

Комисия за регулиране на съобщенията	
Изх. №	03-08-56
Дата:	20-06-2016

ДОГОВОР
за
поддръжка и съпровод
на информационна система „Лицензиране и регистри“

Днес, 20.06.2016 г., в гр. София, между страните:

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА, със седалище в гр. София 1000, ул. „Гурко“ № 6, с код по БУЛСТАТ: 121747864, представлявана от д-р Веселин Божков - Председател и Соня Маджарова - Главен счетоводител, наричана за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна

и

Зализена
информация:
в основните
и-2 от ЗЗЛД
„ТЕХНОЛОГИКА“ ЕАД,
ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна.

наричано за краткост

се сключи настоящият договор, с който страните се споразумяха за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема срещу заплащане да извършва поддръжка и съпровод на информационна система „Лицензиране и регистри“, наричана за краткост СИСТЕМАТА.

II. ОБХВАТ НА ПОДДРЪЖКАТА

Чл. 2. (1) Поддръжката на СИСТЕМАТА включва следните дейности:

1. Експертна помощ за отстраняване на всички проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречести на нормалното функциониране на СИСТЕМАТА.
2. Разрешаване на всички проблеми, които нарушават функционалната работоспособност на СИСТЕМАТА, като:
 - а) отстраняване на грешки в програмния код и настройките на СИСТЕМАТА;
 - б) съдействие при промяна на настройките на СИСТЕМАТА.
3. Разрешаване на всички проблеми, които нарушават работоспособността на сървърите на СИСТЕМАТА, като:
 - а) диагностициране и отстраняване на проблеми в операционните системи на сървърите и системния софтуер;
 - б) диагностициране и отстраняване на проблеми в сървърите за бази данни и приложения;
 - в) възстановяване от резервните копия на данни, повредени при аварии или грешки при работа;
 - г) преинсталация на сървърите на системата вследствие на дефектирал хардуер.

4. Гарантиране на нормалното функциониране на СИСТЕМАТА. При откриване на несъответствие и/или програмни грешки ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ изпраща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по факс или електронна поща Заявка за отстраняване на проблем (по предоставен от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ образец). Заявката се регистрира и се присвоява един от следните приоритети:

а) Приоритет 1: Проблемът нарушава работоспособността на цялата система или засяга изключително важна функция на системата;

б) Приоритет 2: Проблемът засяга отделна част или функция на системата и той може да бъде временно заобиколен или пренебрегнат;

в) Приоритет 3: Проблемът е несъществен и не пречи на нормалната работа със системата.

След получаване на заявката ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен за своя сметка да замени и поправи съответния модул, функция или друга обособена част от СИСТЕМАТА, включително да предостави услуги на място при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, когато това е необходимо за отстраняване на проблема.

5. Подобряване на сигурността на СИСТЕМАТА:

а) инсталация и пускане в експлоатация на всички подобрения и допълнения в текущата версия на системния софтуер и операционната система на сървъра;

б) инсталация и пускане в експлоатация на всички подобрения и допълнения в текущата версия на сървърите за бази данни и приложения;

в) актуализиране на настройките на системния софтуер и операционната система при разкриване на уязвимости.

6. Отстраняване на „скрити“ дефекти и грешки в СИСТЕМАТА.

7. Администриране на бази данни и приложни програмни продукти, част от СИСТЕМАТА. Инсталиране, конфигуриране, настройки и поддържане на базови и системни технологични средства – бази данни, друг приложен софтуер, които са част от СИСТЕМАТА.

8. Обслужване, наложено поради взаимодействие на СИСТЕМАТА със съществуващи външни за нея интерфейси.

9. Съдействие при промени в организационната структура – преименуване, трансформиране, съкращаване на организационни звена, промяна на роли и права за достъп, прехвърляне и копиране на права за достъп до документи и т.н.

10. Предоставяне на информация от базата данни в машинночитаем вид по заявка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

11. Извършване на месечна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на СИСТЕМАТА като цяло, с цел предотвратяване на бъдещи проблеми, в следния обхват:

а) преглед на дисковото пространство, фрагментация, индекси и други физически характеристики на базата от данни;

б) реорганизация на таблични пространства и индекси;

в) настройка и контрол на ефективността на работа на информационната система;

г) анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от продукта;

д) наблюдение и евентуално коригиране на процедурите за архивиране на базата от данни;

е) препоръки за развитието на изчислителната среда за постигане на балансираност и увеличаване на производителността ѝ.

12. Обучение на новопостъпили служители и текущо обучение на администратори за обслужване на системата.

(2) Изпълнението на дейностите по поддръжката в уговорените срокове се удостоверява с констативен протокол, подписан от страните по договора или от упълномощени от тях лица. В случай че сроковете или дейностите по поддръжка не бъдат спазени от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, това се посочва в констативния протокол.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 3. Права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

(1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да гарантира нормалното функциониране на СИСТЕМАТА за срока на действие на договора.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предостави следните услуги на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

1. **Онлайн поддръжка.** Тази поддръжка се осигурява дистанционно от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, чрез наличната уеб система за Help Desk на следният e-mail адрес:

2. **Телефонна поддръжка.** В рамките на интервала от 09:00 до 18:00 часа през работните дни ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява членове от екипа по поддръжка, които чрез телефон да асистирант на системните администратори и ключовите потребители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при използване на СИСТЕМАТА и при получаване на съобщение за грешки.

За целите на поддръжката ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ поддържа следните две телефонни линии -

3. **Поддръжка на място.** Тази поддръжка се осигурява по сложни въпроси, които не могат да бъдат отстранени дистанционно.

(3) Уведомяването от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ се извършва на e-mail:

Чл. 4. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да спазва следните срокове за реакция при възникнал проблем, съгласно техния приоритет:

1. Приоритет 1 – до 24 часа;
2. Приоритет 2 – до 48 часа;
3. Приоритет 3 – до 3 работни дни.

Чл. 5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява служебна информация, както и да не допуска трети лица да имат достъп до такава информация. „Служебна информация” е всяка информация, разкрита или получена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка и при изпълнение на този договор и която се отнася до минала, настояща или бъдеща дейност на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 6. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да изисква съдействие от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, като:

1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ предоставя всяка необходима информация и осигурява ефективно сътрудничество от страна на своите служители;
2. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ осигурява достъп до техниката, както и до всички съоръжения и инсталации, необходими за извършване на услугата;
3. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ осигурява необходимите условия за експлоатация за нормалното функциониране на СИСТЕМАТА и сървъра.

(2) Забавата при изпълнението на някои от горните задължения удължава съответно сроковете, посочени в чл. 4 за извършване на услугата.

Чл. 7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да изисква посоченото в договора възнаграждение.

Чл. 8. Права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да съдейства на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ съгласно чл. 6, ал. 1 от договора.

2. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ договорената цена, съгласно условията на настоящия договор.

3. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да изисква от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ точно и пълно изпълнение на предмета на договора.

4. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право на обезщетение по реда и при условията, посочени в договора.

IV. СРОКОВЕ

Чл. 9. Настоящият договор се сключва за срок от 12 (дванадесет) месеца, считано от 03.07.2016 г.

V. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 10. (1) За изпълнение на възложената работа по настоящия договор, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ сума в размер на 61 200, 00 (шестдесет и една хиляди и двеста) лева с включен ДДС, платима на 12 равни вноски от по 5 100, 00 (пет хиляди и сто) лева с ДДС.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ извършва плащането на вноските по предходната алинея, в петдневен срок от датата на предоставена фактура оригинал и протокол по чл. 2, ал. 2.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ извършва плащането по банковата сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

БАНКА: []
БАНКОВ КОД: []
БАНКОВА СМЕТКА В ЛЕВА: []

VI. САНКЦИИ И НЕУСТОЙКИ

Чл. 11. (1) При неспазване на сроковете за реакция, посочени в чл. 4 от договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка в размер от 0.5 % на ден, но не повече от 10 % от общата стойност на договора, посочена в чл. 10, ал. 1.

(2) При неспазване на срока за плащане по чл. 10, ал. 2 от договора, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер от 0.5 % на ден, но не повече от 10 % от общата стойност на договора, посочена в чл. 10, ал. 1.

Чл. 12. При пълно неизпълнение на договора от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, Възложителят може да развали договора незабавно с писмено изявление. В тези случаи Изпълнителят дължи неустойка в размер на 20 % от общата цена по договора, посочена в чл. 10, ал. 1, и връщане на всички извършени плащания по договора. Пълно неизпълнение е налице в случаите на съществено отклонение от договореното изпълнение, което води до възпрепятстване работата на СИСТЕМАТА, както и в случаите на забавено изпълнение за повече от 20 (двадесет) дни.

Чл. 13. Страните имат право да търсят обезщетение по общия исков ред.

VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 14. Настоящият договор може да бъде предсрочно прекратен в следните случаи:

1. по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;
2. едностранно, със седемдневно писмено предизвестие от изправната до неизправната страна при неизпълнение на нейно задължение по договора;
3. без предизвестие от Възложителя – в случаите по чл. 12;
4. със седемдневно писмено предизвестие от Възложителя, ако в резултат на обстоятелства, възникнали след сключването на договора, същият не е в състояние да изпълни своите задължения;
5. без предизвестие, в случай че Изпълнителят се намира в ликвидация или бъде обявен в несъстоятелност.

Чл. 15. При предсрочно прекратяване на договора от Изпълнителя, Възложителят – изправна страна има право на неустойка в размер на сумата, платена от него за предходните три месеца.

VIII. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 16. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да поиска извършването на дейности по поддръжката и администрирането на СИСТЕМАТА, които не са посочени в чл. 2, ал. 1 от договора. В тези случаи извършените дейности ще се калкулират по ставка от 96, 00 (деветдесет и шест) лв. с включен ДДС на човекочас.

(2) В случаите по предходната алинея ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ изготвя писмено задание, което представя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Страните съгласуват заданието, срока и графика за изпълнение.

Чл. 17. Всички спорове, възникнали при или по повод изпълнението на договора, включително спорове, свързани с неговата действителност, тълкуване, попълване на празноти, приспособяване към нововъзникнали обстоятелства или прекратяване, ще бъдат решавани от страните извънсъдебно, чрез добросъвестни преговори, а при невъзможност да бъде постигнато споразумение – от компетентния български съд по реда на Гражданския процесуален кодекс.

Чл. 18. (1) За осъществяване на контакти във връзка с изпълнението на договора страните определят следните представители:

За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ: []

За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

1. Никола Тодоров – главен експерт в дирекция ФАО;
2. Доротей Кожухарова – началник отдел в дирекция ФАО;
3. Ирина Трендафилова – главен експерт в дирекция ТРЕП;
4. Бистра Кинова – държавен експерт в дирекция РДЧП.

(2) За официална кореспонденция ще се считат документи и информация, предадени както на хартиен носител (в оригинал или по факс), така и по електронен път (и-мейл) от представителите на страните или от посочените в договора лица за контакт.

Чл. 19. За всички неуредени в този договор въпроси се прилагат нормите на действащото законодателство на Република България.

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

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

д-р Веселин Божков
Председател на КРС

Соня Маджарова
Главен счетоводител на КРС



Изпълнителен директор
ТехноЛогика ЕАД

