

002A
ДОГОВОР №: 4137

за съпровождащи дейности при ползване на софтуерни продукти

Днес, 29.01... 2018г. в гр. Кърджали се подписа настоящия договор за съпровождащи дейности при ползване на софтуерни продукти между:

МБАЛ "Д-р Атанас Дафовски" АД – Кърджали, представлявана от:

име:

длъжност:

1. Д-р Тодор Черкезов

Изпълнителен директор

със седалище в гр. Кърджали адрес на управление гр. Кърджали, ул. "Беломорски" №53, тел.: (0361) 61 346, факс: (0361) 61 217, фирмено дело №: 515/2000 г. на Кърджалийски Окръжен Съд, ЕИК 108501669, ИН по ДДС BG108501669, наричан по-долу за краткост "ВЪЗЛОЖИТЕЛ", от една страна

и

Гама Консулт- Калинкин, Прокопов и с-ие СД, представлявана от:

име:

длъжност:

1. Вълко Иванов Калинкин

Управител

2. Деян Крумов Прокопов

Управител

със седалище в гр. София и адрес на управление - гр. София, бул. Шипченски проход 63, ет. 2, телефон. 02/447-6000, факс 02/447-6099, фирмено дело 17796/97г., ИН по ДДС BG121562456, ЕИК 121562456, банкова сметка (IBAN) BG24UNCR96601048584410, банков код (BIC) UNCRBGSF, при банка УниКредит Булбанк, наричан по-долу за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна.

СТРАНИТЕ СЕ СПОРАЗУМЯХА ЗА СЛЕДНОТО:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извършва абонаментна поддръжка и консултиране по свои програмни продукти, за които ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е придобил лицензни права за ползване.

(2) Нивото на обслужване, което ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще осигури на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за договорените в чл. 2 услуги (предмет на договора) е описано в Приложение 1, неразделна част от настоящият договор, представляващо допълнително споразумение към него.

Чл. 2. Абонаментната поддръжка включва:

- (1) Консултации с цел методическа помощ по текущата работа и по проблеми, касаещи технологията на ползване на програмни продукти касаещи Чл.1 (1).
- (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.

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

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

- (1) Консултации във връзка с проблеми, касаещи технологията на ползване на програмните продукти и/или с цел методическа помощ за работа с програмните продукти по телефона в работно време на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ –8:30 до 17:30 часа за

всеки работен ден.

- (2) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS) - на място или чрез отдалечен достъп (Remote Desktop или виртуална частна мрежа /Virtual Private Network/) в сроковете по Чл. 27 от Приложение 1, съгласно приоритета на инцидента след уведомяване от представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- (3) Предоставяне на всички променени и допълнени версии на програмния продукт направени съобразно промените в нормативната уредба или по друга причина без допълнително заплащане.

Чл. 4. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ води отчетност за извършената работа по изпълнение на този договор, като за целта попълва протокол за всяка извършена работа, съдържащ: имената на специалистите, извършили обслужването; типа на извършената работа (консултация, методическа помощ и т.н.)

Чл. 5. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност за недостижати функционални показатели в следствие на:

- влошени параметри и небалансираност на техническата и/или системна среда;
- грешки, получени в резултат на неправилна експлоатация;
- заразяване на компютрите с вируси;
- повреда в компютрите.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност за каквито и да е пропуснати ползи, нанесени вреди, загуба на информация, свързани с използването или невъзможността за използване на резултатите от програмния продукт.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 6. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право по време на изпълнение на договора да извършва проверка 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.

(2) Допълнителната работа по обслужването на програмните продукти, която е причинена от неправилна експлоатация, проявена небрежност или неподходящи условия, е за сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплаща уговореното в чл. 14 абонаментно възнаграждение.

Чл. 9. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

- да осигури достъп до работните места, необходими за извършване на фиксиране на грешки в програмните продукти на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

(2) Забавянето при изпълнение на някое от горните задължения удължава съответно сроковете за отстраняване на повредата и е основание за неустойката по чл. 15.

IV. ПОВИКВАНЕ ПРИ ПОВРЕДА. СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ

Чл. 10. (1) Съобщения или заявки от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за отстраняване на възникнала повреда в информационната система или инцидент (Приложение 1, XVI, Инцидент) при ползването ѝ, се депозира по начина описан в Чл. 11 на Приложение 1 от координаторите (определени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ);

(2) В заявката или съобщението за инцидент от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ посочва спешността и достатъчно информация за да се определи въздействието и приоритета на инцидента или заявката съгласно Чл. 26 от Приложение 1.

Чл. 11. (1) Срока за реакция (уведомяване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за започване на работа) по постъпило съобщение за инцидент или заявка е съгласно Чл. 30 от Приложение 1

(2) Срока за решение по постъпило съобщение за инцидент или заявка е съгласно Чл. 27 от Приложение 1.

Чл. 12. 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 от Приложение 1.

Чл. 13. По искане на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и при техническа възможност и съгласие от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ той може да изпълнява дейности и извън работното си време по Чл. 7 от Приложение 1.

V. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 14. Цените на отделните дейности се определят в размер на:

- | | |
|--|---------------------|
| (1) Работно място № 1 за програмен продукт (ПП), без ДДС | - 151.20 лв./месец. |
| За всяко следващо работно място от ПП, без ДДС | - 22.68 лв./месец. |

- (2) Обект на поддръжка по този договор са следните програмни продукти (отбелязани с „Работни места брой” по-голям от нула), модули от програмна система (вж. *таблица 1*):

Наименование на продукта	Работни места брой	Цена лв.	Формиране на цената	таблица 1 забележка
Гама КОДМАСТЕР	80	1 942,92 лв./м.	= (1*151.20+79*22.68) лв.	
Гама КАЛК	2	173,88 лв./м.	= (1*151.20+1*22.68) лв.	
Гама КОНТ	5	241,92 лв./м.	= (1*151.20+4*22.68) лв.	
Гама МУЛТИЛАБ	10	355,32 лв./м.	= (1*151.20+9*22.68) лв.	
Гама МУЛТИЛАБ-КААВ ¹	8	309,96 лв./м.	= (1*151.20+7*22.68) лв.	
Гама СТОР	13	423,36 лв./м.	= (1*151.20+12*22.68) лв.	
Гама ДИЕТИ	4	219,24 лв./м.	= (1*151.20+3*22.68) лв.	
Отстъпка	10 %	366,66 лв./м.		

таблица 2			
122			
		За месец	За година
Общо без ДДС		3 299,94 лв./м.	39 599,28 лв./г.
ДДС	20.00%	659,99 лв./м.	7 919,88 лв./г.
Общо с вкл. ДДС		3 959,93 лв./м.	47 519,16 лв./г.

- (3) Общата *месечна* сума (табл.2) за абонаментна поддръжка на инсталираните програмни продукти, съгласно Чл. 14, т. 1 и 2 е 3,299.94 (три хиляди двеста деветдесет и девет лева и 94 ст.) лева на месец, върху сумата се начислява ДДС според ЗДДС в размер на 20.00% и окончателната месечна сума с вкл. ДДС е 3,959.93 (три хиляди деветстотин петдесет и девет лева и 93 ст.) лева {общата годишна сума е 39,599.28 (тридесет и девет хиляди петстотин деветдесет и девет лева и 28 ст.) лева, върху сумата се начислява ДДС според ЗДДС в размер на 20.00% и окончателната сума с вкл. ДДС е 47,519.16 (четиридесет и седем хиляди петстотин и деветнадесет лева и 16 ст.) лева}.
- (4) Дейностите по Чл. 13 (в извън работно време) по заявка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, когато не са по вина на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се протоколират и се заплащат допълнително по 85 (осемдесет и пет) лева за човеко.час, с включено ДДС.
- (5) Услугите по заявка (с уточнение на вида специалист) на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ надхвърлящи обема дейност (човеко.часовете) по договора се протоколират и се заплащат допълнително по:

Специалист	Цена лева за ч.ч	
	с вкл. ДДС	
софтуерен специалист I ^{во} ниво	36	(тридесет и шест)

¹ КААВ-Клинични анализатори автоматизирана връзка

софтуерен специалист II-PO ниво	42	(четиридесет и два)
софтуерен специалист III-TO ниво	54	(петдесет и четири)
Програмист	66	(шестдесет и шест)

- (6) Предоставяне на услуги при поискване, свързани с експлоатацията и актуализацията на програмните продукти извън дейностите по Чл. 3 се заплащат като услугите по заявка Чл.14, (5).
- (7) Услугите по Чл.14, (5) се заплащат, като към фактурата се прилагат копие от протоколи за извършените дейности.
- (8) Възложителят дължи заплащане на месечното възнаграждение за абонаментна поддръжка на тримесечие. Дължимата сума се заплаща до 60 (шестдесет) дни след представянето на фактурата на всяко тримесечие по банков път. Дължимото ~~възнаграждение за всички предоставени допълнителни услуги се заплащат до 60~~ (шестдесет) дни след представяне на фактура и протокол за предоставяне и приемана.
- (9) Уговаря се 10 (десет) дневен гратисен период за плащане, след изтичането на който, услугите по Чл.2 и Чл. 3 не могат да бъдат ползвани с изключение на Чл. 2, (3) за които, ползването се прекратява след 30 (тридесет) дневен период от изтичане на срока за плащане.
- (10) Продължителността на дейностите на място по заявка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ отразени в протоколите се приравняват (в случай, че са по-малко) на 2 (два) човеко.часа, за ЛЗБП извън територията на София – град 8 (осем) човеко.часа и са в рамките на един работен ден. За всеки следващ ден правилото за приравняване на обема дейност е същото.
- (11) Програмните продукти и работните места могат да бъдат променяни в посока увеличение или намаление в зависимост от нормативните промени в областта /изисквания на НЗОК, във връзка с отчитането на дейността на лечебните заведения/ и разширяване или свиване на дейността на възложителя. При всяка промяна на броя на работните места се изготвя нова таблица 1 и таблица 2 към чл.14, ал.2 от настоящия договор за актуализираните работни места и заплащането се извършва съгласно приетите цени по чл.14, ал.1 от договора, но общата стойност на договора не може да надхвърля максималната стойност съгласно чл.20, ал.3, т.2 от ЗОП – 70 000,00 лв. без вкл.ДДС.

VI. НЕУСТОЙКИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

Чл. 15. При неспазване срока на плащане с повече от 15 (петнадесет дни), ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на ОЛП на БНБ плюс 15 пункта годишна база за периода на закъснението.

Чл. 16. При закъснение в сроковете за реакция по чл.11 с повече от 6 /шест/ часа, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на 5% от месечното абонаментно възнаграждение за модула, за който се отнася повикването.

VII. СРОК НА ДОГОВОРА. ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл. 17. Този договор се сключва за срок от дванадесет месеца, считано от 01.02.2018 г.

Чл. 18. Договорът се прекратява:

- (1) при изтичане на срока му;
- (2) по взаимно писмено споразумение на страните;
- (3) с едностранно едно месечно писмено предизвестие.

VIII. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Чл. 19. Всяка от страните има право да прекрати действието на настоящия договор след отправяне на писмено предизвестие в 30 (тридесет) дневен срок.

Чл. 20. При неспазване на клаузите на настоящия договор изправната страна има право да прекрати действието на същия едностранно, като за целта изпрати писмено предизвестие.

- Чл. 21. За неуредените в договора въпроси, страните се уговарят чрез писмени известия.
- Чл. 22. Страните от настоящият договор ще решават възникналите относно изпълнението му спорове по споразумение, а когато това се окаже невъзможно - по реда на Гражданско - процесуалния кодекс пред Компетентния Български Съд.
- Чл. 23. В случай на реорганизация, страните по този договор са длъжни в едноседмичен срок да уведомят другата страна за наименованието и седалището на организацията правопреемник.
- Чл. 24. Настоящият договор се състави в два еднообразни екземпляра по един за всяка от страните.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН
ДИРЕКТОР

/Доц. д-р

ГЛ. СЧЕТОВОДИТЕЛ

/Янка Маврева/

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

УПРАВИТЕЛ

/Вълко Калинкин/

УПРАВИТЕЛ

Юрис консулт:

/хр. Георгиева/



**СПОРАЗУМЕНИЕ
ЗА НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ
ОТ „ГАМА КОНСУЛТ-КАЛИНКИН, ПРОКОПОВ И С-ИЕ” СД
/ ОБЩИ УСЛОВИЯ /**

Дата: 29.01.2018 г.

Това споразумение се подписва между:

МБАЛ “Д-р Атанас Дафовски” АД – Кърджали, представлявана от:

име:

длъжност:

1. Доц.Д-р Тодор Черкезов, дм Изпълнителен директор
със седалище в гр. Кърджали адрес на управление гр. Кърджали, ул. “Беломорски” №53 ,
тел.:(0361) 61 346 , факс:(0361) 61 217 , фирмено дело №: 515/2000 г. на Кърджалийски Окръжен
Съд, ЕИК 108501669, ИН по ДДС BG108501669, наричан по-долу за краткост “ВЪЗЛОЖИТЕЛ”, от
една страна

и

“Гама Консулт- Калинкин, Прокопов и с-ие СД,” представлявана от:

име:

длъжност:

1. Вълко Иванов Калинкин Управител
2. Деян Крумов Прокопов Управител
със седалище в гр. София и адрес на управление - гр. София, бул. Шипченски проход 63, ет. 2,
телефон 02/447-6000, факс 02/447-6099, ел.поща gammaconsult@gammaconsult.com , фирмено
дело 17796/97г., ИН по ДДС BG121562456, ЕИК 121562456, банкова сметка (IBAN)
BG24UNCR96601048584410, банков код (BIC) UNCRBGSF, при банка УниКредит Булбанк”,
наричан по-долу за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна,

Като неразделна част от Договор № 3783/ 01 ФЕВРУАРИ 2017 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:

Гама Консулт- Калинкин, Прокопов и с-ие СД,
адрес: гр. София, бул. Шипченски проход 63, ет. 2
Телефони: 02/447-6000
факс: 02/447-6099,
e-mail: gammaconsult@gammaconsult.com
WEB: www.gammaconsult.com

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 0888/255666, 0888/510376

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)	2 часа	2 часа
Ниво 2 (Ръководител екип)	8 часа	24 часа
Ниво 3 (Ръководител отдел поддръжка)	16 часа	48 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:

Гама Консулт- Калинкин, Прокопов и с-ие СД,
адрес: гр. София, бул. Шипченски проход 63, ет. 2,
факс 02/447-6099,
e-mail: deyan@gammaconsult.com и vkalinkin@gammaconsult.com

~~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.

X. ЦЕЛ ПРИ ПРИЕМАНЕ НА ОБАЖДЕНИЯТА (БРОЙ ПОВИКВАНИЯ, ПРОПУСНАТИ ОБАЖДЕНИЯ 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)	Много висок (Very High)	Много висок (Very High)	Висок (High)	Среден (Medium)	Нисък (Low)
	Висок (High)	Много висок (Very High)	Висок (High)	Висок (High)	Среден (Medium)	Нисък (Low)
	Среден (Medium)	Висок (High)	Висок (High)	Среден (Medium)	Нисък (Low)	Нисък (Low)
	Нисък (Low)	Среден (Medium)	Среден (Medium)	Нисък (Low)	Нисък (Low)	Много нисък (Very Low)
	Много нисък (Very Low)	Нисък (Low)	Нисък (Low)	Нисък (Low)	Много нисък (Very Low)	Много нисък (Very Low)

- (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 СПЕШНОСТ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Ниво 1 – Много висок (Very High)	до 8 часа
Ниво 2 – Висок (High)	до 24 часа
Ниво 3 – Среден (Medium)	до 36 часа
Ниво 4 – Нисък (Low)	до 72 часа
Ниво 5 – Много нисък (Very Low)	над 72 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 24 (двадесет и четири) часа (в работно време) за въпросите, класифицирани като такива с много висок (Very High) и висок (High) приоритет;
- (2) В рамките на 72 (седемдесет и два) 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 следващ 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. ИЗПОЗЛВАНИ ТЕРМИНИ

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

- (2) Спешност е мярка, която показва времето след възникване 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.

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.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН
ДИРЕКТОР

/Доц. д-р Тдор Черкезов, дм/

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

УПРАВИТЕЛ.....

/Вълко Калинкия/

ГЛ.СЧЕТОВОДИТЕЛ...

/Янко

ПРАВИТЕЛ.....

/Деян

Връзка с клиент

/Хр. Георгиева/