

## ДОГОВОР

Комисия за регул.	03-08-84
№	06.10.10r.

Днес 06.10 2016 г. в град София се сключи настоящия договор между:

1. „КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА”, със седалище в град София 1000, ул. „Гурко” № 6, ЕИК: 121747864, представлявана от д-р Веселин Божков - председател и Соня Маджарова - главен счетоводител, в качеството си на ВЪЗЛОЖИТЕЛ, от една страна,

и

2. „ПАРАФЛОУ КОМУНИКЕЙШЪНС“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1700, ул. Никола Габровски № 79, ЕИК: 831913775, представлявано от Николай Недялков Аврамов, наричано по-долу ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна, с който страните се споразумяха за следното:

### I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. Възложителят възлага, а Изпълнителят приема да извърши срещу заплащане:

1. Доставка, инсталация и гаранционна поддръжка на комуникационно оборудване по цени и спецификации съгласно т. 1 и т. 8 на Приложение № 1 към договора, до адрес гр. София, ул. „Гурко” № 6.
2. Доставка, инсталация и гаранционна поддръжка на комуникационно оборудване по цени и спецификации съгласно т. 2 и т. 8 на Приложение № 1 към договора, до адреси: гр. София, ул. „Шипченски проход” № 69, гр. Пловдив, ж.к. „Тракия”, бл. 146, вх. Г и гр. Велико Търново, ул. „Христо Ботев” № 2а, ет. 2;
3. Поддръжка на съществуващо оборудване по цени и спецификации съгласно т. 3 - 6 на Приложение № 1 на договора, намиращо се на адрес: гр. София, ул. „Гурко” № 6, ет. 3, ст. 315; бул. „Шипченски проход” № 69; ул. „Сали Яшар”, гр. Бургас, ул. „Цар Петър” № 56, ет. 13, гр. Враца, ул. „Софроний Врачански” № 6, ет. 2 и гр. Варна, пл. „Македония” № 155.
4. Поддръжка на съществуващо оборудване по цени и спецификации съгласно т. 7 на Приложение № 1, намиращо се на адрес гр. София, ул. „Гурко” № 6, ет.3, ст. 315;
5. Обучение на трима администратори за обслужване на предоставените системи, съгласно предварително съгласувани график и програма, по цени и спецификации съгласно т. 9 на Приложение № 1 на договора.

### II. СРОК И НАЧИН НА ИЗВЪРШВАНЕ НА ДОСТАВКАТА ПО ДОГОВОРА

Чл. 2. (1) Доставката и инсталацията на оборудването следва да се извърши в периода 20.10.2016 г. - 01.11.2016 г. Предаването на оборудването се удостоверява с подписването на приемо-предавателен протокол.

(2) Сроковете за поддръжка на съществуващото оборудване са, както следва:

Заместител  
информация  
№ 06.10.10r.  
03-08-84

№ Продуктов номер	Описание	Количество	Дата за стартиране на техничес
1 PFL-PSRT-3750G48T-1Y	1 Year 8x5xNBD Support for WS- C3750G-48TS-S	1	24.01.2017 г.
2 PFL-PSRT-2960S4TS-1Y	1 Year 8x5xNBD Support for WS- C2960S-48TS-L	2	24.01.2017 г.
3 PFL-CSSPD-C2960G2C-7M	7 Months 8x5xNBD Support for WS- C2960G-24T-L2960	1	20.12.2016 г.
4 PFL-PSRT-AS2BUNK9-1Y	1 Year Onsite Support 8x5xNBD for ASA5520-BUN-K9	2	01.11.2016 г.
5 PFL-OS-C2811HSE-14M	14 Months Support for Cisco 2811- HSEC/K9	5	01.11.2016 г.

(3) Собствеността на доставеното оборудване преминава върху ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от момента на подписването на протокола по чл. 2, ал. 1. Всички рискове от погиване и повреждане на стоката преминават върху ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от момента на предаване на доставката.

(4) При констатирани липси и/или недостатъци при доставката се съставя констативен протокол, подписан от двете страни. За отстраняване на липсите и/или недостатъците на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се предоставя срок от 20 (двадесет) дни, считано от датата на подписване на констативния протокол по този член. След отстраняването им се съставя протокол по чл. 2, ал. 1.

### III. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 3. (1) Общата стойност по предмета на настоящия договор е в размер на 39 264,00 (тридесет и девет хиляди двеста шестдесет и четири) лева без ДДС и 47 116,80 (четиридесет и седем хиляди сто и шестнадесет и 0,80) лева с ДДС, в това число:

(2) Общата стойност на доставката, инсталацията, сервизното обслужване на доставеното оборудване и обучението, съгласно чл. 1 т. 1, т. 2 и т. 5 - в размер на 35 324, 00 (тридесет и пет хиляди триста двадесет и четири) лева без ДДС и 42 388,80 (четиридесет и две хиляди триста осемдесет и осем и 0,80) лева с ДДС. Цената включва всички разходи по изпълнение на договора;

(3) Общата цена за поддръжката на съществуващото оборудване, съгласно чл. 1 т. 3 и т. 4 - в размер на 3 940,00 (три хиляди деветстотин и четиридесет) лева без ДДС и 4 728,00 (четири хиляди седемстотин двадесет осем) лева с ДДС. Цената включва всички разходи по изпълнение на договора.

Чл. 4. (1) В 30-дневен срок от подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 2, ал. 2 Възложителят заплаща 100 % от цената по договора по чл. 3 ал.1 срещу представена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ фактура-оригинал.

Заплащането се извършва в български лева, по следната сметка:

(2) Плащанията по договора се извършват в съответствие с Решение № 593/20.07.2016г. на Министерски съвет и Указание относно прилагането на Решение № 593/20.07.2016г. за разплащанията на разпоредители с бюджет по договори на Министъра на финансите.

*Золочевият информатив  
ср. 2 3312*

#### **IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

Чл. 5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

- (1) Да изготви Работен проект за инсталация, конфигуриране и интегриране на доставеното оборудване. Работният проект се представя при доставката на оборудването и се одобрява от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- (2) Да достави хардуерните продукти от оборудването в съответствие с цените, посочени в договора и Приложение № 1;
- (3) Да осигури 3 (три)-годишна гаранционна поддръжка на хардуерните компоненти по чл. 1, т. 1 и т. 2, съгласно чл. 10, ал. 2, т. 1 от настоящия договор;
- (4) Да координира дейностите по настоящия договор с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, като осигури инсталацията на оборудването в неработно за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ време или в работно време при възможност на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- (5) Да тества пълната работоспособност на интегрираната система след нейната инсталация;
- (6) Да изготви екзекутивна документация на направените инсталации и конфигурации;
- (7) Да достави хардуерни продукти, които са оригинални, nereциклирани и неупотребявани, съпроводени с декларация/сертификат за произход от производителя.
- (8) Да достави продукти, освободени от права на трети лица;
- (9) Да достави оборудване, произведено не по-рано от 6 месеца преди срока на доставката;
- (10) Да не разпространява получената в процеса на изпълнение на задълженията по този договор конфиденциална информация относно дейността на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- (11) Да информира своевременно ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички възникнали трудности при осъществяване на дейностите по договора;
- (12) Да спазва условията на настоящия договор по отношение на срокове, количество и качество;
- (13) Да извършва поддръжка на съществуващото оборудване съгласно чл. 10, ал. 2, т. 2 и т. 3.

Чл. 6. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

- (1) Да иска от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимото съдействие за изпълнение на работата;
- (2) Да иска от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ приемане на извършеното, когато е налице цялостно изпълнение на предмета на договора съгласно изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- (3) Да иска уговореното възнаграждение за извършената доставка и инсталация.

#### **V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

Чл. 7. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

- (1) Да заплати уговорената цена по чл. 3 по начина и в срока, посочени в чл. 4;
- (2) Да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при изпълнение на дейностите, предмет на договора, като предоставя всяка необходима информация и ефективно сътрудничество от страна на своя персонал;
- (3) Да използва оборудването според предписанията на производителя.

Чл. 8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

- (1) Да получи изпълнение в обем, качество и срокове, съгласно изискванията на този договор и приложенията към него;
- (2) Да осъществява контрол върху дейността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без да пречи на изпълнението на задълженията му по договора;
- (3) Да откаже приемането на поръчката, ако ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се е отклонил от нея или тя е с недостатъци, докато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изпълни своите задължения по договора. В този случай се подписва констативен протокол по чл. 2, ал. 4.

#### **VI. ГАРАНЦИОНЕН СЕРВИЗ И ПОДДРЪЖКА НА СЪЩЕСТВУВАЩОТО ОБОРУДВАНЕ**

Чл. 9. (1) Гаранционният срок на доставените хардуерни продукти, предмет на настоящия договор съгласно Приложение № 1, е 3 (три) години и започва да тече от датата на подписване на окончателен протокол по чл. 2, ал. 1.

(2) Дефекти или понижена функционалност, възникнали в устройствата вследствие на неправилна употреба или неспазване на предписанията на производителя, не подлежат на гаранционна поддръжка и се заплащат от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 10 (1). ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да извършва гаранционен сервиз и поддръжка на комуникационното оборудване.

(2) При поддръжката на оборудването ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще осигури следните нива на обслужване (включено в цената по договора):

1. За оборудване CISCO 2951 - 1 бр. и CISCO 2911 - 3 бр., 8x5xNBD (8 часа, 5 дни в седмицата):

- Срок на гаранционна поддръжка: 3 години, на място в офиса на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, гр. София, ул. „Гурко“ № 6, бул. „Шипченски проход“ № 69, гр. Пловдив, ж.к. „Траклия“, бл. 146, вх. Г и гр. Велико Търново, ул. „Христо Ботев“ № 2а, ет. 2 ;
- 24x7 хелпдеск на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, осъществяван посредством телефон за национален достъп;
- 2 (два) часа време на реакция;
- Отстраняване на хардуерен проблем - до следващия работен ден;
- Замяна на устройства при невъзможност от ремонт;
- Право на безплатно обновяване на софтуера до всички по-нови версии;
- Консултации и помощ от сертифициран специалист при разрешаване на конфигурационни проблеми;
- Регистриран достъп на клиента до техническия център за поддръжка на производителя;
- Ескалиране на специфични сервизни заявки към техническия център на производителя, с възможност оторизиран представител на клиента да следи „online“ развитието и обработката на заявката.

2. За съществуващото оборудване (PFL-PSRT-3750G48T-1Y, PFL-PSRT-2960S4TS-1Y, PFL- CSSPD-C2960G2C-7M и PFL-PSRT-AS2BUNK9-1Y), намиращо се в град София:

- Срок на поддръжка: съгласно чл. 2 ал. 2, извършва се на място в офиса на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- 24x7 хелпдеск на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, осъществяван посредством телефон за национален достъп;
- 2 (два) часа време на реакция;
- Отстраняване на хардуерен проблем - до следващия работен ден;
- Замяна на устройства при невъзможност от ремонт;
- Право на безплатно обновяване на софтуера до всички по-нови версии;
- Консултации и помощ от сертифициран специалист при разрешаване на конфигурационни проблеми;
- Регистриран достъп на клиента до техническия център за поддръжка на производителя;
- Ескалиране на специфични сервизни заявки към техническия център на производителя, с възможност оторизиран представител на клиента да следи „online“ развитието и обработката на заявката.

3. За съществуващото оборудване (PFL-OS-C2811HSE-14M), намиращо се в градове София, Враца, Бургас и Варна.

- Срок на поддръжка: съгласно чл. 2 ал. 2, извършва се на място в офиса на Възложителя;
- 24x7 хелпдеск на изпълнителя, осъществяван посредством телефон за национален достъп;
- 2 (два) часа време на реакция;
- Отстраняване на хардуерен проблем - до следващият работен ден след предоставяне на оборудване от Възложителя и преконфигуриране на устройството със същата конфигурация, както на неработещото оборудване;
- Консултации и помощ от сертифициран специалист при разрешаване на конфигурационни проблеми.

(4) При невъзможност за отстраняване на възникналата повреда в рамките на сроковете по чл. 10 ал. 2 ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се задължава да осигури непрекъснатото

функциониране на мрежата по подходящ начин, съгласуван с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се задължава да осигури обратно устройство със същите или подобни функции на дефектиралото.

(5) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да извършва всички дейности, свързани с изпращане и получаване на оборудването, при необходимост от ремонт при производителя.

(6) След връщане от ремонт по чл. 10, ал. 2, т. 1 и т. 2, устройствата се инсталират на място при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, като се възстановява от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ първоначалната конфигурация и настройка на системата.

(7) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за възникнал инцидент, като следва „Процедури по обслужване“ описани в Приложение № 2.

(8) . В случай че при изтичане срока на договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не е завършил изпълнението на задълженията си по подадена преди този срок Сервизна заявка, той е длъжен да отстрани неизправностите и след срока на договора.

(9) . Всички разходи, свързани с предоставяните услуги по Приложение №2 са за сметка на Изпълнителя.

## **VII. ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ**

Чл. 11. При забава на изпълнението на поръчката ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка за забавата в размер на 0.5% за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от цената по чл. 3 от настоящия договор.

Чл.12. (1) В случай че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ забави изпълнението на поръчката с повече от 20 (двадесет) календарни дни, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може едностранно да развали договора чрез изрично писмено изявление.

(2) При забава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да извърши необходимите плащания, той дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка за забавата в размер на 0.5% за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от цената по чл. 3 от настоящия договор.

Чл. 13. (1) В случай на забава при извършването на гаранционния сервиз и поддръжката, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на 1 % от цената на повреденото устройство за всеки просрочен ден, но не повече от 5 % от нея.

Чл. 14 (1) При пълно неизпълнение на възложената работа ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер 20% от цената по чл. 3.

(2) Към пълно неизпълнение на договора се приравняват следните случаи:

1. Забава на доставката с повече от 20 (двадесет) календарни дни;
2. Съществено отклонение на доставеното от договореното или липсата на някой от елементите на доставката, описани в Приложение № 1;
3. Неизвършване на необходимите инсталации съгласно работния проект по чл. 5, ал. 1.

Чл. 15. Страните запазват правото си да търсят обезщетение за вреди по общия ред, ако тяхната стойност е по-голяма от изплатените неустойки по реда на този раздел.

## **VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРА**

Чл. 16 Настоящият договор се прекратява:

- (1) по взаимно съгласие между страните, изразено в писмена форма;
- (2) с изтичане срока на договора;
- (3) при настъпване на обективна невъзможност за изпълнение на възложената доставка;
- (4) при неизпълнение на задълженията от някоя от страните, с едноседмично писмено предизвестие от изправната страна.

## **IX. УРЕЖДАНЕ НА СПОРНИ ВЪПРОСИ**

Чл. 17. Всички спорове по настоящия договор се решават с подписването на писмени споразумения между страните по него. Ако двете страни не постигнат споразумение, спорът се решава от компетентния съд съгласно законодателството на Република България.

## **X. ДРУГИ**

Чл. 18 За неуредените от настоящия договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 19. Всички спорове по този договор се уреждат от страните по взаимно съгласие, а ако това е невъзможно, се отнасят за решаване пред компетентния съд.

Чл. 20. (1) Упълномощените представители на страните във връзка с изпълнението на настоящия договор са, както следва:

За Възложителя:

За Изпълнителя:

Неразделна част от настоящия договор е Приложение №1 - Техническа спецификация и цени и Приложение № 2 – Процедури по обслужване.

Настоящият договор се състави и подписа в 2 (два) еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

1.....  
(д-р Веселин Божков, Председател)

2....  
(Соня Маджарова, Главен счетоводител)

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

(Николай Аврамов, Управител)

*Закриена информация на осн.  
чл. 2 от ЗЗЛД*

No	Продуктов номер	Описание	Кол.	Ед. цена	Общо	Вал.
<b><u>Подмяна на рутери</u></b>						
<b><u>Централен маршрутизатор</u></b>						
1	CISCO2951-SEC/K9	Cisco 2951 Security Bundle w/SEC license PAK. Съдържа:	1	13925,00	13925,00	лв.
1.1	CISCO2951-SEC/K9	Cisco 2951 Security Bundle w/SEC license PAK	1			
1.2	PWR-2921-51-AC	Cisco 2921/2951 AC Power Supply	1			
1.3	CAB-ACE	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M	1			
1.4	SL-29-SEC-K9	Security License for Cisco 2901-2951	1			
1.5	MEM-2951-512MB DEF	512MB DRAM (1 512MB DIMM) for Cisco 2951 ISR (Default)	1			
1.6	ISR-CCP-EXP	Cisco Config Pro Express on Router Flash	1			
1.7	SL-29-IPB-K9	IP Base License for Cisco 2901-2951	1			
1.8	SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 290039004400 ISR	2			
1.9	MEM-CF-256MB	256MB Compact Flash for Cisco 1900 2900 3900 ISR	1			
1.10	HWIC-BLANK	Blank faceplate for HWIC slot on Cisco ISR	4			
1.11	S2951UK9-15403M	Cisco 2951 IOS UNIVERSAL	1			
1.12	SL-29-UC-K9	Unified Communication License for Cisco 2901-2951	1			
1.13	L-FL-SSLVPN10-K9=	Cisco SSLVPN Feature E-Delivery PAK - 10 users	1			
1.14	PFL-PSRT-2951SEC-3Y	3 Years Support 8x5xNBD	1			
1.15	CON-PSRT-2951SEC	PRTNR SS 8X5XNBD Cisco 2951 Security	3			
<b><u>Маршрутизатори за отдалечени офиси</u></b>						
2	CISCO2911-SEC/K9	Cisco 2911 Security Bundle w/SEC license PAK. Съдържа:	3	5878,00	17634,00	лв.
2.1	CISCO2911-SEC/K9	Cisco 2911 Security Bundle w/SEC license PAK	1			
2.2	PWR-2911-AC	Cisco 2911 AC Power Supply	1			
2.3	CAB-ACE	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M	1			
2.4	SL-29-SEC-K9	Security License for Cisco 2901-2951	1			
2.5	ISR-CCP-EXP	Cisco Config Pro Express on Router Flash	1			
2.6	SL-29-IPB-K9	IP Base License for Cisco 2901-2951	1			
2.7	SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 290039004400 ISR	1			
2.8	MEM-2900-512MB DEF	512MB DRAM for Cisco 2901-2921 ISR (Default)	1			
2.9	MEM-CF-256MB	256MB Compact Flash for Cisco 1900 2900 3900 ISR	1			
2.10	HWIC-BLANK	Blank faceplate for HWIC slot on Cisco ISR	4			
2.11	S2911UK9-15403M	Cisco 2901-2921 IOS UNIVERSAL	1			
2.12	L-FL-SSLVPN10-K9=	Cisco SSLVPN Feature E-Delivery PAK - 10 users	1			
2.13	PFL-PSRT-2911SEC-3Y	3 Years Support 8x5xNBD for CISCO2911-SEC/K9	1			
2.14	CON-PSRT-2911SEC	PRTNR SS 8X5XNBD Cisco 2911 Security	3			
<b><u>Подновяване на поддръжка на съществуващо комуникационно оборудване</u></b>						
3	PFL-PSRT-3750G48T-1Y	1 Year Support 8x5xNBD for WS-C3750G-48TS-S. Start date: 24.01.2017; End date: 23.01.2018	1	1764,00	1764,00	лв.
3.1	CON-PSRT-3750G48T	1 Year PSRT for WS-C3750G-48TS-S	1			
4	PFL-PSRT-2960S4TS-1Y	1 Year Support 8x5xNBD for WS-C2960S-48TS-L. Start date: 24.01.2017; End date: 23.01.2018	2			
4.1	CON-PSRT-2960S4TS	1 year PSRT for WS-C2960S-48TS-L	1			
5	PFL-PSRT-C2960G2C-7M	7 Months Support 8x5xNBD for WS-C2960G-24TC-L. Start date: 20.12.2016; End date: 31.01.2017	1			
5.1	CON-PSRT-C2960G2C	1 year PSRT for WS-C2960G-24TC-L	1			
6	PFL-OS-C2811HSE-14M	14 Months Support for CISCO2811-HSEC/K9. Start date: 01.11.2016; End date: 31.12.2017	5			
6.1	CON-PSRT-C2811HSE	1 year PSRT for CISCO2811-HSEC/K9	0			
6.2	INST	Обслужване на място	1			

		<u>Подновяване на поддръжка на защитни стени</u>				
		<u>ASA</u>				
7	PFL-PSRT- AS2BUNK9-1Y	1 Year Onsite Support 8x5xNBD for ASAS520-BUN-K9	2	1088,00	2176,00	лв.
7.1	CON-PSRT- AS2BUNK9	1 Year PSRT for ASA5520-BUN-K9	1			
		Serial Numbers: JMX1345L14R, JMX1345L14N Start date: 01.11.2016; End date: 31.10.2017				
8	INST	Инсталиране на място, конфигуриране на оборудването и миграция на услугите	1	1917,00	1917,00	лв.
9	INST	Обучение на 3-ма администратори за обслужване на предоставените системи; 2-дневно и обхваща теми по администриране на комутатори и маршрутизатори, диагностициране на проблеми и специфични конфигурационни задачи за мрежата на Възложителя	1	1848,00	1848,00	лв.

Общо: 39264,00 лв.  
ДДС 20%: 7852,80 лв.  
Всичко: 47116,80 лв.

Възложител:

\_\_\_\_\_  
(д-р Веселин Божков, Председател)

\_\_\_\_\_  
Соня Маджарова, Главен счетоводител

Изпълнител:

\_\_\_\_\_  
(Николай Аврамов)



## ПРИЛОЖЕНИЕ №2

### ПРОЦЕДУРИ ПО ОБСЛУЖВАНЕ

#### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**ОБЕКТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ** – обектът за обслужване е отделно Оборудване, Система или Услуга или тяхна съвкупност, за работоспособността на които Изпълнителят носи отговорност съгласно Договора.

**ИНЦИДЕНТ** - отклонение от нормалната работа поради нередност, смущение във функционирането, недостатък, повреда или грешка, което пряко или косвено оказва негативно влияние върху работоспособността или намаляване на качествата на Обекта за обслужване.

**ПОДДРЪЖКА** – услуга, която не е свързана с решаването на Инцидент, включително профилактика, преместване, оказване на съдействие, запитване за информация, консултация и други информационни услуги, които са уговорени конкретно в Договора.

**ПОТРЕБИТЕЛСКА ЗАЯВКА** - искане от страна на Възложителя, с което той възлага на Изпълнителя отстраняване на конкретен Инцидент или извършването на дейности по поддръжка.

**СЕРВИЗЕН ЦЕНТЪР** – Центърът за сервизно обслужване на Изпълнителя, където се обработват Потребителските заявки.

#### 2. ПРОЦЕДУРА ЗА РЕШАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ ЗАЯВКИ

Изпълнителят и Възложителят прилагат Процедурата за решаване на Потребителски заявки при:

- уведомяване за възникване на инциденти;
- заявка за поддръжка.

##### Стъпка 1 – Подаване на информация за Потребителска заявка

При уведомяване за възникнал инцидент или при заявяване на услуга за поддръжка, отнасящи се към Обекта за обслужване, предмет на Договора, Възложителят уведомява Изпълнителя по един от следните начини:

- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Desk”, достъпна на адрес: <https://helpdesk.paraflow.bg>;
- по електронна поща на адрес [ ] с попълнен формуляр на Потребителска заявка, който може да се изтегли от: [https://helpdesk.paraflow.bg/sm711/Documents/Service\\_Request.pdf](https://helpdesk.paraflow.bg/sm711/Documents/Service_Request.pdf);
- по телефона за контакт със Сервизния център на Изпълнителя [ ]

С Потребителската заявка Възложителят задължително предоставя информация за лице за контакт, телефон за връзка, засегнато оборудване, система или услуга и детайлно описание на инцидента или проблема. При уведомяване по телефона, Потребителската заявка по изключение се попълва от дежурния оператор във възможно най-кратък срок. Всякакви други начини за уведомяване на служители на Изпълнителя не гарантират регистрацията на Потребителската заявка и времето за обработката ѝ.

##### Стъпка 2 – Регистриране на Потребителска заявка

Сервизната информационна система на Изпълнителя автоматично генерира номер на Потребителската заявка, който помага за по-нататъшни референции към случая. Информация за регистрирана Потребителска заявка се получава по електронна поща от Възложителя и от Работната група „Гореща линия” на Изпълнителя. Записването на номера на Потребителската заявка от Възложителя е препоръчително за по-нататъшни референции към случая.

##### Стъпка 3 – Определяне на приоритет

При регистрацията на инцидент дежурният оператор на Изпълнителя определя нивото на приоритет на Потребителската заявка, въз основа на влиянието ѝ върху организацията на Възложителя, и активира процеса по изпълнение на заявката и решаване на инцидента. Определя се Сервизен специалист или

Работна група на Изпълнителя, отговорни за решаване на Потребителската заявка. Срокът за разрешаване на Потребителската заявка е определен в настоящия Договор.

#### **Стъпка 4 - Решаване на инциденти и изпълнение на заявки за поддръжка**

Сервизният специалист извършва диагностика на възникналия инцидент и без забавяне предприема действия по решаването му. Сервизната информационна система изпраща съобщения на лицето за контакт от страна на Възложителя, с които своевременно го информира за извършените действия и напредъка по изпълнение на заявката. След като заявката е изпълнена, Сервизният специалист информира лицето за контакт от страна на Възложителя за извършените дейности, вложените части и постигнатите резултати.

При възлагане на договорена услуга по поддръжка, Потребителската заявка се обработва от длъжностните лица, които отговарят за предоставяне на услугата от страна на Изпълнителя.

#### **Стъпка 5 – Приключване на Потребителска заявка**

Упълномощено длъжностно лице от страна на Възложителя потвърждава решаването на Потребителската заявка писмено, с подписване на формуляр на заявката. С това обработката на Потребителската заявка приключва.

### **3. ПРИОРИТЕТ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ЗАЯВКИ**

Приоритетът на инцидентите се определя в зависимост от тяхното влияние върху работоспособността на потребителите и тяхната спешност, по описаните по-долу критерии.

Критериите за определяне на влиянието на инцидентите са:

Влияние	Описание
<b>1 - Критично</b> (Засегната е работоспособността на цялата организация)	Регистрираното събитие засяга работоспособността на цялата организация на клиента или критични системи и услуги.
<b>2 - Голямо</b> (Засегната е работоспособността на отдел)	Регистрираното събитие засяга работоспособността на множество потребители/отдел от организацията на клиента.
<b>3 - Средно</b> (Засегната е работоспособността на едно или няколко лица)	Регистрираното събитие засяга работоспособността на един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.
<b>4 - Слабо</b> (Няма засегнати лица)	Регистрираното събитие засяга оборудване или атрибут на система/услуга, но не е засегната работоспособността на потребители в организацията на клиента.

Критериите за определяне на спешността на инцидентите са:

Спешност	Описание
<b>1 - Незабавна</b>	Регистрираното събитие изисква неотложна реакция, без възможности за заобикаляне или друго временно решение.
<b>2 - Висока</b>	Регистрираното събитие изисква реакция в най-кратки срокове. Няма възможност за заобикаляне или друго временно решение.
<b>3 - Средна</b>	Регистрираното събитие изисква реакция в разумни срокове. Има възможност за заобикаляне или друго временно решение.
<b>4 - Ниска</b>	Регистрираното събитие няма пряко влияние върху услуги и потребители. Има възможност за заобикаляне или друго временно решение.

Приоритетът на инцидентите се определя по следната матрица:

	Влияние 1	Влияние 2	Влияние 3	Влияние 4
Спешност 1	П 1: Критичен	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 2	П 2: Висок	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 3	П 3: Среден	П 3: Среден	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 4	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък

Приоритетът на заявките за поддръжка е в съответствие с договорените срокове за тяхното изпълнение.

#### 4. ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИИ

При установяване на несъответствия в качеството на предоставяната услуга Възложителят уведомява Изпълнителя в срок до 3 дни след приключване на Потребителската заявка по един от следните начини:

- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Desk“, достъпна на адрес: <https://helpdesk.paraflow.bg>;
- чрез формата за предложения и забележки, достъпна на адрес: <http://www.paraflow.bg/bg/contacts/pagefeedback-form-comments.html>;
- по електронна поща на адрес  попълнен формуляр на Потребителска заявка;
- по телефона за контакт със Сервизния център на Изпълнителя 0700 10 887, 02 960 4222.

При рекламация Възложителят задължително трябва да реферира предходната Потребителска заявка.

Рекламациите се обработват и ескалират аналогично на Потребителските заявки по описания по-горе начин.

#### ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

1.....  
(д-р Веселин Божков, Председател)

2.....  
(Соня Маджарова, Главен счетоводител)

#### ИЗПЪЛНИТЕЛ:

.....  
(Николай Аврамов, Управител)