



“УНИВЕРСИТЕТСКА МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО
ЛЕЧЕНИЕ-БУРГАС” АД
гр.Бургас, п.к. 8000, бул.“Стефан Стамболов”№73, e-mail: dirmbal@abv.bg
тел.: *7070 факс: +359(56)810 592



ОБРАЗЕЦ № 5.1.

ДОГОВОР за абонаментна поддръжка и консултиране при ползване на програмни продукти на „УМБАЛ-Бургас” АД

Днес, 04.05.....2020г. в гр. Бургас се подписа настоящия договор за съпровождащи дейности при ползване на софтуерни продукти между:

УМБАЛ "Бургас" АД, представлявана от:

име:

1. Бойко Георгиев Миразчийски
2. Ани Иванова Бъчварова

ДЪЛЖНОСТ:

- Изпълнителен директор
Главен счетоводител

със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, ул. “Стефан Стамболов” № 73, тел.:(056) 810547, факс: (056) 810592, ЕИК 102274111, ИН по ДДС BG102274111, наричан по-долу за краткост "ВЪЗЛОЖИТЕЛ", от една страна
и

„СОФТУЕРНА КОМПАНИЯ“ ЕООД, представлявано от:

име:

1. Николай Пълов
2. Валентин Тафраджийски

ДЪЛЖНОСТ:

- Управител, чрез
Упълномощено лице

със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, р-н „Младост“, бул. „Цариградско шосе“ 7-ми километър, телефон: 0885235671, факс: 02 421 9132, ел.поща: support@pacs.bg, ЕИК 121131146, банкова сметка: (IBAN) BG60UNCR96601000056505, банков код (BIC) UNCRBGSF, при банка Уникредит Булбанк, наричан по-долу за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна.

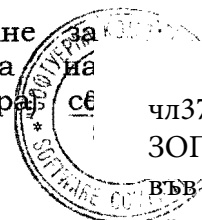
ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да извършва абонаментна поддръжка на посочените в Приложение 1 програмни продукти, за които ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е придобил лицензни права за ползване:

Чл. 2. Абонаментната поддръжка предмет на този договор включва консултиране, профилактика и методическа помощ при възникнали проблеми на софтуер, посочен в Приложение 1 на УМБАЛ Бургас включващо:

1. Консултации с цел методическа помощ по текущата работа и по проблеми, касаещи технологията на ползване на програмни продукти;
2. Отстраняване на неизправности по базите данни и програмните продукти, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS);
3. Предоставяне на всички промени и допълнени версии на програмните продукти по чл. 1 без допълнително заплащане.
4. Организиране на архив на базата данни на програмните продукти по чл. 1.

5. Задължителната профилактика на програмното осигуряване за отстраняване на повреди от техническо естество (проверка на работоспособността на програмните продукти, предмет на договора) извършва минимум един път на тримесечие



чл37
ЗОП
ВЪВ
Вр
чл55

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извършва следните абор дейности:

1. консултации по телефона и/или на място във връзка с п касаещи технологията на ползване на програмните продукти, и/или методическа помощ за работа с програмните продукти в работното време на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ от 9:00 до 18:00 часа за всеки работен ден;

2. задължителна профилактика (проверка на работоспособност на програмните продукти предмет на договора), осъществявана чрез работа на място или чрез „отдалечен достъп“ (REMOTE ACCESS), ако е възможен такъв. Посещенията за профилактика се съобразяват с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, като предвиденият обем дейност (човекочасове) не може да се прехвърля към други периоди/или други модули;

3. отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS) - на място в рамките на 72 (седемдесет и два) часа, след уведомяване на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по електронна поща, чрез посещение на място или осигурен отдалечен достъп (REMOTE ACCESS) до локалната мрежа на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

Чл. 4. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** води отчетност за извършената работа по изпълнение на този договор, като за целта съставя протокол за всяка извършена дейност на място или отдалечено, съдържащ имената на специалистите извършили обслужването и типа на извършената работа (профилактика, консултация, методическа помощ, отстраняване на възникнали проблеми с информационната система, точната продължителност и т.н.), който става задължителен за страните по договора след като бъде подписан от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 5. В случаите, когато изпълнителят констатира, че възникнал проблем се дължи на неизправност на компютърната техника, предлага подмяна на части, актуализация или други възможности за решаване на проблема.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 6. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право по време на изпълнение на договора да осъществява проверки относно качеството на извършваната работа, без да пречи на работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 7. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигури правилната експлоатация на програмните продукти, съгласно изискванията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, описани в ръководството за работа на потребителя, предоставено от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(2) Работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по обслужването на програмните продукти, причинена от неправилна експлоатация при неизпълнение на чл. 8, ал. 1, небрежност или неподходящи условия на експлоатация, не е включена в абонаментната поддръжка и се заплаща отделно от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 8. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава:

1. да осигури свой представител при профилактиката на програмните продукти;
2. да осигури достъп до работните места, необходими за извършване на профилактика или фиксиране на грешки в програмните продукти.

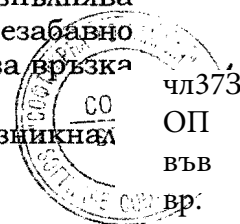
(2) Забавянето при изпълнение на някое от задължения на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в предходната алинея, удължава съответно сроковете за отстраняване на повредата от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 9. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигурява достъп на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до обслужваните обекти при необходимост от работа на място за някоя от посочените в договора дейности в подходящо за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** време.

ПОВИКВАНЕ ПРИ ПОВРЕДА. СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ

Чл. 10. Спешни повиквания при повреда са недостатъци в програмното осигуряване, поставящи **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** в невъзможност да изпълнява нормалните си дейности и по тази причина изискващи незабавно отстраняване. Спешни повиквания се приемат на следните телефони за връзка с Изпълнителя: 0885335560, 0885235892

Чл. 11. Заявката на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за отстраняване на възникнал



чл. 373
ОП
във
вр.
чл.
55, ал.

повреда в информационната система се прави по следния начин: <http://helpdesk.pacs.bg/> с потребителско име: **burgas** и парола: **burgas2015** като депозира писмено или по факс/ел. поща от координатор (определен от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и изрично посочен на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**), като задължително се отбелязва дали повикването е спешно, в случай, че е заявено в работното време на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по чл.4.1 или на посочените в чл. 11 телефони, в случай, че заявката се извършва извън работното време по чл. 4.1.

Чл. 12. Срок за реакция (или явяване на място) за отстраняване на скрити програмни грешки е до 24 часа след уведомяване за спешните повиквания и до 3 (три) дни за всички останали случаи. В случаите на спешно повикване, постъпило в работното време на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по чл. 4.1. той потвърждава писмено до 4 работни часа от уведомяването му, че е започнал работа по проблема.

Чл. 13. Повиквания в извънработно време се извършват на следните телефони за връзка: тел. 0885335560, 0885235892, 0885235671, ел. поща: support@pacs.bg

ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 14. (1) Общата сума за месечна абонаментна поддръжка на инсталираните програмни продукти, предмет на настоящия договор, е 1 667 (хиляда шестстотин шестдесет и седем) лева без ддс и 2 000.40 (две хиляди лева и четиридесет стотинки) лева с начислен ДДС.

(2) Общата сума за годишна поддръжка на инсталираните програмни продукти, предмет на настоящия договор, е 20 004 (двадесет хиляди и четири) лева без ддс и 24 004.80 (двадесет и четири хиляди и четири лева и осемдесет стотинки) лева с ДДС.

(3) Плащането се извършва отложено, в срок от 60 дни след издаване на фактура, придружена от констатация за техническото състояние на софтуерните продукти и двустранно подписан приемо-предавателен протокол за извършените услуги.

(4) В случай че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не получи данъчната фактура в посочения срок, той има право да забави плащането към **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за срок равен на времето на забавата.

(5) Плащанията ще са в лева по банкова сметка на Изпълнителя.

НЕУСТОЙКИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

Чл. 15. При неизпълнение на задълженията си по настоящия договор включително забавено или неточно изпълнение, както и задължение за плащане от страна на Възложителя, неправната страна дължи на изправната неустойка/обезщетение в размер на 0,01 % стойността на неизпълнението за всеки просрочен ден, но не повече от 2 % от стойността на неизпълнението.

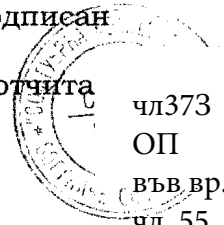
Чл.16. При неизпълнение на задължение за плащане от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, същият неустойка в размер на 0,01 % от стойността на неизпълнението за всеки просрочен ден, но не повече от 2 %. Страните се съгласяват, че уговорената неустойка компенсира изцяло забавата, и че не си дължат лихви за целия период на забавата

СРОК НА ДОГОВОРА. ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл.17. Този договор се сключва за срок от 1 (една) година, считано от датата на подписването му;

Чл.18. Договорът се прекратява:

- (1) по взаимно писмено споразумение на страните;
- (2) с едностранно двумесечно писмено предизвестие.
- (3) при подписване на нов договор за обществена поръчка със същия предмет – изцяло или частично за дейностите, за които е подписан новия договор след проведена процедура по ЗОП.
- (4) с изтичане на срока, за който е сключен, като се отчита възможностите за удължаване на срока му;



чл373
ОП
във вр.
чл. 55,
ал. 3

Чл.19. При неспазване на клаузите на настоящия договор за срок повече от 60 дни изправната страна има право да прекрати действието на същия едностранно, като за целта изпрати едноседмично писмено предизвестие.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ.

Конфиденциалност

Чл.20.(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. [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;

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

(4) Задълженията по тази клауза се отнасят до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, всички негови подразделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

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

Прехвърляне на права и задължения

Чл.21. Някоя 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.

Изменения

Чл.22. Този Договор може да бъде изменен само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, при условията на чл. 116 от ЗОП.

Непреодолима сила

Чл.23.(1) Някоя от Страните по този Договор не отговаря за неизпълнение, причинено от непреодолима сила. За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл.306, ал.2 от Търговския закон.

чл.37ЗОП
във вр.
чл. 55; ал.
3 ЗЗЛД

(2) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна, която е била в забава към момента на настъпване на обстоятелството, съставляващо непреодолима сила.

(3) Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички действия с грижата на добър стопанин, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в срок до 5 дни от настъпването на непреодолимата сила, като посочи в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на Договора. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

Нищожност на отделни клаузи

Чл.24. 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.25.(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 и електронна поща.

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

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. Бургас, бул. „Стефан Стамболов“ № 73

Тел.: 056 894 716

Факс: 056 810 592

e-mail: svetlin@mbalburgas.com

Лице за контакт: Светлин Инджов

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Изпълнител:

адрес: гр. София, ул. Козяк 9 ет 2

Телефони: 0885335560, 0885235892

факс: 02 421 9132,

e-mail: support@pacs.bg

WEB: www.pacs.bg

Лице за контакт: Валентин Тафраджийски

(3) За дата на уведомлението се счита:

1. датата на предаването – при лично предаване на уведомлението;

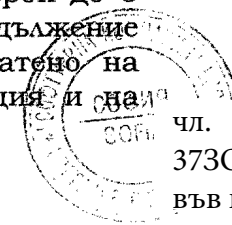
2. датата на пощенското клеймо на обратната разписка – при изпращане по пощата;

3. датата на доставка, отбелязана върху куриерската разписка – при изпращане по куриер;

3. датата на приемането – при изпращане по факс;

4. 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.



Чл.

373ОП

във вр.

чл. 55,

ал. 3

(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 5 (пет) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

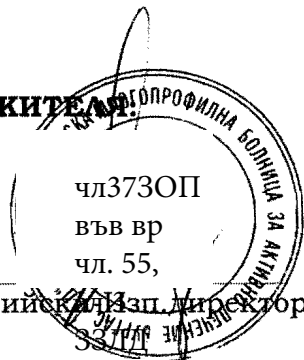
Приложимо право

Чл.26.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.

Разрешаване на спорове

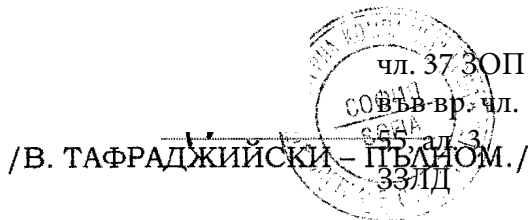
Чл.27.(1) Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се уреждат между Страните чрез преговори, а при непостигане на съгласие – спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.¹

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:



Д-р Миразчийски Изп. директор

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:



/В. ТАФРАДЖИЙСКИ – ПЪЛНОМ./

Съгласували:

чл. 37 ЗОП

А. Бъчварова – гл. счетоводител

във вр чл. 55, ал. 3

33ЛД

Г. Роева

С. Индж

чл. 37 ЗОП

във вр. чл.

55, ал. 3

33ЛД



“УНИВЕРСИТЕТСКА МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО
ЛЕЧЕНИЕ-БУРГАС” АД
гр.Бургас, п.к. 8000, бул.“Стефан Стамболов”№73, e-mail: dirmbal@abv.bg
тел.: *7070 факс: +359(56)810 592



ПРИЛОЖЕНИЕ 1 КЪМ ДОГОВОР 04.05. 2020 ГОД.

**СПОРАЗУМЕНИЕ
ЗА НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ**

/ ОБЩИ УСЛОВИЯ /

Дата: 04.05. 2020 г.

Това споразумение се подписва между:

УМБАЛ "Бургас" АД, представлявана от:

име:

1. Бойко Георгиев Миразчийски
2. Ани Иванова Бъчварова

ДЪЛЖНОСТ:

Изпълнителен директор
Главен счетоводител

със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, ул. “Стефан Стамболов” № 73,
тел.:(056) 810547, факс: (056) 810592, ЕИК 102274111, ИН по ДДС
BG102274111, наричан по-долу за краткост "ВЪЗЛОЖИТЕЛ", от една страна
и

Софтуерна Компания ЕООД, представлявано от:

име:

Николай Пълов
Валентин Тафраджийски

ДЪЛЖНОСТ:

Управител, чрез
Упълномощено лице

със седалище и адрес на управление: гр. София, 1784, бул. Цариградско шосе
7км, телефон: 0885235671, факс: 02 421 9132, ел.поща: support@pacs.bg , ЕИК
121131146, банкова сметка: (IBAN) BG60UNCR96601000056505, банков код
(BIC) UNCRBGSF, при банка Уникредит Булбанк, наричан по-долу за краткост
ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна.

Като неразделна част от Договор от 04.05. 2020 год. наричан по-долу
ДОГОВОРА.

Споразумението регламентира нивото на предоставяне на услуги от
ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по ДОГОВОРА.

Това споразумение остава валидно за срока на ДОГОВОРА, ако не настъпят
нормативни промени, и/ или административни актове, издадени от

компетентните държавни и/или общински органи, налагащи неговата актуализация.

Споразумението може да се преразглежда ежегодно, в рамките на срока на ДОГОВОРА, по инициатива на страните, които са го подписали.

I. ЦЕЛ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

Чл. 1. Това споразумение има за цел да формулира нивото на обслужване, което ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще осигури на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Основно задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е да осигурява и поддържа професионални и висококачествени услуги на своите клиенти.

Чл. 2. Цел на настоящото споразумение е да се постигне взаимно съгласие за предоставянето на ИТ услугите между ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на услугите и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 3. За да постигне целта си, настоящото споразумение:

- (1) Въвежда ясни, кратки и измерими описания за предоставянето на услуги на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- (2) Изравнява очакването за предоставянето на услуги от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с действителното предоставяне на услуги по ДОГОВОРА;
- (3) Предоставя ясни дефиниции за собственост, отчетност, роли и отговорности.

Чл. 4. Настоящото споразумение касае единствено осигуряване на ниво на обслужване за услугите по Чл.2 на ДОГОВОРА, описани по-долу.

II. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГИТЕ

Чл. 5. Съгласно Чл.2 на ДОГОВОРА, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя следните услуги:

- (1) Консултации с цел методическа помощ по текущата работа и по проблеми, касаещи технологията на ползване на програмни продукти;
- (2) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS);
- (3) Предоставяне на всички променени и допълнени версии на програмния продукт направени съобразно промените в нормативната уредба или по друга причина без допълнително заплащане;
- (4) Организиране на архив на базата данни и предоставените програмни продукти на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- (5) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на неспазване на технологичния ред за експлоатация на програмните продукти;
- (6) Предоставяне на версии, включващи допълнения във функционалността, произтичащи от промени в нормативната уредба.

Чл. 6. В обхвата на настоящото споразумение се включват следните дейности, свързани с изпълнението на услугите /по Чл.5/:

- (1) обслужване (поддръжка) по телефонна;
- (2) обслужване (поддръжка) чрез мониторинг и отговори по електронна поща (и-мейл);
- (3) отдалечено обслужване (поддръжка) чрез прилагането на отдалечен достъп (Remote Desktop) и виртуална частна мрежа (Virtual Private Network), когато са налични;
- (4) планирано или спешно обслужване на място.

III. РАБОТНО ВРЕМЕ

Чл. 7. Времето, през което се предоставят услуги е от 08:30 до 17:30 в официални работни дни (от понеделник до петък).

Чл. 8. Всички срокове за отговор, реакция, решаване и други на инциденти и/или заявки в това споразумение се измерват в часове от работното време по Чл. 7.

IV. НАЛИЧНОСТ НА УСЛУГАТА И ОПИСАНИЕ НА КОМУНИКИРАНЕТО И ОТЧИТАНЕТО

Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще се стреми да доставя договорените услуги в рамките на 95% от работното си време по договора.

Чл. 10. Параметрите на покритие, специфични за всяка от услугите обхванати в настоящото споразумение, са както следва:

(1) Поддръжка по телефона:

- i. Ще се осъществява от 8:30ч. до 17:30ч., в официални работни дни (от понеделник до петък);
- ii. Обаждания извън работното време ще бъдат препратени на мобилен телефон и ще бъдат положени максимални усилия да се отговори или предприемат действия във връзка с обаждането, но ще бъде наличен и телефонен секретар, като резервна услуга за такива обаждания и обслужването им ще се осъществи в следващия работен ден;

(2) Поддръжка по и-мейл (електронна поща):

- i. Мониторинг и отговори от 8:30 до 17:30, в официални работни дни (от понеделник до петък);
- ii. И-мейли (електронна поща), получени извън работно време ще се събират, но не се гарантират действия до следващия работен ден;

(3) Отдалечено обслужване и помощ на място:

- i. Ще се осъществява от 8:30ч. до 17:30ч., в официални работни дни (от понеделник до петък);
- ii. Инциденти и/или заявки, получени извън работно време ще се събират, но не се гарантират действия до следващия работен ден.

Чл. 11. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще приема съобщения за инциденти и/или заявки, свързани с предоставяне на услугите в обхвата на настоящото споразумение, направени по телефона, по факс или на адрес, WEB адрес или и-мейл адрес, посочени по-долу:

Изпълнител:

адрес: гр. София, ул. Козяк 9 ет 2

Телефони: 0885335560, 0885235892

факс: 02 421 9132,

e-mail: support@pacs.bg

WEB: www.pacs.bg

V. КОНТАКТ ЗА ДЕЙСТВИЕ ПРИ СПЕШНИ СЛУЧАИ

Чл. 12. Спешни повиквания в работно време ще се приемат по описаните по-горе начини на официално обявените адреси (в това число и-мейл адреси) и телефони на фирмата.

Чл. 13. Спешни повиквания извън работно време ще се приемат на телефони за връзка 0885235671

VI. ПЛАНИРАНИ И ДОГОВОРЕНИ ПРЕКЪСВАНИЯ И НАЧИНИ ЗА ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ

Чл. 14. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма планирани и договорени прекъсвания в предоставянето на услугите.

VII. ЕСКАЛИРАНЕ

Чл. 15. При работа по регистриран инцидент и/или заявка в процеса на неговото отстраняване, в зависимост от присвоения му приоритет, се спазват следните срокове и нива на ескалация:

НИВО	Време след регистрация Спешни инциденти	Време след регистрация Нормални инциденти
Ниво 1 (Специалист поддръжка)	1 часа	1 часа
Ниво 2 (Ръководител екип)	1 часа	1 часа
Ниво 3 (Ръководител отдел поддръжка)	1 часа	1 часа

Чл. 16. При надвишаване времето за решаване на инцидент и/или заявка от съответното ниво, той се ескалира на следващото по-високо такова.

VIII. ПРЕЦЕДУРА ЗА РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 17. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще приема рекламации, свързани с предоставяне на услугите в обхвата на настоящото споразумение, като рекламациите трябва да бъдат изпратени по факс или на адрес или и-мейл адрес, посочени по-долу:

За Софтуерна Компания ЕООД на вниманието на Валентин
Тафраджийски,
адрес: ул. Козяк 9 ет 2, факс 02 421 9132,
e-mail: support@pacs.bg

По изключение рекламации могат да бъдат подавани и устно / по телефона, като след това се потвърждават писмено, по начина указан по-горе.

Чл. 18. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще отговаря на оплаквания в рамките на 15 (петнадесет) работни дни по начина, по който е било изпратено оплакването или с писмо.

Чл. 19. При предявяване на рекламация за услугата ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да претендира реакция или действия във връзка с инцидент или заявка в съответствие с договора, при условия, ред и срокове определени по-долу.

IX. НАДЕЖДНОСТ

Чл. 20. Специалистите по поддръжка (HELPDESK) на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ използват модерни технологии и организация на дейността за да отговорят на изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 21. Съществените за предоставяне на услугата възли (технически средства) на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ разполагат със собствено независимо батерийно захранване, позволяващо им автономна работа до възстановяване на подаването на електроенергия.

Чл. 22. С цел осигуряване на непрекъсната услуга за своите потребители ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ наблюдава капацитета на техническите средства необходими за предоставяне на услугите.

Чл. 23. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има разработени процедури за възстановяване след срив или влошаване на качеството на услугите.

Х. ЦЕЛ ПРИ ПРИЕМАНЕ НА ОБАЖДАНИЯТА (БРОЙ ПОВИКВАНИЯ, ПРОПУСНАТИ ОБАЖДАНИЯ И Т.Н.).

Чл. 24. След констатиране на възникването на инцидент се извършва неговото регистриране, като се открива номер на инцидента (Trouble Ticket) и присвоеният ТТ номер се съобщава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 25. Проблемите се категоризират от специалиста по поддръжка, приел проблема.

Чл. 26. Определянето на приоритета на инцидент или заявка става въз основа на неговото въздействие и спешност и се разпределя по приоритети както следва:

СХЕМА ЗА ПРИОРИТИЗИРАНЕ						
		ВЪЗДЕЙСТВИЕ				
		Много висок (Very High)	Висок (High)	Среден (Medium)	Нисък (Low)	Много нисък (Very Low)
СПЕШНОСТ	Много висок (Very High)	<i>Много висок (Very High)</i>	<i>Много висок (Very High)</i>	<i>Висок (High)</i>	<i>Среден (Medium)</i>	<i>Нисък (Low)</i>
	Висок (High)	<i>Много висок (Very High)</i>	<i>Висок (High)</i>	<i>Висок (High)</i>	<i>Среден (Medium)</i>	<i>Нисък (Low)</i>
	Среден (Medium)	<i>Висок (High)</i>	<i>Висок (High)</i>	<i>Среден (Medium)</i>	<i>Нисък (Low)</i>	<i>Нисък (Low)</i>
	Нисък (Low)	<i>Среден (Medium)</i>	<i>Среден (Medium)</i>	<i>Нисък (Low)</i>	<i>Нисък (Low)</i>	<i>Много нисък (Very Low)</i>
	Много нисък (Very Low)	<i>Нисък (Low)</i>	<i>Нисък (Low)</i>	<i>Нисък (Low)</i>	<i>Много нисък (Very Low)</i>	<i>Много нисък (Very Low)</i>

- (1) Въздействието е мярка за критичността на инцидент, проблем, или заявка по отношение на бизнеса на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Прието е въз основа на степента на засягане работоспособността на системите и/или броя на засегнатите потребители да се определя обхватът на въздействието.

НИВО НА ВЪЗДЕЙСТВИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Ниво 1 – Много висок (Very High)	<p>Без или с много голяма деградация на бизнес операциите и/или пълна загуба на критични за бизнеса функции</p> <p>Без или с много голяма продължителност на спиране на системата (повече от 8 часа)</p> <p>Засягане на всички потребителите</p> <p>Без или с много голямо количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или с много голяма загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или с много голяма загуба на бизнес</p> <p>Без или с много големи глоби (повече от 25000 лева)</p>
Ниво 2 – Висок (High)	<p>Без или с голяма деградация на бизнес операциите или частична загуба на критични за бизнеса функции</p> <p>Без или с голяма продължителност на спиране на системата (5 до 8 часа)</p> <p>Засягане на > от 50% от потребителите</p> <p>Без или с голямо количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или с голяма загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или с голяма загуба на бизнес</p> <p>Без или с големи глоби (от 5001 до 25000 лева)</p>
Ниво 3 – Среден (Medium)	<p>Без или със средна деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции</p> <p>Без или със средно продължителност на спиране на системата (3 до 5 часа)</p> <p>Засягане на < от 50% от потребителите</p> <p>Без или със средно количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или със средна загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или със средна загуба на бизнес</p> <p>Без или със средна глоби (от 501 до 5000 лева)</p>
Ниво 4 – Нисък (Low)	<p>Без или с малка деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции</p> <p>Без или с малка продължителност на спиране на системата (1 до 3 часа)</p> <p>Засягане на < от 10% от потребителите</p> <p>Без или с малко количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или с малка загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или с малка загуба на бизнес</p> <p>Без или с малки глоби (до 51 до 500 лева)</p>
Ниво 5 – Много нисък (Very Low)	<p>Без или с много малка деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции</p> <p>Без или с много малка продължителност на спиране на система (1 час или по-малко)</p> <p>Засягане на 1 потребител</p> <p>Без или с много малко количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или с много малка загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или с много малка загуба на бизнес</p> <p>Без или с много малки глоби (до 50 лева)</p>

- (2) Спешност е мярка, която показва времето след възникването на инцидента в рамките на което ще се достигне до максималния размер на въздействието. Тя определя необходимата скорост, която се изисква за постигане на решение или степента, в която ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ може да понесе забавяне в разрешаването на конкретен инцидент, проблем или заявка. VIP статусът също може да повлияе на оценката за спешност.

НИВО НА СПЕШНОСТ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Ниво 1 – Много висок (Very High)	до 1 часа
Ниво 2 – Висок (High)	до 2 часа
Ниво 3 – Среден (Medium)	до 4 часа
Ниво 4 – Нисък (Low)	до 8 часа
Ниво 5 – Много нисък (Very Low)	над 24 часа

XI. ЦЕЛИ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ИНЦИДЕНТИ.

Чл. 27. За да осъществи услугите, посочени в настоящото споразумение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ на услугата ще изпълнява заявки, свързани с инциденти и/или на заявки, подадени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в следните времеви рамки:

- (1) В рамките на до 1 (един) часа (в работно време) за въпросите, класифицирани като такива с много висок (Very High) и висок (High) приоритет;
- (2) В рамките на до 8 (осем) часа (в работно време) за въпросите, класифицирани като среден (Medium), нисък (Low) и много с нисък (Very Low) приоритет.

Чл. 28. Помощ (обслужване) на място и отдалечено обслужване, чрез прилагането на отдалечен достъп (Remote Desktop) и виртуална частна мрежа (Virtual Private Network), когато са налични ще бъде предоставяно чрез интернет в посочените по (1) и (2) по-горе срокове, зависещи от приоритета на инцидента и/или заявката.

XII. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГАТА

Чл. 29. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да започне работа по регистриран инцидент и/или заявка, докладван от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ незабавно, считано от момента на уведомяване ако уведомяването е в работно време или началото на работния ден следващо уведомяването.

Чл. 30. В рамките на 2 часа (в работно време), считано от момента на уведомяване, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да информира ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за започване работа по инцидента.

Чл. 31. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за ескалирането на инцидента на следващо ниво съгласно възприетата схема за ескалация.

XIII. ПРОЦЕДУРИ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОМЯНАТА

Чл. 32. Управлението на промени в услугата и свързаните с нея компоненти се изпълнява съгласно внедрена при ИЗПЪЛНИТЕЛЯ процедура за управление на промени.

XIV. ИТ НЕПРЕКЪСНАТОСТ НА УСЛУГАТА И СИГУРНОСТ

Чл. 33. При ИЗПЪЛНИТЕЛЯ е внедрена система за управление на сигурността на информацията, гарантираща непрекъсваемост на ИТ услугите. Дейностите се изпълняват съгласно политика за сигурност на информацията, процедура за управление на сигурността на информацията и процедура за управление на инциденти по сигурност на информацията и възстановяване на работоспособност. В сградите на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ е осигурена подходяща инфраструктура и съоръжения, които са предпоставка за свеждане до минимум на прекъсванията на

услугата. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се ангажира да внедри и поддържа подходящи механизми за контрол на рисковете за сигурността на информацията и изпълнението на бизнес процесите. Внедрени са подходящи практики за контрол и защита от злонамерен софтуер, неоторизиран достъп, изтичане на информация и др.

XV. ПРЕГЛЕД НА УСЛУГАТА

Чл. 34. Веднъж месечно ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ прави вътрешен преглед на изпълнението на услугата, а веднъж годишно се извършва преглед с клиента. Прегледът се извършва съгласно внедрена процедура за управление нивото на услугата.

XVI. ИЗПОЗВАНИ ТЕРМИНИ

НАЛИЧНОСТ - свойството за достъпност и използваемост на информацията при заявка от упълномощено лице;

ПОВЕРИТЕЛНОСТ - свойството информацията да не се предоставя или разкрива пред неупълномощени лица, служители или процеси;

ЦЯЛОСТНОСТ - свойството за опазване на точността и целостта на активи;

СИГУРНОСТ НА ИНФОРМАЦИЯТА - запазване на поверителност, цялостност и наличност на информацията;

УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА - координирани действия за насочване и контролиране на организацията по отношение на риска;

ИНЦИДЕНТ – непредвидено прекъсване на услуга, намаляване на качеството на услуга или събитие, което все още не се е отразило върху услугата към клиента.

ПРОБЛЕМ – коренната причина за един или повече инциденти

ПУСКАНЕ В ДЕЙСТВИЕ - набор от нови и/или променени елементи от конфигурацията, изпробвани и въведени заедно в реални условия, в резултат на една или повече промени.

ЗАЯВКА ЗА ПРОМЯНА – предложение за промяна на услуга, компонент на услугата или на Системата за управление на услугите.

СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВО НА УСЛУГАТА (SLA) - писмено споразумение между доставчик на услуга и клиент, документиращо услуги и договореното ниво на тяхното предоставяне.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

чл. 37 ЗОП

във вр. чл.

55, ал. 3

Д-р Б.Миразчийс ЗЗЛД автор

Съгласували: чл. 37 ЗОП

във вр. чл.

А. Бъчварова – гл. счетоводител
55, ал. 3
ЗЗЛД

Г. Роева

чл. 37 ЗОП

С. Инджк във вр.

чл. 55, ал.

3 ЗЗЛД

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

В. ТАФРАДЖИЙСКИ ЗЗЛД

