

Договор за изпълнение на поръчка:  
„Осигуряване на цялостна експлоатационна поддръжка на работоспособността на инфраструктурната среда на системите на електронното правителство”

Днес, ..... 2015 година, в гр. София, между:

**МИНИСТЕРСТВОТО НА ТРАНСПОРТА, ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ И СЪОБЩЕНИЯТА**, със седалище гр. София, ул. „Дякон Игнатий” № 9, ЕИК 000695388, представлявано от **Ивайло Московски**, министър на транспорта, информационните технологии и съобщенията и от **Иван Иванов**, директор на дирекция „Финанси”, наричано по-долу „**ВЪЗЛОЖИТЕЛ**” от една страна

и

**ОБЕДИНЕНИЕ „СИСТЕКОН” ДЗД**, регистрирано с нотариално заверен договор с рег. № 4927/14.08.2013 г. на нотариус № 391 Андриян Балчев, представлявано от Тома Томов, Булстат: 176560006, ИН по ДДС: BG176560006, със седалище и адрес на управление гр. София 1618, район Красно село, ж.к. Белите брези, ул. „Лерин“ 44-46, наричан по-долу за краткост „**ИЗПЪЛНИТЕЛ**”, от друга страна,

се сключи настоящият договор, като страните се споразумяха за следното:

## I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема срещу възнаграждение да осигурява:

1.1. Работоспособността на хардуера и елементите на комуникационна свързаност в КТЦЕП „Бояна”, град София, и ТЦЕП „Евксиноград”, град Варна;

1.2. Експлоатационната поддръжка на Единната среда за обмен на електронни документи (ЕСОЕД-ESB), на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), на Регистрите за оперативна съвместимост (Регистър на регистрите и данните – РРД, Регистър на електронните услуги – РЕУ и Регистър на информационните обекти – РИО) на електронното правителство при условията и сроковете, определени в настоящия договор, както и Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** – Приложение № 1, Техническата оферта и Ценовата оферта на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 2 и Приложение № 3.

(2) Предметът на договора, описан в ал. 1, включва следните дейности:

2.1. Цялостен технически одит и анализ на системите на електронното правителство.

2.2. Дейности по наблюдение и поддръжка, като:

2.2.1. Ежедневно оперативно наблюдение и поддържане функционирането на инфраструктурната среда на поддържаните системи;

*му*

- 2.2.2. Техническа поддръжка на наличното хардуерно оборудване;
- 2.2.3. Експлоатационна поддръжка на софтуерните компоненти;
- 2.2.4. Осигуряване на безпроблемна работа на активните потребители на инфраструктурната среда;
- 2.2.5. Информационно осигуряване: управление и съхранение на данните;
- 2.2.6. Осигуряване на инфраструктурна поддръжка на наличните локални компютърни мрежи и връзки (LAN), включително всички пасивни и активни компоненти на мрежите;
- 2.2.7. Гарантиране на информационната сигурност;
- 2.2.8. Включване на допълнителни системи, администриране и поддръжка на информационното съдържание и на процеса по управление на промените;
- 2.2.9. Наблюдение и оценка на достъпността на ИТ услугите в състава на ИАОПУ (Интегрирано административно обслужване и предоставяне на публични услуги на централно и местно ниво);
- 2.2.10. Оценка на капацитета на свързваната инфраструктура и достъпността на услугите;
- 2.2.11. Оперативно наблюдение и поддържане функционирането на ЕСОЕД-ESB, ЕПДЕАУ и ИС на РОС;
- 2.2.12. Експлоатационна поддръжка на софтуерните компоненти на ЕСОЕД-ESB, ЕПДЕАУ и ИС на РОС;
- 2.2.13. Техническа поддръжка за разработчици и администратори на автоматизирани информационни системи (АИС) и електронни административни услуги (ЕАУ);
- 2.2.14. Техническа поддръжка за крайни потребители на ЕПДЕАУ (граждани и бизнес);

(3) По-голяма конкретизация на дейностите по ал. 1 и ал. 2 е включена в Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** – Приложение № 1.

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да осигурява поддържането, ремонта и профилактика на помощните системи, които включват: климатизиращи, токозахранващи, електрорезервиращи, пожароизвестителни и пожарогасителни системи и системи за достъп, които са налични в двата центъра.

## **II. СРОК НА ИЗПЪЛНЕНИЕ И ПРИЕМАНЕ НА РАБОТАТА**

**Чл. 2.** (1) Срокът на този договор е 24 (двадесет и четири месеца), считано от деня, следващ датата на подписването му.

(2) Срокът за извършване на дейностите по чл. 1, ал. 2, т. 2.1. е 1 (един) месец, считано от деня, следващ датата на подписването на договора.

**Чл. 3** (1) Отчитането на изпълнението на дейностите по чл. 1, ал. 2, т. 2.1. се извършва чрез доклад за резултатите от дейностите. Докладът се представя в тридневен срок от изтичането на срока по чл. 2, ал. 2.

(2) Отчитането на изпълнението на дейностите по чл. 1, ал. 2, т. 2.2. се извършва поэтапно, на всяко тримесечие, считано от датата на подписване на настоящия договор.

3.1.1. В края на всяко тримесечие, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изготвя отчет за извършената работа, на базата на който **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изготвя проекти на приемо – предавателни протоколи за приемане на работата за съответния период. Протоколите се подписват от лицата по чл. 26 и чл. 27.

3.1.2. Документите по чл. 3 се представят на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за произнасяне в срок до 10 дни след края на всяко тримесечие.

3.1.3. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се произнася по съответната част от работата по чл. 1, ал. 2, като:

1. приема работата;
2. изисква изменения и/или допълнения на работата, в определен от него срок, изказва забележки и/или препоръки по отношение на бъдещото изпълнение на дейностите, включени в предмета на чл. 1, ал. 2.

3. отказва да приема работата.

(3) Приемо-предавателните протоколи се подписват от лицата по чл. 26 и чл. 27.

### **III. ВЪЗНАГРАЖДЕНИЕ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

**Чл. 4.** (1) Общата стойност по договора е 2 768 760.00 (два милиона седемстотин шестдесет и осем хиляди и седемстотин и шестдесет) лева без ДДС или 3 322 512 (три милиона триста двадесет и две хиляди петстотин и дванадесет) лева с ДДС. Възнаграждението е окончателно и не подлежи на актуализация, , в т. ч. и в случаите на чл. 10, т. 4. То включва всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за извършване на поръчката за целия срок на действие на договора.

(2) Възложителят заплаща възнаграждението по ал. 1 разделено на 8 (осем) равни суми, всяка възлизаща на стойност 346 095 без ДДС или 415 314 (четиристотин и петнадесет хиляди триста и четиринадесет) лева с ДДС, платими за извършената работа за всяко отчетно тримесечие в срока на договора.

(3) Заплащането се извършва в срок до 30 (тридесет) дни, след представяне на двустранно подписан от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** приемо–предавателен протокол за отчитане и приемане на работата в края на съответното тримесечие, съгласно чл. 3, ал. 2 и ал. 3 от настоящия договор, отчет за извършената работа и срещу представена от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** оригинална фактура за дължимата сума.

1. Срокът за извършване на плащането спира да тече, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** бъде уведомен, че фактурата не може да бъде платена, тъй като сумата не е дължима поради наличие на доказателства, че разходът не е правомерен. Периодът на плащане продължава да тече от датата, на която **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** получи правилно формулирана фактура или поисканите от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** разяснения, корекции или допълнителна информация.

2. В случаите, когато е начислена неустойка при условията на настоящия договор, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща дължимото възнаграждение след получаване на внесената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** неустойка по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, ако гаранцията за изпълнение не е достатъчна за събиране на дължимата неустойка.

MO

**Чл. 5.** Всички плащания от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** се извършват в лева, с платежно нареждане по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

**Банка: Банка ДСК ЕАД**

**BIC STSABGSF**

**IBAN BG45 STSA 9300 0021 8612 37**

**Титуляр: Обединение СИСТЕКОМ ДЗЗД**

#### **IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА**

**Чл. 6. (1)** За обезпечаване на доброто и точно изпълнение на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава при подписване на договора да представи гаранция за изпълнение на задълженията си по него, включително и за гарантиране на качеството на извършените дейности, предмет на договора, в размер на 83 062.80 лева (осемдесет и три хиляди шестдесет и два лева и осемдесет стотинки), представляващи 3 % от стойността на договора, със срок на валидност 60 дни, считано от приключването на договора.

(2) Гаранцията се представя под формата на банкова гаранция за добро изпълнение. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за сверка съдържанието на банковата гаранция преди нейното издаване. Гаранцията за изпълнение на договора може да бъде под формата на парична сума, внесена по следната сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

IBAN: BG 77 BNBG 96613300124801,

BIG: BNBGBGSD,

БНБ ЦУ - гр. София,

(3) При подписването на настоящия договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя оригинал на банковата гаранция или на платежното нареждане като доказателство за внесената гаранция.

(4) Обслужването на банковата гаранция за изпълнение, таксите и други плащания по нея, банковите преводи, комисионните, както и поддържането на банковата гаранция за изпълнение на целия период на действие са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

**Чл. 7. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава гаранцията в срок до 15 (петнадесет) работни дни след:

1. след крайното изпълнение на този договор без забележки;
2. писменото уведомление на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за отпадането на необходимостта от работата.

**Чл. 8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** задържа гаранцията по чл. 6 при пълно неизпълнение на задълженията по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** изпълни частично, забави изпълнението или изпълни лошо задължение по този договор, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** усвоява частично или напълно гаранцията, без това да го лишава от правото да търси обезщетение за претърпени вреди.

*Ma*

## V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

**Чл. 9. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен:

1. Да окаже необходимото съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на договора, вкл. и достъп до центровете;
2. Да се произнася по изпълнението на съответните дейности по предмета на договора и да съгласува плановете по чл. 20;
3. Да заплати посоченото в този договор възнаграждение за приетите от него работи при спазване на уговорените условия и срокове;
4. Да осигури на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** достъп до известната му информация и документация, необходима на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на работата;
5. Да определи лице за осъществяване на връзка с **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, което оперативно да координира, контролира и съгласува дейностите във връзка с предмета на договора, и което да подписва протоколите, предвидени в чл. 3.

**Чл. 10. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

1. да получава писмени доклади на всяко тримесечие за състоянието и степента на завършеност на дейностите, включени в чл. 1, както и доклади за всички регистрирани прекъсвания и откази на системите на електронното правителство, тяхното времетраене и причините за това, както и за взетите мерки и отговорните лица;
2. да прави корекции и забележки по отношение на качеството на извършените работи и да изисква тяхното отстраняване;
3. при поискване да получава незабавно информация за хода на работите и за ползваните от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** специалисти;
4. в случай че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** желае замяна на някоя/-и от възложените за поддръжка системи с еквивалентна/-и, той отправя писмено искане до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, към което прилага нужната документация. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да разучи, тества и поддържа заменената система/-и. Промяната се отразява чрез промяна в Приложение № 1 на този договор;
5. да развали договора едностранно, като даде подходящ срок за изпълнение, определен за всеки отделен случай и установен в протокол по реда на чл. 3, при условие, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не извърши работата в обема, срока и при условията на настоящия договор, или не изпълни друго задължение по този договор. Развалянето може бъде направено и без даване на подходящ срок за изпълнение, ако **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** прецени.

## VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

**Чл. 11. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен:

1. Да осъществява дейностите, включени в предмета на този договор, качествено, точно и навреме, както и да осигурява обслужване на системите на електронното правителство при непрекъснат режим на работа – 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата за целия срок на договора при спазване на действащите нормативни

Mo

актове и приложимите технически норми. За изпълнение на договора **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя документите по раздел II и раздел III, съгласно договорените условия.

2. Да изпълнява предмета на този договор при условията, сроковете и качеството, предвидени в Техническата спецификация и Техническата и Ценовата си оферти - неразделни части от този договор;

3. Да изготвя писмени доклади до **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на всяко тримесечие за всички регистрирани прекъсвания и откази на системите на електронното правителство, тяхното времетраене и причините за това, както и за взетите мерки и отговорните лица;

4. Да определи лице, упълномощено да осъществява връзката с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, което оперативно координира, контролира и съгласува дейностите във връзка с предмета на договора, и което подписва протоколите, предвидени в чл. 3;

5. Да уведоми предварително в писмена форма **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в случай, че при извършването на работата е възникнала необходимост от участие на допълнителни специалисти или замяна на някой от специалистите, включени в офертата му, с посочване на причините, налагащи това. Замяна на член на екипа, посочен в Списък на ключовите експерти за изпълнение на предмета на поръчката – Приложение № 6 към договора, може да се извърши само с предварително писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Опитът, образованието и квалификацията на новия експерт трябва да са аналогични или по-високи от тези, които **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е предложил в своята оферта;

6. Да уведомява своевременно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички възникнали откази и проблеми, застрашаващи нормалната работоспособност на центровете на електронното правителство при стриктно спазване на експлоатационните процедури;

7. Да използва наличните стандартни средства на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за наблюдение на процесите и работата на услугите в инфраструктурната среда и интегрираните системи, като регистрира и документира всяко събитие, което може да доведе до неработоспособност на електронните услуги;

8. Да поддържа база данни за всички технически устройства, постъпили за ремонт при него и собствена система за управление на инциденти и заявки с национален обхват, в която се регистрират всички заявки;

9. Да извършва превантивна дейност (периодична профилактична дейност) в процеса на експлоатационното обслужване на центровете. Периодичната профилактична дейност ще се извършва по график, съгласуван с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, без прекъсване на предоставяните услуги, като тези дейности следва да бъдат планирани за целия период на договора;

10. Повредите по оборудването, причинени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или трети лица, които той е допуснал до него, се отстраняват за негова сметка.

11. Да осигури помощните системи (климатизиращи, токозахранващи, електрорезервиращи, пожароизвестителни и пожарогасителни системи и системи за достъп) за необходимата околна среда на системите и членовете на изпълнителските екипи в КТЦЕП/ТЦЕП, както следва:

ЧУ

- а) осигуряване на гарантирано, непрекъснато електрозахранване – категория „0“
  - б) осигуряване на помощни системи за поддръжка на работен температурен диапазон на помещенията на разположение на оборудването и експлоатационния състав от +20 до + 25 градуса по Целзий;
  - в) осигуряване на системата за пожароизвестяване;
  - г) осигуряване на средства за противопожарна защита.
- (2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да отговаря за възложената от него работа на специалисти като за своя.

**Чл. 12. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право:

- (1) Да иска и да получава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** необходимото съдействие за изпълнение на работата по този договор;
- (2) При точно изпълнение на договора да получи от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** уговореното възнаграждение в размера и при условията на договора.

## **VI. ОТГОВОРНОСТ И НЕУСТОЙКИ. ПРЕКРАТЯВАНЕ**

**Чл. 13.** При забава на изпълнението на задължение по този договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер на 0,5% от стойността на договора за всеки просрочен ден, но не повече от 20 (двадесет) % от общата стойност на договора по чл. 4, ал. 1.

**Чл. 14.** (1) При некачествено или частично изпълнение на задължение по договора **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер на 25 % от общата стойност на договора по чл. 4, ал. 1.

(2) При пълно неизпълнение на което и да е задължение по договора **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер на 25 % от общата стойност на договора по чл. 4, ал. 1.

(3) Общият размер на неустойката се прихваща от сумата на внесената гаранция за добро изпълнение. В случай, че гаранцията за добро изпълнение не покрива изцяло дължимата неустойка, разликата се превежда по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** – IBAN BG42 BNBG 9661 3000 1248 01, BIC BNBGBGSD, БНБ

**Чл. 15. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали договора в случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не започне изпълнение на задълженията си по него в срок от 30 (тридесет) дни от подписване на договора. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** не дължи никакво възнаграждение и/или обезщетения на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 16.** В случаите, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е извършил част от работата и понататъшното довършване на работата е невъзможно или ненужно, договърът се прекратява с двустранно подписан протокол, в който се определят извършената работа и дължимото от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** възнаграждение.

**Чл. 17.** (1) Договорът се прекратява:

- 1. с изпълнението му;
- 2. по взаимно съгласие между страните, изразено писмено;
- 3. когато изпълнението стане невъзможно поради причина, за която никой от

мд

страните не носи отговорност.

4. в случаите, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ**, при изпълнение на своите задължения по настоящия договор, използва подизпълнители, без същите да са посочени в неговата оферта в процедурата за възлагане на обществената поръчка или използва подизпълнители, различни от посочените.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да прекрати договора с 14-дневен срок на предизвестие, ако в резултат на обстоятелства, възникнали след сключването му, не е в състояние да изпълни своите задължения.

### VIII. НИВО НА ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 18. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изпълнява задълженията си по чл. 11, ал. 1, т. 1 както и да обезпечи ресурсно и да предостави комплексна поддръжка на инфраструктурната среда на системите на електронното правителство при спазване на следните параметри на качеството на обслужване на хардуерните системи:

Параметър	Обект на ИАОПУ / Местоположение	Параметри на обслужването
Режим на поддръжане	КТЦЕП „Бояна” - София	Непрекъснат режим (24x7) 365 дни в годината
	ТЦЕП „Евксиноград” – Варна	Непрекъснат режим (24x7) 365 дни в годината
Време за реакция (ч) (макс)	КТЦЕП „Бояна” - София	30 минути от подаване на заявката
	ТЦЕП „Евксиноград” – Варна	30 минути от подаване на заявката
Време за отстраняване на повредата (ч) (макс)	КТЦЕП „Бояна” - София	8 часа от подаване на заявката
	ТЦЕП „Евксиноград” – Варна	16 часа от подаване на заявката

(2) Страните се споразумяват, че за целите на нивото на обслужване, което **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** осигурява при комплексната поддръжка на работоспособността на инфраструктурната среда на системите на електронното правителство:

18.2.1. Работно време е периодът от 00.00 ч. до 24.00 ч. - всеки ден от седмицата, 365 дни в годината.

18.2.2. Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване регистрирането на повредата от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през определена в договора точка за контакт.

18.2.3. Времето за отстраняване на повредата се отчита от момента на потвърждаването на приемането ѝ до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на системите на електронното правителство чрез ремонт на

WU



повреденото устройство или осигуряване и включване на обратно устройство със същите или по-високи технически характеристики.

18.2.4. Поддръжката на устройствата и специфичните конфигурации се извършва „на място“ (on site).

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изпълнява задълженията си по чл. 11, ал. 1, т. 1, както и да обезпечи ресурсно и да предостави комплексна поддръжка на инфраструктурната среда на системите на електронното правителство при спазване на следните параметри на качеството на обслужване на приложния софтуер:

Параметър	Обект / Местоположение	Параметри на обслужването
Режим на поддръжане	ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС в КТЦЕП „Бояна” - София	Непрекъснат режим (24x7) 365 дни в годината
	ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС в ТЦЕП „Евксиноград” - Варна	Непрекъснат режим (24x7) 365 дни в годината
Максимално време за реакция (ч) в зависимост от приоритизацията на проблема	ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС в КТЦЕП „Бояна” - София	Приоритет 1 – до 30 мин. от подаване на заявката Приоритет 2 – до 2 часа Приоритет 3 – до 8 часа
	ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС в ТЦЕП „Евксиноград” - Варна	Приоритет 1 – до 30 мин. от подаване на заявката Приоритет 2 – до 2 часа Приоритет 3 – до 8 часа
Максимално време за отстраняване на проблема (ч) в зависимост от приоритизацията на проблема	ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС в КТЦЕП „Бояна” - София	Приоритет 1 – до 4 часа от идентифициране на проблема Приоритет 2 – до 12 часа от идентифициране на проблема Приоритет 3 – до 24 часа от идентифициране на проблема
	ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС в ТЦЕП „Евксиноград” - Варна	Приоритет 1 – до 4 часа от идентифициране на проблема Приоритет 2 – до 12 часа от идентифициране на проблема Приоритет 3 – до 72 часа от идентифициране на проблема

(4) Страните се споразумяват, че за целите на нивото на обслужване, което **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** осигурява при комплексната поддръжка на работоспособността на инфраструктурната среда на системите на електронното правителство, приоритизацията на възникналите проблеми с приложния софтуер на ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС се дефинира, както следва:

18.4.1. Проблеми с **приоритет 1** – Проблемът нарушава работоспособността на цялата ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС или изключително важна функция от нея.

18.4.2. Проблеми с **приоритет 2** – Проблемът засяга отделна част или функция на ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС и той може да бъде временно заобиколен.

18.4.3. Проблеми с **приоритет 3** – Проблемът е несъществен и не нарушава нормалната работа на ЕПДЕАУ, ЕСОЕД-ESB и ИС на РОС, но за да не се задълбочи или да не затруднява излишно потребителите, е необходима корекция.

**Чл. 19.** Техническото поддържане, предоставено от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, покрива следните дейности:

- Приемане и регистриране на съобщение за повреда;
- Определяне на приоритет за съответното повикване, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки за ремонт;
- Консултации по телефона;
- Посещение на място;
- Попълване на сервизна карта;
- Транспорт от и до съответния КТЦЕП или ТЦЕП;
- Диагностика на повреденото устройство;
- Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;
- Тестване на технически устройства за работоспособност;
- Осигуряване на оборотна техника;
- Поддържане на картотека от сервизни карти;
- Изпращане при необходимост на дефектирани модули и устройства за ремонт в предварително уточнени специализирани сервизни бази в страната;
- Изпълнителят осигурява доставката на всички необходими части за подмяна;
- Наблюдение на състоянието;
- Оценка на състоянието;
- Генериране на отчети;
- Разпространение на информация.

**Чл. 20.** За целите на поддръжката на работоспособността на инфраструктурната среда на системите на електронното правителство:

20.1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да прегледа, нанесе корекции и одобри внесени за съгласуване от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** планове и предложения за промени и подобрения;

20.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 30 дни от подписването на договора да осигури и представи за съгласуване от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** план за действие при аварийни ситуации и кризи, в който се съдържат съответните процедури за възстановяване и превантивни действия за гарантиране на функционирането на КТЦЕП-Бояна и ТЦЕП – Варна;

20.3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 30 дни от подписването на договора да осигури и представи за съгласуване план с мерки за осъществяване на физическата сигурност на информацията в съответствие с Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност.

## IX. СПОРОВЕ, ПРИЛОЖИМО ПРАВО И ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

**Чл. 21.** Настоящият договор влиза в сила от датата на подписването му и има действие до изтичане на уговорения срок.

**Чл. 22.** Всички евентуални спорове, възникнали при или по повод изпълнението на настоящия договор, се решават по взаимно съгласие. Когато споразумение не може да бъде постигнато, спорните въпроси се отнасят за решаване по съдебен ред.

**Чл. 23.** За неуредени в настоящия договор въпроси се прилагат съответните разпоредби на ЗЗД и нормативните актове от действащото българско законодателство, уреждащи взаимоотношенията между страните.

**Чл. 24.** Всички документи във връзка с изпълнението на настоящия договор се изготвят на български език.

**Чл. 25.** Всички съобщения по настоящия договор, отправени от едната страна до другата страна, чрез писмо с обратна разписка, факс или срещу подпис от приемащата страна се считат връчени, ако са на адреса, посочен в договора. Те се считат връчени и в случай, че има промяна в седалището и адреса на управление на всяка една от страните, ако тя не е уведомила писмено другата страна за промяната.

**Чл. 26.** В изпълнение на задълженията си по настоящия договор **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** определя за свой представител Тома Павлов Томов.- ОБЕДИНЕНИЕ „СИСТЕКОМ“ ДЗЗД, имейл office@cncys.bg, телефон за контакти: 02 958 3600, факс 02 958 3036. Същият е оправомощен оперативно да координира, контролира и съгласува дейностите във връзка с предмета на договора, и да подписва предвидените в този договор протоколи и други документи във връзка с изпълнението на договора.

**Чл. 27.** В изпълнение на задълженията си по настоящия договор **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** определя за свои представители следните лица:

1. Калин Калинов – държавен експерт в дирекция ИТЕУ, имейл, kkalinov@mtitc.government.bg, телефон 02 949 2421, факс 02 988 5094;

2. Жорж Захариев – главен експерт в дирекция ИТЕУ, имейл, gzahariev@mtitc.government.bg, телефон 02 949 2091, факс 02 988 5094;

3. Мирослав Папазов – старши експерт в дирекция ИТЕУ, имейл, mrapazov@mtitc.government.bg, телефон 02 949 2426 факс 02 988 5094;

Същите са оправомощени оперативно да координират, контролират и съгласуват дейностите във връзка с предмета на договора и да подписват предвидените в този договор протоколи и други документи във връзка с изпълнението на договора.

**Чл. 28.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се съгласяват, че определените представители по чл. 26 и чл. 27 при необходимост могат да бъдат заменени след предварително писмено уведомление до другата страна.

Настоящият договор се състави и подписа в 4 (четири) еднообразни екземпляра – три за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и един за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Неразделна част от този договор са:

1. Техническа спецификация на Възложителя – Приложение № 1;
2. Техническа оферта на Изпълнителя – Приложение № 2;
3. Ценова оферта на Изпълнителя – Приложение № 3;
4. Гаранция за изпълнение на договора – Приложение № 4;
5. Опис на наличното хардуерно оборудване – Приложение № 5;
6. Списък на ключовите експерти за изпълнение на предмета на поръчката – Приложение № 6.

**ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**

**Ивайло Московски**

Министър на транспорта,  
информационните технологии и съобщенията

**ИВАН ИВАНОВ**

Директор на дирекция „Финанси“



**ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

Тома Тодоров

