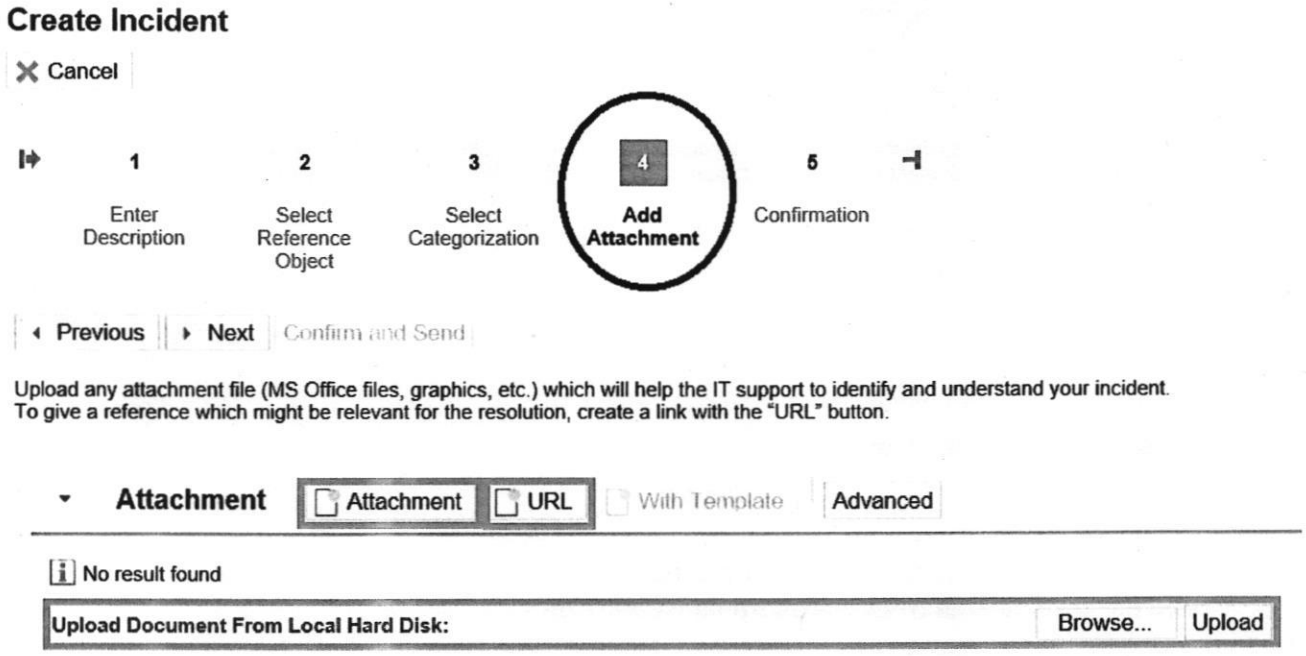
Потребителят избира определен работен компонент – SAP модул, към който се отнася инцидента. След избирането му, отново се продължава към следваща операция, с бутон „Next".



4. Прикачване на файлове и линкове.

Отново с бутон „Next" се преминава към следващия етап от създаването на Инцидента. Прикачването се осъществява, чрез един от следните бутони:

- Attachment – за прикачване на файлове
- URL – прикачване на линкове



Потребителят избира бутон „Next" и се преминава към следващия етап от създаването на Инцидента.

5. Завършване и потвърждаване на заявката за Инцидент

На последният етап от заявката Потребителят изпраща Инцидента до екипа за поддръжка /чрез бутона „Confirm and Send"/. Системата генерира уникален номер на заявката.

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

Create Incident

Cancel

1 Enter Description | 2 Select Reference Object | 3 Select Categorization | 4 Add Attachment | 5 Confirmation

Previous | Next | Confirm and Send

Check all the data that you have entered before you send the message to the IT Support.
You can go back and correct data if necessary, with the "Previous" button.

General Data

Title: TEST
Impact: Disaster
Urgency: Very High
Priority: 1: Very high

Attachments

No documents attached

Text

Description
07.10.2016 15:53:58 Test Request

SYSTEM DOWN! ...

Home

Transaction 8000000034 saved

С генерирания номер, Потребителят може да следи статуса на своята заявка. Предоставя му се възможност за минимални промени в създадената заявка за Инцидент. Чрез бутон "Edit" потребителят може да промени предварително зададеният му от системата приоритет на Инцидента, както е показано на екраните долу.

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

Incident: 8000000034, TEST

Save and Reply | Edit | New | Cancel | Confirm | Withdraw

Summary

General Data

ID: 8000000034

Description: TEST

Related Partners

Reported by: Test Request

Contact Person:

Support Team: 1st lvl supp 1st - Level Support

Message Processor:

Processing Data

Impact: Disaster

Urgency: Very High

Priority: 1: Very high

Status: New

След получаване на заявката от екипа по поддръжка, потребителят получава известяване за промяна на статуса на Инцидента. По преценка на екипа по поддръжка, приоритетът на Инцидента може да бъде променян.

Result List: 6 Messages Found, Last Refresh: 07.10.2016 15:28:12

Message Type: Incidents Status: Open and Closed

Refresh Auto-Refresh: Off

ID	Description	Posting Date	Priority	Trans...	Transaction Type	User Status	Person Responsible
8000000034	TEST	07.10.2016	3: Medium	SMIN	Incident	In Process	Dimitar Georgiev Vladimirov
8000000033	test inc 11	07.10.2016	3: Medium	SMIN	Incident	In Process	ilian Grigorov
8000000013	Test Msg N6	06.10.2016	2: High	SMIN	Incident	New	

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

Incident: 8000000034, TEST

Save and Reply | Edit | New | Cancel | Confirm | Withdraw

Summary

General Data

ID: 8000000034

Description: TEST

Related Partners

Reported by: Test Request

Contact Person:

Support Team: 1st lvl supp 1st - Level Support

Message Processor: Mr. Dimitar Georgiev Vladimirov

Processing Data

Impact:	Medium
Urgency:	Medium
Priority:	3: Medium
Status:	In Process

Reference Objects

Configuration Item: 7100000003 SLM 0020975445 001

След като потребителят види детайлизирано статуса на завката за Инцидент, той има възможност за повторна промяна на приоритета й.
Когато екипът по поддръжка е предложил решение на Инцидента, статусът на заявката става „Customer Action“ и ако потребителят е съгласен с решението, той потвърждава чрез бутон “Confirm”. Ако предложеното решение не го удовлетворява, той може да върне Инцидента в статус „In process“ /за повторно разрешаване/.

Result List: 6 Messages Found, Last Refresh: 07.10.2016 15:39:09

Message Type: Incidents Status: Open and Closed

Refresh Auto-Refresh: Off

ID	Description	Posting Date	Priority	Trans...	Transaction Type	User Status	Person Responsible
8000000034	TEST	07.10.2016	2: High	SMIN	Incident	Customer Action	Dimitar Georgiev Vladi...

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

Incident: 8000000034, TEST

Save and Reply | Edit | New | Cancel | Confirm | Withdraw

Summary

General Data

ID:	8000000034
Description:	TEST

Related Partners

Reported by:	Test Request
Contact Person:	
Support Team:	1st lvl supp 1st - Level Support
Message Processor:	Dimitar Georgiev Vladimirov

Processing Data

Impact:	Medium
Urgency:	Medium
Priority:	2: High
Status:	Customer Action

Reference Objects

Configuration Item:	7100000003	SLM 0020975445 001

3.3. Срокове за реакция и разрешаване на инциденти с различен приоритет

Комуникацията между „Център за поддръжка и съвети“ на „Информационно обслужване“ АД и МФ е на български език и се осъществява писмено, включително по имейл, факс, потребителски съобщения или телефонна връзка, и е достъпна двадесет и четири часа в денонощието, седем дни седмично за свързани с поддръжката SAP Enterprise Support искания. Тези правила за комуникация важат и за потребителски съобщения с компонента SV-ES-SAC за критични за поддръжката искания към SAP Enterprise Support. При необходимост от пренасочване на съобщението към SAP Германия, съобщението ще бъде превеждано от „Информационно обслужване“ АД на английски език, ако такъв превод не е осигурен от МФ.

3.3.1. Срокове за реакция и разрешаване на инциденти

Приоритет на Инцидент изискващ поддръжка	Съгласувано първоначално време за реакция (за крайния потребител)	Съгласувано максимално време за обработка и отстраняване на проблем или предоставяне на решение (преди препращане към SAP ако се налага)
1 = критичен	До 15 минути (реално време)	„Информационно обслужване“ АД осигурява до 1 час свой специалист на място в сградата на МФ, който съвместно с екипа на МФ работи до пълното отстраняване на проблема.
2 = много висок	До 30 мин	4 часа
3 = висок	До 1 час	1 работен ден
4 = нисък	До 1 ден	5 работни дни

Всички посочени по-горе приоритети се определят от Възложителя. Допуска се някои от приоритетите да бъдат променени при взаимна договореност между МФ и „Информационно обслужване“ АД в случай, че „Информационно обслужване“ АД, в резултат на анализ на проблема и неговия приоритет, предостави мотивирано искане по електронната поща на МФ.

3.3.2. Определения

Приоритети:

1) Критичен - Инцидентът изискващ поддръжка може само да бъде отнесен към критичен приоритет, ако важен бизнес процес не може да бъде осъществен от крайния потребител. Това може да бъде спиране на продукцията или прекратяване на основен бизнес процес в системата SAP. Налице са последствия, при които SAP продуктивната система не работи напълно или частично и което води до невъзможност за осъществяване на каквито и да е било транзакции;
2) Много Висок - Инцидентът изискващ поддръжка може само да бъде отнесен към Много Висок приоритет, ако важен бизнес процес на крайния потребител е сериозно засегнат. Това означава, че необходимите ключови действия не могат да бъдат извършени. Налице са последствия, водещи до неработоспособност и блокиране на SAP модули и невъзможност за изпълняване на дейности и транзакции през тях;
3) Висок – При положение, че е засегнат някой бизнес процес на крайния потребител, Инцидентът изискващ поддръжка може да бъде отнесен към Висок приоритет. Налице са последствия, водещи до неправилни или нефункциониращи функции на модул(и) на SAP системата, водещи до невъзможност за осъществяване на действия за извършване на транзакции;

4) Нисък – При условие, че бизнес процесът на крайния потребител не е засегнат, Инцидентът изискващ поддръжка трябва да бъде отнесен към Нисък приоритет. Налице са последствия, създаващи неудобства при изпълнението на определени работни процеси в системата на МФ.

Заявки, чийто анализ води до необходимост от консултация или от разработване на нова функционалност в системата, не се считат за инциденти.

Продуктивна система:

Работеща SAP система, използвана за изпълнение на вътрешните операции на МФ, в която се записват данни на отделни ведомства.

Сервизна сесия:

Поредица от дистанционно извършвани дейности и задачи по поддръжка, за събиране на допълнителна информация за анализ на продуктивна система, резултатът от които е списък с препоръки. Сервизната сесия може да бъде проведена ръчно, като самообслужване или напълно автоматично.

Работно време:

Официалното работно време на МФ от 09:00 ч. до 17:30 ч. от понеделник до петък включително без официалните празници.

Време за реакция и отстраняване на проблем или предоставяне на решение, заобикалящо проблема:

1) Първоначално време за реакция - Времето за което „Информационно обслужване“ АД потвърждава получаването на инцидент изискващ поддръжка и осигурява на крайния потребител първоначална квалифицирана реакция в рамките на съгласуваното време;
2) Максимално време за обработка – „Информационно обслужване“ АД осигурява разрешение или заобиколно решение в рамките на съгласуваното време;
3) „Информационно обслужване“ АД има възможност да изпрати инцидента изискващ поддръжка на SAP в рамките на съгласуваното време, ако причината за дефекта в инцидента изискващ поддръжка показва, непознат досега с кода на SAP;
4) Времето, през което статусът на инцидента изискващ поддръжка е "Действие на клиента" не се брои към максималното време за обработка.

чл.59 отЗЗЛД

Дата: 26.07.2019 г.

Подпис и печат. ……

Ивайло Филипов
Изпълнителен директор на
„Информационно обслужване“ АД

Приложение № 3

ДО
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ
ГР. СОФИЯ, УЛ."Г. С. РАКОВСКИ" 102

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От „Информационно обслужване" АД
(наименование на участника)

със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. «Панайот Волов» № 2,
ЕИК съгласно чл. 23 от ЗТР 831641791,

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН МИНИСТЪР,

Аз, долуподписаният Ивайло Борисов Филипов, в качеството си на

Изпълнителен директор, на „Информационно обслужване" АД,
(представляващ) (наименование на участника)

участник в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: ***"Предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support" на лицензи SAP ERP 6.0 за нуждите на Министерство на финансите",*** предлагам да изпълним поръчката, съгласно документацията за участие, при следните финансови условия:

1. Общата цена за изпълнение на поръчката за *тримесечен период* е в размер на 95 000 (*деветдесет и пет хиляди*) лв. без ДДС, с включено осигуряване на последната актуална версия на Solution Manager и нейните актуализации в срока на поддръжката.

2. Общата цена за изпълнение на поръчката за *12 месеца* е в размер на 380 000 (*триста и осемдесет хиляди*) лв. без ДДС и 456 000 (*четиристотин петдесет и шест хиляди*) лв. с ДДС, с включено осигуряване на последната актуална версия на Solution Manager и нейните актуализации в срока на поддръжката и е формирана въз основа на:

№	Услуга/Поддръжка	Цена за тримесечен период в *лв. без ДДС*	Цена за 12 месеца (четири тримесечия) в *лв. без ДДС*
1	*2*	*3*	*4*
1.	Поддръжка на **съществуващите** SAP ERP 6.0 лицензи: **456** бр. лицензи за професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Professional User). **36** броя лицензи за ограничен професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Limited Professional User). **2** броя лицензи за потребител разработчик, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0Developer User).	71 900	287 600
2.	Поддръжка на базата данни DB2 версия 9.7 или по-висока	21 550	86 200
3.	Стандартна поддръжка на операционната система Red Hat Enterprise Linux версия 5.3 или по-висока, осигуряваща достъп до ресурсите на Red Hat Enterprise Linux и Red Hat Network Update за ъпгрейди/ъпдейти и последни версии, приемане на заявки за инциденти през Интернет и по телефон съгласно времената за реакция, осигурени от стандартната поддръжка.	1 550	6 200
	ОБЩА ЦЕНА:	**95 000**	**380 000**

Приложение № 3

Забележки:

1. Общата цена за тримесечен период е сбор от предложените стойности в колона 3.

2. Общата цена за 12 месеца е сбор от стойностите в колона 4.

3. Посочената в обявлението за поръчката прогнозна стойност, в размер на 380 000 лв. без ДДС, представлява максимално допустимия бюджет за изпълнение на обществената поръчка. Участник, предложил обща цена за изпълнение, по-висока от допустимата, ще бъде отстранен от участие, на основание чл. 107 от ЗОП.

4. При констатирани несъответствия в изчисленията на стойностите, както и при несъответствие между изписването им с цифри и думи, водещи до промяна на общата цена за изпълнение на поръчката, участникът се отстранява от участие.

Декларирам, че посочените цени включват всички разходи, свързани с изпълнението на поръчката.

Дата: 26.07.2019 г. Подпис и печат: ... чл.59 отЗЗЛД

Име и фамилия: Ивайло Филипов

(представляващ по регистрация или упълномощено лице)

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1504 София, ул. Панайот Волов № 2
Тел.: 02/ 9420 340, факс: 02/ 943 66 07
office@is-bg.net www.is-bg.net
ЕИК: 831641791

СПИСЪК НА ЕКИПА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:

„Предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензи SAP ERP 6.0 за нуждите на Министерство на финансите ”

№	Роля в проекта	Име, презиме, фамилия	Квалификация: Образование (диплом № , година на издаване, учебно заведение)	Сертификат за професионална квалификация
1.	Консултант по поддръжка (контактно лице)	Елена [redacted] Писина	Висше бакалавър Специалност: Счетоводство и контрол Рег. № на диплома №357/2001 г. Издател на диплома: Университет за Национално и световно стопанство гр. София Висше магистър Специалност: Финанси (Финанси на предприятията) Рег. № на диплома №10166/2003 г. Издател на диплома: Великотърновски университет „Св. Св. Кирил и Методий“	Compliance Consultant 09.01.2019 г., безсрочен www.sap.com SAP S/4 HANA SALES authorization 15.08.2016 г., безсрочен www.sap.com SAP Intrro Value Selling 30.08.2016 г., безсрочен www.sap.com Intoduction and Sales Readiness 30.08.2016 г., безсрочен www.sap.com OneSAP Sales Methodology for Partners 30.08.2016 г. безсрочен www.sap.com Core Product Knowledge for SAP HANA 16.08.2016 г., безсрочен www.sap.com Solution Consultant Financials-Financial Accounting with mySAP 4282808/20.12.2006 г., безсрочен SAP Bulgaria

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1504 София, ул. Панайот Волов № 2
Тел.: 02/ 9420 340, факс: 02/ 943 66 07
office@is-bg.net www.is-bg.net
ЕИК: 831641791

				www.sap.com ARIS Business Architect for SAP Training Code: A4NW - Version 7.1 16.12.2008 г., безсрочен IDS Scheer Academy www.ids-scheer.com/academy PRINCE2 Foundation Examination 180753/28.02.2013 г., безсрочен APMG-International OMEC http://www.apmgroupltd.com/ PRINCE2 Foundation Accredited by APM Group Ltd. PDU:22 28.02.2013 г., безсрочен OMEC http://www.apmgroupltd.com/ Управление на проекти 4/06.03.2013 г., безсрочен ЦПО към Училище за бизнес компетенции ЕООД http://www.sbc.bg/ Training program of SIEMENS BUSINESS SERVICES 04.12.2003 г., безсрочен SAP DERPFI - Delta between the SAP releases 9.9.2008 г., безсрочен SAP Bulgaria www.sap.com
2.	Заместник консултант по поддръжка	Димитър Георгиев Владимиров	Висше бакалавър Специалност: Информационни технологии	Compliance Consultant 09.01.2019 г., безсрочен www.sap.com

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1504 София, ул. Панайот Волов № 2
Тел.: 02/ 9420 340, факс: 02/ 943 66 07
office@is-bg.net www.is-bg.net
ЕИК: 831641791

			Рег. № на диплома №433/2006 г. Издател на диплома: СВУБИТ Висше магистър Специалност: Национална сигурност и отбрана Рег. № на диплома №79/2012 г. Издател на диплома: Военна академия „Г.С. Раковски“	SAP Business All-in-One Support Consultant Q_SUPP_2 23.04.2018 г., безсрочен www.sap.com SAP Mobile Platform Assessment 22.05.2018 www.sap.com Best Run Demonstration 10.05.2018 г., безсрочен www.sap.com]\; Best Run Discovery 25.04.2018 г., безсрочен www.sap.com SAP Business All-in-One Support Consultant Q_SUPP_1 15.08.2016 г., безсрочен www.sap.com OneSAP Sales Methodology for Partners 29.08.2016 г., безсрочен www.sap.com SAP S/4 HANA SALES authorization 22.08.2016 г., безсрочен www.sap.com SAP S/4 HANA PRESALES authorization 21.08.2016 г., безсрочен www.sap.com Core Product Knowledge for SAP HANA 16.08.2016 г., безсрочен www.sap.com Foundational Presales Skills 17.08.2016 г., безсрочен www.sap.com

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1504 София, ул. Панайот Волов № 2
Тел.: 02/ 9420 340, факс: 02/ 943 66 07
office@is-bg.net www.is-bg.net
ЕИК: 831641791

				Intoduction and Sales Readiness 26.08.2016 г., безсрочен www.sap.com Overcomming Barriers 28.08.2016 г., безсрочен www.sap.com Business Acumen 29.08.2016 www.sap.com SAP Intrro Value Selling 23.08.2016 г., безсрочен www.sap.com Benchmarking Fundamentals eBook 22.08.2016 г., безсрочен www.sap.com SAP Value Lifecycle Manager Data Usage and Governance Guidelines for Partners 22.08.2016 г., безсрочен SAP Certified Application Associate - Procurement with SAP ERP 6.0 EHP6 8.2.2014 г., безсрочен SAP Bulgaria www.sap.com TSCM 50 Procurement I 104-366-8c8a244b, безсрочен SAP www.sap.com TSCM 52 Procurement II 106-366-8c8a244b, безсрочен SAP www.sap.com

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1504 София, ул. Панайот Волов № 2
Тел.: 02/ 9420 340, факс: 02/ 943 66 07
office@is-bg.net www.is-bg.net
ЕИК: 831641791

				Internet Technology Fundamentals 102151856/ 20.3.2012 г., безсрочен Brainbench www.brainbench.com DERPMM - Delta between the SAP releases 2.9.2008 г., безсрочен SAP Bulgaria DERPFI - Delta between the SAP releases 9.9.2008 г., безсрочен SAP Bulgaria D47PS - Delta between the SAP releases 12.9.2008 г., безсрочен SAP Bulgaria www.sap.com DERPAA - Delta between the SAP releases 4.9.2008 г. безсрочен SAP Bulgaria www.sap.com
3.	Специалист, отговарящ за изпълнението на поддръжката тип „Enterprise Support" на лицензиран софтуер на SAP, включително поддръжката на DB2 и Red Hat Enterprise Linux, на територията на град София	Илиян Григоров	Висше магистър Специалност: Бизнес информатика Рег. № на диплома №0491/2007 г. Издател на диплома: Университет за Национално и световно стопанство гр. София	SAP Business All-in-One Support Consultant Q_SUPP_2 23.04.2018 г., безсрочен www.sap.com SAP Business All-in-One Support Consultant Q_SUPP_1 16.08.2016 г., безсрочен www.sap.com BC400: ABAP Workbench Foundations SAP 21.07.2015 г., безсрочен www.sap.com BC401: ABAP Objects SAP

1504 София, ул. Панайот Волов № 2
Тел.: 02/ 9420 340, факс: 02/ 943 66 07
office@is-bg.net www.is-bg.net
ЕИК: 831641791

				26.07.2015 г., безсрочен www.sap.com SAP Certified Technology Associate – System Administration (DB2 LUW) with SAP NetWeaver 7.31 3840303/14.6.2014 г. безсрочен SAP www.sap.com SAP Basic Administration 09.03.2012 г. безсрочен Brainbench www.brainbench.com DB2 Administration (UDB) 1695456/06.03.2012 г., безсрочен Brainbench www.brainbench.com MS Excel 2003 6.3.2012 г., безсрочен Brainbench www.brainbench.com Computer Technical Support 06.03.2012 г., безсрочен Brainbench www.brainbench.com Computer Fundamentals (Win XP) 17.12.2010 г., безсрочен Brainbench www.brainbench.com DADM7A-Delta between the SAP releases: R/3 4.6 and Netweaver AS 7.0 08.08.2008 г., безсрочен SAP www.sap.com
4.	Специалист, отговарящ за	Славчо Панчев	Висше магистър	SAP Business All-in-One Support Consultant

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1504 София, ул. Панайот Волов № 2
Тел.: 02/ 9420 340, факс: 02/ 943 66 07
office@is-bg.net www.is-bg.net
ЕИК: 831641791

	изпълнението на поддръжката тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP, включително поддръжката на DB2 и Red Hat Enterprise Linux, на територията на град София		Специалност: Електротехника Рег. № на диплома №85046/2003 г. Издател на диплома: Технически университет – гр. София	Q_SUPP_2 25.04.2018 г., безсрочен www.sap.com SAP Business All-in-One Support Consultant Q_SUPP_1 16.08.2016 г., безсрочен www.sap.com BC400: ABAP Workbench Foundations SAP 21.07.2015 г., безсрочен www.sap.com BC401: ABAP Objects 26.07.2015 г., безсрочен SAP www.sap.com SAP Certified Technology Associate – System Administration (DB2 LUW) with SAP NetWeaver 7.31 0008508725 14.06.2014 г., безсрочен SAP www.sap.com 2273 Managing and Maintaining a Microsoft Windows Server 2003 Environment Microsoft, безсрочен https://www.microsoft.com Implementing and managing Microsoft Exchange Server 2003 Microsoft, безсрочен https://www.microsoft.com 2823 Implementing and Administering Security a

ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1504 София, ул. Панайот Волов № 2
Тел.: 02/ 9420 340, факс: 02/ 943 66 07
office@is-bg.net www.is-bg.net
ЕИК: 831641791

				Microsoft Windows Server 2003 Network Microsoft, безсрочен https://www.microsoft.com Implementing and Managing a Microsoft Windows Server 2003 Network Infrastructure: Server Networking Technologies Microsoft, безсрочен https://www.microsoft.com Windows NT; Server 4.0 Microsoft, безсрочен https://www.microsoft.com CCNA 4 30.10.2004 г., безсрочен Cisco Systems http://www.cisco.com

чл.59 от ЗЗЛД

25.09.2019 г.

Ивайло Филипов
Изпълнителен директор на
„Информационно обслужване" АД

„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД • СОФИЯ