

ОБЛАСТ СОФИЯ

ул. „Алабин“ 22

Рег. №: *14-011-003-006*

Дата: *05.10.2018*

## ДОГОВОР

№ *14-011-003-006*

Днес, .....*05.10.*.....2018 г., в гр. София, се сключи настоящият договор между:

Областна администрация на област София, ЕИК/БУЛСТАТ 831912591, с административен адрес гр. София, район „Триадица“, ул. „Алабин“ № 22, представлявана от Николай Янков Пехливанов – областен управител на област София, в качеството на **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

„МИКСИ“ ООД, ЕИК 202866021, със седалище и адрес на управление гр. София, ПК 1504, район „Оборище“, ул. „Професор Милко Бичев“ № 5, етаж 1, офис 1, представлявано от Веселина Росенова Трашлисва - управител, наричано по-долу за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

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

на основание чл. 194, ал. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), във връзка с чл. 112 във връзка с чл. 195 от ЗОП и утвърден от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ протокол за определяне на изпълнител на обществена поръчка с предмет: *“Осигуряване на разширена поддръжка на автоматизирана информационна система „Микси М2000“ чрез ънгрейд към веб-базирана версия „Микси М2009“, внедряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на версията на софтуерния продукт“*, се сключи настоящият договор („Договора/Договорът“) за следното:

### I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема срещу възнаграждение и при условията на този договор да осигури **разширена поддръжка на внедрения при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ програмен продукт АИС „Микси М2000“** чрез ънгрейд към веб-базираната му версия „Микси М2009“. включваща дейности, подробно описани в Техническата спецификация (Приложение № 1) на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, наричани за краткост „Услугите“.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя Услугите в съответствие с Техническата спецификация, Предложението за изпълнение на поръчката на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и Ценовото му предложение, съставляващи съответно Приложения №№ 1, 2 и 3 към този Договор („Приложенията“) и представляващи неразделна част от него.

**Чл. 2. (1)** Предоставянето на „Услугите“ по чл. 1, ал. 1 от настоящия Договор, се извършва за следните дейности (Дейност/ите по Договора):

**1. Дейност 1: Ъпгрейд на АИС към АИС „МИКСИ М2009“ – уеб-базирана версия, внедряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт“, обособена в два етапа:**

**а) етап 1: Внедряване на уеб-АИС върху съществуващата информационна инфраструктура на ОА и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт,** включващ:

аа. доставка на новата версия на програмния продукт и съществуващите интерфейси към него;

аб. инсталиране – обхваща цялата последователност на инсталиране на всички компоненти на софтуерния продукт в конфигурация сървър и 57 клиента и провеждане на тестове за доказване на нормалната работоспособност на системата като цяло;

ав. въвеждане в редовна експлоатация;

аг. предоставяне на право на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да използва софтуерния продукт при спазване на Закона за авторското право относно авторските права на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

ад. предоставяне на необходимата техническа документация на български език (в електронен вид на CD/DVD или във вид на Help към системата), описваща начините за използване, поддържане и администриране на софтуерния продукт; в документацията трябва да бъдат включени и ръководства на потребителя, оператора и администратора.

**б) етап 2: Ъпгрейд на АИС към уеб – АИС, мигриране на информацията (данните) и провеждане на обучение на потребители и администратори за работа със системата,** обхващащ:

ба. Ъпгрейд на АИС към уеб-АИС, миграция на информацията (данните) от АИС в ОА към уеб-базираната АИС „МИКСИ 2009“ при запазване на всички съществуващи документи и съпровождане при въвеждането ѝ в редовна експлоатация.

За да се осигури работоспособността на уеб-АИС, Изпълнителят трябва да мигрира базите данни на използваните АИС в ОА. За целта Изпълнителят трябва да разработи средства за миграция на структурираните бази данни, за което да представи план с конкретни параметри за мигриране на натрупаните бази данни от АИС за документооборота.

бб. Обучение (по съгласуван график и в осигурени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ помещения) на всички, посочени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ потребители и администратори за работа със системата – уеб-базирана АИС.

Обученията трябва да включват семинарна и практическа част, като последните се извършват като се използва внедряваната уеб-АИС. Изпълнителят трябва да отчете всяко от проведените обучения чрез списъци на участниците, които да съдържат минимум графични места за изписване на трите имена, длъжността и подпис за присъствие на всеки обучаващ се.

**2. Дейност 2: Осигуряване на разширена поддръжка на програмния продукт за период от една година, считано от датата на внедряване на „уеб-АИС“, в рамките на работното време на Възложителя от 9,00 часа до 17,30 часа, в режим 5x8 (5 работни дни в седмицата), включваща:**

а) отстраняване на всички открити софтуерни грешки или дефекти, възникнали при експлоатацията на приложния софтуер;

б) коригиране и актуализиране на съществуващи справки;

в) съдействие при инсталирането и преинсталирането на актуализации, нови и/или коригиращи версии в експлоатационната среда на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, извършвани от системните администратори на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Тези дейности се изпълняват от съответното лице в присъствие на компетентен служител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

г) консултации, свързани с нормалната работоспособност на АИС, по телефон или на място при невъзможност за извършването им дистанционно;

д) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** трябва да извършва настройки и адаптация на уеб-АИС при настъпване на промени в персоналия състав и/или организационната структура на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

е) осигуряване на Help desk система за консултации, съпровождане и осигуряване на помощ и съдействие на място, по телефон или електронна поща при работа с програмния продукт;

ж) поддържане на работоспособността на системата, в т.ч. интерфейсите към нея, извършване на наблюдения и анализи за състоянието им;

з) организиране и поддържане на постоянна връзка с потребителите на системите за съобщаване на проблемите, възникнали в хода на експлоатацията им;

и) анализ на всеки съобщен проблем и предлагане на решение за неговото отстраняване.

ii) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** при констатирана от него необходимост следва да изготвя препоръки до Възложителя за извършване на операции по бекъп на системата, позволяващ възстановяването ѝ в работещо състояние без загуба на информация.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя услугите по ал. 1, т. 2 през официалните работни дни в рамките на работното време на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** от 9.00 до 17.30 ч., при условията на използваната от него Help desk система.

(3) В зависимост от характера на възникналите проблеми работите по поддръжката на програмния продукт се извършват на място при **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Времето за реакция от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е до 5 часа, считано от момента на постъпване на заявка за обслужване.

(4) Времето за реакция за отстраняване на възникналите проблеми, свързани със софтуерни грешки и/или частично или напълно загубена работоспособност на софтуерния продукт и извършването на необходимите промени, започва да тече от момента на получаване на уведомление от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по предвидените в договора способи.

(5) Времето за отстраняване/решаване на софтуерни грешки и/или възстановяване на нормалната работоспособност на софтуерния продукт е в рамките на необходимото технологично време, но не повече от 2 работни дни.

(6) Рекламации за открити от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** програмни грешки и/или частично или напълно загубена работоспособност на софтуерния продукт се отправят до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по електронна поща и съдържат документирано описание на ситуацията, времето и условията, при които е установен проблема.

(7) Услугите по този договор не включват:

1. поддръжка на системния и мрежовия софтуер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
2. поддръжка на хардуера на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
3. обслужване, наложено поради неправилна експлоатация на информационната система;
4. обслужване, наложено поради взаимодействие на информационната система с други програмни продукти, които не се поддържат от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
5. обслужване, наложено поради причини извън контрола на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като заразяване с вируси, инцидент, злополука и други.

**Чл. 3. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** подава заявките за обслужване до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

1. по телефона на номер: 02/9434440; 02/9434372;
2. по електронна поща на адрес: *support@micsy.com*;

(2) Уведомяването по телефона се удостоверява писмено от длъжностното лице на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, което го е извършило.

## **II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл. 4.** Договорът влиза в сила на 05.10.2018 г. и е със срок на действие до изпълнение на всички, поети от Страните задължения по Договора.

**Чл. 5. (1)** Общият срок за изпълнение на Услугите е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на започване на изпълнението по Договора.

**(2)** Сроковете за изпълнение на отделните дейности по договора са, както следва:

1. Услугите, включени в дейността по чл. 2, ал. 1, т. 1, б. „а“ се извършват за срок от 7 (седем) работни дни, считано от датата на влизане на Договора в сила.

2. Услугите, включени в етапа по чл. 2, ал. 1, т. 1, б. „б“ се извършват за срок от 2 (два) месеца след приключване на етапа по т. 1;

3. Услугите, включени в етапа по чл. 2, ал. 1, т. 2 се извършват за срок от 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на внедряване на уеб-АИС при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

**Чл. 6.** Изпълнението на Договора започва, съответно Срокът за изпълнение на Услугите започва да тече от датата на влизането му в сила.

**Чл. 7.** Мястото на изпълнение на Договора е административната сграда, в която се осъществява дейността на Областна администрация на област София – гл. София, ул. „Алабин“ № 22.

### **III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ**

**Чл. 8. (1)** За предоставянето на Услугите **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да плати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** обща цена в размер на **20 941.00 лева** (двадесет хиляди девестотин четиридесет и един лева и 00 ст.) без включен ДДС и **25 129.20 лева** (двадесет и пет хиляди сто двадесет и девет лева и 20 ст.) с ДДС, наричана по-нататък „Цената“, съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**(2)** Цената по ал. 1 включва:

1. **14 653.00 лева** (четирнадесет хиляди шестстотин петдесет и три лева и 00 ст.) без ДДС или **17 583.60 лева** (седемнадесет хиляди петстотин осемдесет и три лева и 60 ст.) с ДДС - за дейността по чл. 2, ал. 1, т. 1 от Договора (*Ънгрейд на АИС към АИС „МИКСИ М2009“ – уеб-базирана версия, внедряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт*), от които:

а) **8 650.00 лева** (осем хиляди шестстотин и петдесет лева и 00 ст.) без ДДС или **10 380.00 лева** (десет хиляди триста и осемдесет лева и 00 ст.) с ДДС за дейността по чл. 2, ал. 1, т. 1, б. „а“ от Договора (*етап 1: Внедряване на уеб-АИС върху съществуващата информационна инфраструктура на ОА и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт*);

б) **6 003.00 лева** (шест хиляди и три лева и 00 ст.) без ДДС или **7 203.60 лева** (седем хиляди двеста и три лева и 60 ст.) с ДДС за дейностите по чл. 2, ал. 1, т. 1, б. „б“ от този

Договор (етап 2 „Ънгрейд на АИС към уеб - АИС, мигриране на информацията (данните) и провеждане на обучение на потребители и администратори за работа със системата), в т.ч.:

- 4 540.00 лева (четири хиляди петстотин и четиридесет лева и 00 ст.) без ДДС или 5 448.00 лева (пет хиляди четиристотин четиридесет и осем лева и 00 ст.) с ДДС за мигриране на информацията от АИС към уеб-АИС;

- 1 463.00 лева (хиляда четиристотин шестдесет и три лева и 00 ст.) без ДДС или 1 755.60 лева (хиляда седемстотин петдесет и пет лева и 60 ст.) с ДДС за обучение на потребители и администратори за работа със системата.

**2. 6 288.00 лева (шест хиляди двеста осемдесет и осем лева и 00 ст.) без ДДС или 7 545.60 лева (седем хиляди петстотин четиридесет и пет лева и 60 ст.) с ДДС** за дейността по чл. 2, ал. 1, т. 2 от Договора (*Осигуряване на разширена поддръжка на програмния продукт за период от една година, считано от датата на внедряване на „уеб-АИС“, в рамките на работното време на Възложителя*), *респективно за един месец – 524.00 лева без ДДС или 628.80 лева с ДДС.*

(3) В Цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугите, като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(4) Цената, посочена в ал. 1, е фиксирана/крайна за времето на изпълнение на Договора и не подлежи на промяна, освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

**Чл. 9. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** цената по договора по следния начин:

а) по чл. 8, ал. 2, т. 1, б. „а“ - 10% авансово в 3-дневен срок от сключването на договора, а остатъкът – в 7-дневен срок от внедряване на уеб-АИС при **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

б) по чл. 8, ал. 2, т. 1, б. „б“ – 50 % от сумата в срок от 30 дни от датата на внедряване на уеб-АИС при **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и 50 % от сумата в 3-дневен срок от датата на цялостното изпълнение на дейностите;

в) по чл. 8, ал. 2, т. 2 - ежемесечно в срок до 25-то число на текущия месец, срещу представена оригинална фактура и отчет за извършената дейност, както и двустранно подписани от лицата по чл. 43 констативни протоколи с описание естеството на повредата при всяка намеса, представляваща действие в обхвата на предмета на договора.

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

**БАНКА: Уникредит Булбанк АД**

**IBAN: BG 77 UNCR 7000 1521 3963 48 BIC: UNCRBGSF**

(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

##### Гаранция за изпълнение

**Чл. 11.** При подписването на този Договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 1 % (един процент) от общата стойност на договора без ДДС, а именно 209.41 лева (двеста и девет лева и 41 ст.), („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 3 (три) дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

(2) Действията за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора могат да включват, по избор на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при спазване на изискванията на чл. 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.** Гаранцията за изпълнение е представена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** като парична сума, внесена на 03.10.2018 г. по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

IBAN: BG 77 STSA 93003322724101; BIC: STSABGSF

при Банка ДСК ЕАД, ФЦ „Калоян“, гр. София

**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, да съдържа задължение на банката - гарант да извърши плащане при първо писмено искане от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, деклариращ, че е налице неизпълнение на задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или друго

основание за задържане на Гаранцията за изпълнение по този Договор;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава, или се издава нова.

(2) Банковите разходи по откриването и поддържането на Гаранцията за изпълнение във формата на банкова гаранция, както и по усвояването на средства от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 15. (1)** Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в която **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е посочен като трето ползващо се лице (бенефициер), която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да обезпечава изпълнението на този Договор чрез покритие на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора.

(2) Разходите по сключването на застрахователния договор и поддържането на валидността на застраховката за изисквания срок, както и по всяко изплащане на застрахователно обезщетение в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 16. (1)** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 30 (*тридесет*) дни след прекратяването на Договора в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на каквато и да е сума по нея.

(2) Освобождаването на Гаранцията за изпълнение се извършва, както следва:

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

2. когато е във формата на банкова гаранция – чрез връщане на нейния оригинал на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице;

3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица/застрахователния сертификат на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, или упълномощено от него лице.

**Чл. 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 в срок до 3 (*три*) дни след Датата на влизане в сила и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** развали Договора на това основание;

2. при пълно неизпълнение, в т.ч. когато Услугите не отговарят на изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и разваляне на Договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на това основание;

3. при прекратяване на дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или при обявяването му в несъстоятелност.

**Чл. 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.

#### **Общи условия относно Гаранцията за изпълнение**

**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.

#### **Общи права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

**Чл. 23. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да изисква от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** пълно съдействие за ефективно изпълнение на задълженията си.

**(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да получи възнаграждение при условията и в сроковете по настоящия договор.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да изиска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да документира по подходящ начин спазването на изискванията за експлоатация на информационната система.

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да извършва услугите по този договор качествено и в срок.

(5) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да изпълнява задълженията си по договора с квалифициран екип, който е предложен при подаването на документи за участие в процедурата на договаряне, предшестваща сключването на договора.

(6) При необходимост от промяна на експерт от екипа, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и представя доказателства, че новият експерт отговаря на изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(7) Експертите от екипа на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** са длъжни да спазват стриктно вътрешния ред на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да не разгласяват поверителна информация, станала им известна в процеса на изпълнение на задълженията им.

(8) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен ежемесечно да представя отчет за извършената дейност, както и двустранно подписани от лицата по чл. 43 констативни протоколи с описание естеството на повредата при всяка намеса, представляваща действие в обхвата на предмета на договора.

#### **Общи права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

Чл. 24. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигури необходимите условия за експлоатация на информационната система в съответствие с изискванията, съдържащи се в съответстващата я документация, предоставена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** осигурява за своя сметка всички базови и/или системни технологични средства (технически, програмни, комуникационни), необходими за функционирането на обслужваната информационна система. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** осигурява за своя сметка инсталацията, поддържането и развитието на тези технологични средства.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да използва информационната система, съгласно изискванията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** - автор на програмните средства, като спазва стриктно технологията за работа.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава преди да направи заявка за обслужване да извърши препоръчаните от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** процедури за диагностициране и предварителен анализ на проблема.

(5) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява своевременно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за възникнали отклонения от нормалното функциониране на информационната система и условията, при които е възникнало нарушението на работоспособността на информационната система.

(6) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява своевременно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за предстоящи промени в своите информационни системи, изискващи пренастройки на обслужваната система. Двете страни съгласуват действията си във връзка с предстоящи промени.

(7) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да не допуска поддръжка от лица, които не са представители на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(8) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигури свободен достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до работните места, където е инсталирана информационната система при извършване на дейностите, свързани с изпълнението на задълженията му по този договор.

(9) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да заплаща цената по този договор при условията и в сроковете, предвидени в него.

## **VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО**

**Чл. 25. (1)** В срок до 2 работни дни след изтичането на съответния срок за изпълнение на дейности по Договора **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя отчет на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в който описва всички извършени дейности и възникнали проблеми (включително прехвърлени от предходни периоди, ако има такива).

Отчетът се представя за одобрение от посочените в чл. 43 лица на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Отчетът се изготвя в два оригинални екземпляра – 1 за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и 1 за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 26. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

1. да присме изпълнението в срок до 5 (пет) работни дни, когато описаното в отчета отговаря на договореното.

2. да поиска преработване и/или допълване на отчета в определен от него срок, като в такъв случай преработването и/или допълването му се извършва в указан от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** срок и е изцяло за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Когато бъдат установени несъответствия на изпълненото с уговореното или бъдат констатирани недостатъци в изпълнението, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да откаже одобрението на отчета до отстраняване на недостатъците, като даде подходящ срок за отстраняването им за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. В този случай посочените в чл. 43, ал.2, т.1 лица на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** не одобряват отчета до неговото преработване и/или до отстраняване на констатираните в изпълнението недостатъци и несъответствия.

3. при неизпълнение на дадена дейност, предмет на този Договор, съобразно изискуемите параметри на качеството, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да начисли дължимата по договора неустойка и да я удържи от гаранцията за изпълнение.

4. да отправи уведомления в писмен вид по електронен път за констатирани проблеми, които уведомления трябва да съдържат: заглавие на проблема, описание на проблема, степен на критичност на проблема, дата и час на заявяването. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да променя степента на критичност на проблема, зададена от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

## **VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл. 27. (1)** При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 1.5 % (едно цяло и пет на сто) от цената на договора за всеки ден забава, но не повече от 10 % (десет на сто) от стойността на договора.

(2) При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Техническата спецификация, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено съответната дейност, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да прекрати договора.

**Чл. 28.** 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. 29. 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. 30.** 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. 31. (1)** Този договор се прекратява:

1. с изтичане срока на договора;
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата Страна е длъжна да уведоми другата Страна в срок до 5 (пет) дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;
4. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство, по смисъла на законодателството на Република България;

5. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРСЛ.

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;

2. когато за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на всяка от Страните;

**Чл. 32.** (1) Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

(2) За целите на този Договор, Страните ще считат за виновно неизпълнение на съществено задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** всеки от следните случаи:

1. когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е започнал изпълнението на Услугите в срок до 5 (пет) дни, считано от датата на влизане в сила на договора.;

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 5 (пет) дни;

3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е допуснал съществено отклонение от Техническата спецификация 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. 33.** **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. 34.** Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримемство:

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** съставят констативен протокол за извършената към момента на прекратяване работа и размера на евентуално дължимите плащания;

и

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

а) да преустанови предоставянето на Услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

б) да предаде на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички отчети, изготвени от него в изпълнение на Договора до датата на прекратяването: и

в) да върне на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички документи и материали, които са собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и са били предоставени на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с предмета на Договора.

## **IX. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

### **Дефинирани понятия и тълкуване**

**Чл. 35. (1)** Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

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

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;
2. разпоредбите на Приложенията имат предимство пред разпоредбите на Договора.

### **Спазване на приложими норми**

**Чл. 36.** При изпълнението на Договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да спазва всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

### **Конфиденциалност**

**Чл. 37. (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, всяка информация, получена в писмен, устен или електронен вид, която се обработва в Сметна

палата, включително информацията относно лични данни, собственост, сделки, финансовото състояние и други за всички лица, за които се отнася тази информация.

(2) Разгласяване на конфиденциална информация по смисъла на настоящата Декларация представлява всякакъв вид устно или писмено изявление, предаване на информация на хартиен, електронен или друг носител, включително по поща, факс или електронна поща, както и всякакъв друг начин на разгласяване на информация, в това число чрез средствата за масово осведомяване, печатните издания или Интернет.

(3) С изключение на случаите, посочени в ал. 4 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.

(4) Не се счита за нарушение на задълженията за неразкриване на Конфиденциална информация, когато:

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;

2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или

3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

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

(5) Служителите на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** се задължават да спазват стриктно вътрешния ред на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да не разгласяват поверителна информация, станала им известна в процеса на изпълнение на задълженията им.

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

#### Публични изявления

**Чл. 38. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или на резултати от работата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, без предварителното писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

### **Прехвърляне на права и задължения**

**Чл. 39.** Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

### **Изменения**

**Чл. 40.** Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

### **Непреодолима сила**

**Чл. 41. (1)** Страните не отговарят за неизпълнение на задължение по този Договор, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила.

**(2)** За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал.2 от Търговския закон. Страните се съгласяват, че за непреодолима сила ще се считат и изменения в приложимото право, касаещи дейността на която и да е от тях, и възпрепятстващи изпълнението или водещи до невъзможност за изпълнение на поетите с Договора задължения.

**(3)** Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата Страна незабавно при настъпване на непреодолимата сила. Към уведомлението се прилагат всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за настъпването и естеството на непреодолимата сила, причинната връзка между това обстоятелство и невъзможността за изпълнение, и очакваното времетраене на неизпълнението.

**(4)** Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира. Засегнатата Страна е длъжна, след съгласуване с насрещната Страна, да продължи да изпълнява тази част от задълженията си, които не са възпрепятствани от непреодолимата сила.

**(5)** Не може да се позовава на непреодолима сила Страна:

1. която е била в забава или друго неизпълнение преди настъпването на непреодолима сила;
2. която не е информирала другата Страна за настъпването на непреодолима сила; или
3. чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

**(6)** Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.



### Нищожност на отделни клаузи

**Чл. 42.** 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. 43. (1)** Всички уведомления между страните във връзка с този договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща.

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

**1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**

адрес за кореспонденция: Областна администрация на област София, гр. София, ул. „Алабин“ № 22

тел.: 02/92 65 116

e-mail: [p.stamenova@sf.government.bg](mailto:p.stamenova@sf.government.bg)

Павлина Стаменова – директор на дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“ при Областна администрация на област София,

а при нейно отсъствие:

тел.: 02/92 65 128; 02/ 92 65 110;

e-mail: [i.tihov@sf.government.bg](mailto:i.tihov@sf.government.bg)

Ивайло Тихов – главен юрисконсулт и и.д. началник на отдел „Правно обслужване и управление на собствеността“

**2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

адрес за кореспонденция: ПК 1504, гр. София, район „Оборище“, ул. „Професор Милко Бичев“ № 5, етаж 1, офис 1

тел.: 02/9434440; 02/9434372;

e-mail: [support@micsy.com](mailto:support@micsy.com)

Лице за контакт: Веселина Росенова Трашлиева.

**(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) Оторизирани лица, отговорни за изпълнение на настоящия договор са, както следва:

**1. за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**

Росица Тодорова – главен секретар и Павлина Стаменова – директор на дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“ и

**2. за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

Веселина Росенова Трашлиева – управител на „Микси“ ООД.

(5) 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.

(6) При преобразуване без прекратяване, промяна на наименованието, правноорганизационната форма, седалището, адреса на управление, предмета на дейност, срока на съществуване, органите на управление и представителство на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, същият се задължава да уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за промяната в срок до 3 (три) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

#### Приложимо право

**Чл. 44. (1)** Този Договор се сключва на български език.

(2) Приложимият език е задължителен за използване при съставяне на всякакви документи, свързани с изпълнението на Договора, в т.ч. уведомления, отчети и др.

**Чл. 45.** За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

#### Разрешаване на спорове

**Чл. 46.** Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се уреждат между Страните чрез преговори, а при непостигане на съгласие – спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

#### Екземпляри


**Чл. 47.** Този Договор е изготвен и подписан в 2 (*два*) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

## Приложения

**Чл. 48.** Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

1. Приложение № 1 – Техническа спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
2. Приложение № 2 – Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
3. Приложение № 3 – Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

**ВЪЗЛОЖИТЕЛ**

  
*И. П. Пехливанов*

**ОБЛАСТЕН УП**

**НА ОБЛАСТ СОФИЯ**  
**НИКОЛАЙ ПЕХЛИВАНОВ**



**ИЗПЪЛНИТЕЛ**

*И. П. Веселина Трашлilieva*

**УПРАВИТЕЛ**

**НА „МИКСИ“ ООД**  
**ВЕСЕЛИНА ТРАШЛИЕВА**

**Главен счетоводител**

на осн. чл.13, ал. 3, т. 3 от ЗФУКНС

**Йордан Песв**

*И. П. Пехливанов*

ДО

ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СОФИЯ

### ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за обществена поръчка при условията на чл. 191, ал. 1, т. 2 по реда на Глава двадесет и шеста от Закона за обществен поръчки (ЗОП)

от МНКСИ ООД, седалище и адрес на управление: София 1504, ул. „Професор Милко Бичев“ №5, ет. 1, офис 1, ЕИК/БУЛСТАТ 202866021, представявано от Веселина Росенова Трапачева в качеството си на Управител

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Във връзка е отправена покана по чл. 191, ал. 1, т. 2 от ЗОП, предоставяме на Вашето внимание зашего Техническо предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет: *„Демонстрация на разширена подборка на истоманизирана информационална система „Микел М2000“ чрез имплементация на АИС към уеб-базирана версия „Микел М2000“, внедряването ѝ върху съществуващата информациона инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на версията на софтуерния продукт“*, като:

1. Декларирам(те), че съм (сме) запознат(и) с всички изисквания и условия, посочени и обзавата за събиране на оферти и документацията за участие в процедурата, разпоредбе за и ги приемаме пълно.

2. Предлагам(е) да изпълня(им) предмета на поръчката, като спазвам(е) всички условия на Възложителя, които се отнасят до изпълнението на обществената поръчка, заложени в поканата за представяне на оферта и да изпълня(им) всички основни и специфични изисквания, отредени в Техническата спецификация.

3. Приемният(е) срокът за изпълнение на обществената поръчка да бъде 12 (дванадесет) месеца след започване изпълнението на договора, като предоставянето на услугите да бъде по следните дейности:

3.1. Дейност 1: „Ънгрейд на АИС към уеб-АИС „Микен М2009“ уеб-базирана версия, внедряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне право на използване на софтуерния продукт“ включваща:

• Етап 1: „Внедряване на уеб-АИС върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт“ за срок от 7 (седем) работни дни от датата на влизане в сила на договора;

• Етап 2: „Ънгрейд на АИС към уеб-АИС, мигриране на конфигурацията (включително) и провеждане на обучение на потребители и администратори за работата със системата“ за срок от 2 (два) месеца след приключване на етап 1.

3.2. Дейност 2: „Осигуряване на разширена поддръжка на програмния продукт за период от 1 година, считано от датата на внедряване на уеб-АИС, в рамките на работното време на Възложителя от 09.00 часа до 17.30 часа в режим 5x8 (пет работни дни в седмицата) с продължителност 12 месеца, считано от датата на внедряване на уеб-АИС при Възложителя.

1. Декларирам, че ще изпълним дейностите по обществената поръчка посочени в документацията за участие по следния начин:

ДЕЙНОСТ 1	
Наименование	Предложение на участника
Етап 1 Внедряване на уеб-АИС върху съществуващата информационна инфраструктура на ОА и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт	<i>Инсталация и конфигуриране на уеб базирана версия на АИС в за редица и учебни бази на сървърна машина предоставена от Областната администрация.</i> <i>Предоставяне на право на използване за сървър в 5<sup>7</sup> (петдесет и седем) за АИС М2009 а. 1.1.2 с включен модул за електронен обмен на документи съгласно Единния технически протокол.</i>

Етап 2	Изпращане на АИС към УС "АИС" мигриране на информацията (данните) и провеждане на обучение на потребителите и администраторите за работа със системата	<p><i>Миграция на данни за регистрирани документи от АИС М2000 и оказване на необходимата съдействие за извършване на единни бази данни на регистрираните в Областна администрация документи за периода 01.01.2017 г. до започване на работа с АИС М2009. Конфигуриране на потребители и права на достъп.</i></p> <p><i>Провеждане на обучения за работна със системата на различните групи потребители по утвърдени графици (групи от до 5 души) и дейности консултации при преминаване към реална работа.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>ДЕЙНОСТ 2</b></p>
Етап 3	Наименование  Осигуряване на разширена поддръжка на програмния продукт за период от 1 година считано от датата на внедряване на УС "АИС" в рамките на работното време на Възложителя	<p>Предложение на участника</p> <p><i>Осигуряване на абонатен/и сървъри и стартов/еждинно на внедрената АИС М2009 в Областна администрация София – град в рамките на работното време на Администрацията за период от една (1) година.</i></p> <p><i>Обхватът на услугите включва дейности по осигуряване на нормална експлоатация на внедрената АИС в т.ч. техническа, програмна и консултантна помощ.</i></p>
Друго		<p><i>Включване на Областна администрация София – град в електронния обмен на документи съгласно издадения технически протокол</i></p>

5. Поставя(е) ангажиран да изпълня(им) предмета на поръчката с екип от експерти, притежаващи професионална компетентност, подробно описани в приложения към настоящото Техническо предложение списък, към който прилагаме доказателства за притежаваната от тях професионална компетентност.

6. Приемам(е) дейностите и услугите, предмет на поръчката, да бъдат изпълнявани по адреса на изпълнение на поръчката – гр. София, ул. „Алабинска“ № 22.

7. Декларирам(е), че съм (сме) запознат(и) със съдържанието на проекта на договора за изпълнение на обществената поръчка и приемаме без възражения клаузите в него.

Приложения:

1. Списък на лицата, на които ще бъде възложено непосредствено изпълнението на дейностите и услугите по договора, с приложени доказателства за притежаваната от тях професионална компетентност;

2. Декларация за конфиденциалност по чл. 102, ал. 1 от ЗОИП по Образец № 10 *ако е приложима*.

3. Други *(по преценка на участника)*: Списък на научните публикации на маг. инж. Веселина Трашлешева, свързани с предмета на обществената поръчка

Подпис:

*В. Т. 33.18*

Дата 01/10/2010

Име и Фамилия Веселина Трашлешева

Длъжност Управител

До

**ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СОФИЯ**

**ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

От МИКСИ ООД, седалище и адрес на управление: гр. София ПК 1504, ул. „Професор Милко Витев“ № 5, ет. 1, офис 1, ЕИК/БУЛСТАТ 202866021, представяван от Веселина Росенова Трашанева в качеството си на Управител

**Ъ ВЪЗКЪЗВИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

Ваша покана е получена на 27 Септември 2018 г. покана по чл. 191, ал. 1, т. 2 от ЗОП, представяме на Вашето внимание нашето Ценово предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет: **„Осигуряване на разширена поддръжка на автоматизирана информационна система „Микси М2000“ чрез ъндрейд на АИС към уеб-базирана версия „Микси М2000“, осигуряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на версиите на софтуерния продукт“**, като поемам(е) ангажимент да изпълним предмета на поръчката в съответствие с изискванията Ви и приложимите нормативни изисквания и предлагаме да я изпълним при следните **ФИНАНСОВИ УСЛОВИЯ**:

1. Предлаганата обща цена на услугите за целия срок на измтовото изпълнение:

20 944,000 лв. словом: двадесет хиляди, деветстотин четиридесет и един лева без ДДС, от които:

1.1. 15 684,000 лв. словом: петнадесет хиляди, шестстотин петдесет и три лв. без ДДС за обекта: **1. „Ъндрейд на АИС към АИС „МИКСИ М2000“ – уеб базирана версия, осигуряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт“**, в т.ч.:

а) 8 650,00 лв. словом: осем хиляди, шестстотин и петдесет лв. без ДДС за етап 1: **„Осигуряване на уеб-АИС върху съществуващата информационна инфраструктура на ОА и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт“**;

б) 7 034,000 лв. словом: седем хиляди и тридесет и четири лв. без ДДС за етап 2: **„Ъндрейд на АИС към уеб АИС, мигриране на информацията (данните) и провеждане на обучение на потребители и администратори за работа със системата“**;

1.2. 5 260,000 лв. словом: пет хиляди, шестстотин и четиридесет лв. без ДДС за



Приложение № 11

с. ПРЪМЪЛЪ

манираните на информацията (данните) от АИС към уеб-АИС:

1.463,00 лв., хвърля четиристотин шестдесет и три лв. словом без ДДС за обучение на потребители и администратори за работа със системата.

1.2. 6 288,00 лв. словом шест хиляди, двеста осемдесет и осем лева без ДДС за дейност 2: „Обслужване на разширена поддръжка на програмния продукт за период от една година, считано от датата на внедряване на „уеб-АИС““, в рамките на работното време на Възложителят от 9.00 часа до 17.30 часа, в режим 5x8 (5 работни дни в седмицата) на 524,00 лв. четиристотин два десет и четири лв. словом без ДДС месечно.

2. Предложената цена е крайна и включва всички разходи за изпълнение на услугите, като възложителят не дължи заплащането на каквито и да е други разходи, направени от мен (нас) във връзка с изпълнение на поръчката.

3. Съгласен(и) сме, ако бъда(ем) избран(и) за изпълнител, по време на действие на договора офертираната в настоящото Ценово предложение цена да остане непроменена за срока на действието на договора, освен ако предложат(им) по-ниски цени по време на изпълнение на договора, без да променя(е) предмета и обема на изпълнението.

4. Предложената цена е определена при пълно съответствие с условията от обявата за събиране на оферти за участие в процедурата. Приемаме, че единствено и само аз (ние) ще бъда(ем) отговорни за евентуално допуснати грешки или пропуски в изчисленията на предложените от мен (нас) цени.

5. Декларирам(е), че съм (сме) съгласен(и) плащанията да бъдат извършени по начина и в сроковете, посочени в проекта на договор за възлагане на обществената поръчка.

6. Приемам(е) валидността на нашето предложение за общо 120 (сто и двадесет) дни от крайния срок за подаване на офертите и то ще остане обвързващо за аз и (ние), като може да бъде прието от Възложителя по всяко време преди изтичане на този срок.

Име: И. 2 3 3 0 8

Дата: 01 / 16 / 2018 г.

Име в документа: Веселина Трапанева

Длъжност: Управител

Наименование на участника: МИКСИ ООД

- Заявления:
- \* Предложените цени са обвързващи за целия срок на действие на договора, освен ако изпълнителят предложи по-ниски цени по време на изпълнение на договора, без да променя предмета и обема на изпълнението.
  - \* Ценовото предложение се потвърждава четливо и без зачерквания.
  - \* При несъответствие на цената, изписана с думи и цената, изписана с цифри, се счита за вярна цената, изписана с думи.

## **ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**ЗА**

**„ОСИГУРЯВАНЕ НА РАЗШИРЕНА ПОДДРЪЖКА НА  
АВТОМАТИЗИРАНА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „МИКСИ М2000“  
ЧРЕЗ ЪПГРЕЙД НА АИС КЪМ УЕБ-БАЗИРАНА ВЕРСИЯ „МИКСИ  
М2009““, ВНЕДРЯВАНЕТО ѝ ВЪРХУ СЪЩЕСТВУВАЩАТА  
ИНФОРМАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА НА ОБЛАСТНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ НА ОБЛАСТ СОФИЯ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА  
ПРАВО ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ВЕРСИЯТА НА СОФТУЕРНИЯ  
ПРОДУКТ“**

## **1. Предмет на техническата спецификация.**

Предмет на настоящата техническа спецификация са изискванията на Областна администрация на област София (ОА), в качеството ѝ на Възложител, по отношение на обществена поръчка с предмет:

**„Осигуряване на разширена поддръжка на автоматизирана информационна система „Микси М2000“ чрез ъпгрейд на АИС към веб базирана версия „Микси М2009“, внедряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право за използване на версията на софтуерния продукт“.**

## **2. Обхват на техническата спецификация.**

Настоящата спецификация обхваща осигуряването на разширено системно поддържане, включително ъпгрейд към новите версии, адаптация и настройка на софтуерните модули на веб-базирана версия АИС МИКСИ М2009, разработена на базата на програмен продукт „МИКСИ М2000“.

АИС „МИКСИ М2000“ е информационна система, която автоматизира и управлява работата с хартиени документи в Областна администрация на област София (ОА). Новата версия на софтуерния продукт „МИКСИ М2009“ е разработена на базата на внедрения през 2001 г. в ОА програмен продукт АИС „Микси М2000“, но е веб-базирана информационна система, позволяваща автоматизиране и управление на работата, както с хартиени, така и с електронни и електронно подписани документи. Системата обхваща пълния жизнен цикъл на документите – от тяхното създаване, регистриране, движение в организацията и извън нея, до тяхното архивиране и/или унищожаване, както и управлението на работните процеси. АИС „МИКСИ М2009“ е веб-базирана версия и следва да работи в съответствие с Единния технически протокол (ТПр), утвърден от председателя на Държавната агенция „Електронно управление“, съгласно Решение № 357 от 29 юни 2017 г. на Министерският съвет (по-долу „веб-АИС“ или АИС).

Чрез внедряването на веб-АИС върху съществуващата информационна инфраструктура в Областна администрация на област София се цели да се подобри административното обслужване на гражданите и юридическите лица и да се изградят механизми за електронно управление и непрекъснат мониторинг на административното производство. Веб-базираната АИС е средство за преминаване на Областна администрация на област София към използване и обмен само на електронни документи и електронно съдържание в сектора от органите на изпълнителната власт, като по този начин се осигурява надеждна среда за безхартиен документооборот и работа с електронно съдържание при обработка на документите, а информационните процеси се интегрират и централизират.

## **3. Дейности в рамките на поръчката:**

**3.1. Дейност 1: „Ъпгрейд на АИС към АИС „МИКСИ М2009“ – веб-базирана версия, внедряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на**

софтуерния продукт“. В рамките на тази дейност са включени:

➤ Етап 1: „Внедряване на веб-АИС върху съществуващата информационна инфраструктура на ОА и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт“.

Продължителност: 7 (седем) работни дни от датата на сключване на договора.

➤ Етап 2: „Ъпгрейд на АИС към веб – АИС, мигриране на информацията (данните) и провеждане на обучение на потребители и администратори за работа със системата“.

Продължителност: 2 месеца след приключване на Етап 1.

**3.2. Дейност 2: „Осигуряване на разширена поддръжка на програмния продукт за период от една година, считано от датата на внедряване на „веб-АИС“, в рамките на работното време на Възложителя от 9,00 часа до 17,30 часа, в режим 5x8 (5 работни дни в седмицата)“.**

Продължителност: 12 месеца, считано от датата на внедряване на „веб-АИС“ в ОА.

#### **4. Обхват на дейностите в рамките на поръчката.**

**4.1. Дейност 1: „Ъпгрейд на АИС към АИС „МИКСИ М2009“ – веб-базирана версия, внедряването ѝ върху съществуващата информационна инфраструктура на Областна администрация на област София и предоставяне на право на използване на софтуерния продукт“, включваща:**

а) доставка и инсталация на новата веб-базирана версия „МИКСИ М2009“ на програмния продукт АИС „Микси М2000“ върху наличната информационна инфраструктура на Областна администрация на област София;

б) прехвърляне (ъпгрейд) на информацията от ползваните от Възложителя АИС в веб-АИС, при запазване на всички съществуващи документи.

**4.1.1. Дейността по доставката и инсталирането на новата версия на софтуерния продукт включва:**

а) Доставка на новата версия на програмния продукт и съществуващите интерфейси към него.

За реализиране на основните работни процеси веб-АИС трябва да поддържа интеграция в реално време с АИС на други администрации. Веб-АИС трябва да е приведена в съответствие с Единния технически протокол, утвърден от председателя на Държавна агенция „Електронно управление“ (<https://www.e-gov.bg/119>). Обменът на електронни документи се осъществява в съответствие с Наредбата за обмен на документи в администрацията при спазване на изискванията на чл. 33 от НОИИСРЕАУ.

Веб-АИС трябва да е съвместима със системите, поддръжани от ДАЕУ, а именно:

- електронно връчване (е-връчване) <https://edelivery.egov.bg>];
- електронна автентикация (е-Авт);

➤ единна входна точка за електронни разплащания в държавната и местната администрация (<https://pay.egov.bg>).

**Уеб-АИС трябва да реализира следните основни модули и функционалности за работа с документи:**

➤ **Модул за регистриране на документи** – по вид на документи (писма, молби, заявления, докладни записки, доклади, заповеди, паметни записки, факсове, мейли, жалби, сигнали, договори, протоколи, решения и други, избор на регистров индекс с класиране и картотека, начин на получаване), данни за кореспондента, кореспондентска схема и кореспондентски индекс, данни за изходящ номер и дата на кореспондента, анотация на документа (реквизит „Относно“), сканиране на документа и обвързване на сканираното изображение с регистрацията на документа, автоматизирано отбелязване на часа на регистриране, отбелязване на съществуваща тематична връзка между регистрирани в системата документи;

➤ **Модул за регистриране на междинни документи и свързани преписки** – по вид на документа, избор на регистров индекс, кореспондент, данни за изготвил и съгласувал документа, анотация (реквизит „Относно“), сканиране на документа и привързване на сканирано изображение;

➤ **Модул за възлагане на задачи и отразяването им върху входящи и междинни документи** – данни на разпоредил/възложил задачата, данни за изпълнител/и; съдържание на възложената задача и поставяне на срок за изпълнението ѝ, контрол по изпълнението;

➤ **Модул за обмен на документи** – вид на документа, адресат(и), анотация на документа (реквизит „Относно“), данни за изготвил документа, съгласувал/и, данни за подписал/и документа, брой екземпляри, начин на експедиция на документа, автоматизирано отбелязване на часа на регистриране;

➤ **Модул за класиране в архивни дела** – въвеждане на информацията относно физическото съхранение на хартиен носител на документа;

➤ **Модул за сканиране на документи** – уеб АИС следва да осигурява възможност чрез съответната инфраструктура за получаване на образа на документа в електронен вид;

➤ **Модул за права на достъп на служителите** – модул за поддържане на информацията за позволени на потребителя дейности на ОА (администриране, резолиране, получаване на задача, наблюдение (преглед) на документите, насочване на документите и въвеждане на задачи), организационна структура на служителите и принадлежност към организационните звена. Модулът трябва да поддържа функционалност за делегиране на права – заместване и упълномощаване на служители.

Уеб-базираната АИС трябва да осигурява възможност чрез инсталиране и/използване на външни модули и приложения за електронно подписване на документи от потребителя.

Уеб-базираната АИС трябва да е проектирана така, че в бъдеще да могат да се разработват и добавят лесно електронни административни услуги на принципа „едно гише“, автоматично създаване, приемане, регистриране, разпределение и движение на входящите документи за електронни услуги, както и издаване на изходящи документи за електронни услуги.

При необходимост разработчикът на уеб-АИС следва по задание на Възложителя да извърши съответните настройки за интегрирането ѝ с Единната входна точка за електронни разплащания в държавната и местната администрация, поддържана от председателя на Държавна агенция „Електронно управление“.

*б) Инсталиране на новата версия на софтуерния продукт в срок от седем дни, считано от датата на сключване на договора*

Обхваща цялата последователност на инсталиране на всички компоненти на софтуерния продукт и провеждане на тестове за доказване на нормалната работоспособност на системата като цяло.

*в) Въвеждане в редовна експлоатация.*

В срок от 10 (десет) работни дни от датата на въвеждане в експлоатация на новата версия на софтуерния модул Изпълнителят следва да предостави на Възложителя съответната експлоатационна документация на български език (в електронен вид на CD/DVD или във вид на Help към системата), описваща начините за неговото използване. В документацията трябва да бъдат включени най-малко:

➤ инструкции на потребителя и администратора на софтуерния модул, предоставени чрез вграждането им в системата;

➤ инструкция за системния администратор, включваща действията по конфигуриране на АИС, в т.ч. и инструкции за конфигуриране на предоставени от Изпълнителя и работещи в ИТ средата на ОА допълнителни продукти, обезпечавщи безпроблемната работа на АИС с всички съвременни браузъри;

➤ процедура за възстановяване на АИС след срив (backup and restore procedure), в която следва да бъдат посочени изискванията към регулярните архиви на базата данни, така че да се обезпечи липсата на загуба на данни вследствие на възникнал проблем.

*г) Предоставяне на право на ОА за работа със софтуерния продукт – уеб-базирана АИС „МИКСИ 2009“.*

**4.1.2. Дейността по ъпгрейд на АИС към уеб-АИС, мигриране на информацията (данните) и провеждане на обучение на потребители и администратори за работа със системата включва:**

*а) Ъпгрейд на АИС към уеб-АИС, миграция на информацията (данните) от АИС в ОА към уеб-базираната АИС „МИКСИ 2009“ и съпровождаше при въвеждането ѝ в редовна експлоатация.*

За да се осигури работоспособността на уеб-АИС, Изпълнителят трябва да мигрира базите данни на използваните АИС в ОА. За целта Изпълнителят трябва да разработи средства за миграция на структурираните бази данни, за което да представи план с конкретни параметри за мигриране на натрупаните бази данни от АИС за документооборота.

*б) Обучение на потребителите и администраторите за работа със системата.*

Изпълнителят е длъжен да осигури обучение на всички, посочени от Възложителя, потребители, оператори и администратори за работа с новата уеб-базирана версия на

софтуерния продукт.

Обучението на посочените от Възложителя потребители, оператори и администратори става след изготвяне и съгласуване на график и осигуряване на помещение в сградата на *Областна администрация на област София*.

Обученията трябва да се проведат по начин, гарантиращ, че обучаваните ще могат сами ще могат да работят с уеб-АИС.

Обученията трябва да включват семинарна и практическа част, като последните се извършват като се използва внедряваната уеб-АИС. Изпълнителят трябва да отчете всяко от проведените обучения чрез списъци на участниците, които да съдържат минимум графични места за изписване на трите имена, длъжността и подпис за присъствие на всеки обучаващ се.

**4.2. Дейност 2: „Осигуряване на разширена поддръжка на програмния продукт за период от една година, считано от датата на внедряване на „уеб-АИС“, в рамките на работното време на Възложителя от 9,00 часа до 17,30 часа, в режим 5x8 (5 работни дни в седмицата).**

**4.2.1. Поддръжка на уеб-АИС, включваща текущо предоставяне на услуги, необходими за нормалната работа на продукта, съгласно параметрите за качество, в т.ч.:**

а) отстраняване на всички открити софтуерни грешки или дефекти, възникнали при експлоатацията на приложния софтуер;

б) коригиране и актуализиране на съществуващи справки;

в) съдействие при инсталирането и преинсталирането на актуализации, нови и/или коригиращи версии в експлоатационната среда на Възложителя, извършвани от системните администратори на Възложителя. Тези дейности се изпълняват от съответното лице в присъствие на компетентен служител на Изпълнителя. Изпълнителят трябва да осигури необходимите за целта дистрибутиви;

г) консултации, свързани с нормалната работоспособност на АИС, по телефон или на място при невъзможност за извършването им дистанционно.

е) осигуряване на Help desk система за консултации, съпровождане и осигуряване на помощ и съдействие на място, по телефон или електронна поща при работа с програмния продукт;

ж) поддържане на работоспособността на системата, в т.ч. интерфейсите към нея, извършване на наблюдения и анализи за състоянието им;

**4.2.2. Изпълнителят трябва да извършва настройки и адаптация на уеб-АИС при настъпване на промени в персоналния състав и/или организационната структура на Областна администрация на област София.**

**4.2.3. Изпълнителят при константатирана от него необходимост следва да изготвя препоръки до Възложителя за извършване на операции по бейкъп на системата, позволяващ възстановяването ѝ в работещо състояние без загуба на информация.**

**4.2.4. Единна точка за контакт.**

а) Изпълнителят е длъжен да осигури единна точка за контакт с Възложителя. Координатите за връзка с Изпълнителя следва да се опишат подробно в договора.

б) Възложителят може да заявява проблеми с уеб-АИС „МИКСИ 2009“ през единната

точка за контакт в рамките на работното си време (понеделник-петък, от 09.00 часа до 17.30 часа), както и да получава консултации, свързани с отстраняване на възникнали проблеми и с оглед осигуряване на нормалната работоспособност на системата.

За подобряване на взаимодействието при отстраняване на проблеми в уеб-АИС „МИКСИ 2009“ Възложителят осигурява постоянна VPN връзка. Същата е постоянно деактивирана, а Възложителят осъществява активиране след предварително писмено съгласуване по електронната поща с Изпълнителя за времето на отстраняване на възникналия проблем.

#### **4.2.5. Време за реакция**

а) Времето за реакция след подаден в писмен вид сигнал за проблем на уеб-АИС „МИКСИ 2009“ от ОРП на Възложителя е до пет часа в рамките на работното време. Сигналят се подава в писмен вид по електронен път – чрез електронна поща, специализирана система или по изключение – по факс (по преценка на Възложителя).

б) Времето за реакция тече от момента на получаване на писмения сигнал за проблем в уеб-АИС „МИКСИ 2009“ от ОРП на Изпълнителя.

в) След получаване на сигнал за проблем на уеб-АИС „МИКСИ 2009“ представител на Изпълнителя може да поиска допълнителна информация по случая, както и възпроизвеждане на проблема на място при Възложителя.

#### **4.2.6. Време за отстраняване.**

а) Времето за отстраняване започва да тече от момента на приемане на заявката от Изпълнителя, направено чрез писмено потвърждение в рамките на времето за реакция или от момента на изтичане на времето за реакция, в случай че Изпълнителят не е потвърдил писмено приемането на заявката.

б) Времето за отстраняване е в рамките на необходимото технологично време, но не може да бъде повече от следните параметри на качество:

- 8 часа за проблеми с критичност 1 (много висока);
- 2 дни за проблеми с критичност 2 (висока);
- 10 дни за проблеми с критичност 3 (средна);
- по договаряне между страните за проблеми с критичност 4 (ниска).

в) Критериите за всяка от степените на критичност са описани в Приложение 1 (т. 5).

#### **4.2.7. Писмени уведомления.**

а) Всички заявки за проблеми, обмен на информация по тях, потвърждения и др., свързани с поддръжката на уеб-АИС, се правят в писмен вид по електронен път, чрез лицата за контакт на двете страни.

б) Откритите от Възложителя проблеми се отправят до Изпълнител в писмен вид, като съдържат: заглавие на проблема, описание на проблема, дата и час на заявяването. Изпълнителят няма право да променя степента на критичност на проблема, зададена от Възложителя.

**4.2.8.** При необходимост Изпълнителят трябва да осигури инсталиране, преинсталиране и настройка на приложния софтуер.



## 5. Приложение 1 - Критичност на проблемите

Критичността на възникналите проблеми се определя от ОРП на Възложителя и е съгласно таблица 1:

Таблица 1

Критичност	Въздействие върху административните процеси
1 Много висока	<p><b>Критично влияние върху административните процеси. Изисква незабавно действие.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пълно прекъсване на критични за дейността на звена в ОА функционалности на АИС и голям риск от загуба на данни;</li> <li>• Недостъпност до функции и информационни ресурси на АИС, които пряко и съществено засягат ключови или голям брой потребители и водят до невъзможност същите да изпълняват своите задължения;</li> <li>• Висок риск за компрометиране на информация в АИС.</li> </ul>
2 Висока	<p><b>Съществено влияние върху административните процеси.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Влошаване на функционирането на АИС, бавна работа, липса на достъп до функционалности без пълно прекъсване;</li> <li>• Сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.</li> </ul>
3 Средна	<p><b>Несъществено влияние върху административните процеси.</b></p> <p>Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите ключови или потребители на АИС. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво.</p>
4 Ниска	<p>Няма пряко влияние върху бизнеса в момента на възникването му.</p> <p>В момента липсва пряко влияние, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет.</p> <p>Отстраняването се планира съвместно с Възложителя. Възложителят може да изисква информация за продукта, неговата инсталация или конфигурация.</p>