

ДОГОВОР

№/..... г.

Днес, г., в гр. София, между:

„БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД, със седалище и адрес на управление: гр. София, община Столична, район “Средец”, ул. “Иван Вазов” №3, вписано в Търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ при Агенция по вписванията с ЕИК № 175405647, ИН по ДДС BG175405647, представлявано от Любен Лилянков Нанов – управител и Иван Георгиев Вълчев - прокурист, наричано по-долу за краткост “ВЪЗЛОЖИТЕЛ”, от една страна,

и

„.....”, със седалище и адрес на управление:, ЕИК, представлявано от в качеството му на, определен за изпълнител след проведена открита процедура за възлагане на обществена поръчка с уникален номер в Портала за обществените поръчки, наричано по-долу за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ от друга страна,

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

на основание чл. 112, ал. 6 от Закона за обществените поръчки /ЗОП/, и влезли в сила - решение №/.....2020 г. на Управителя и на Прокуриста на “БДЖ-Пътнически превози” ЕООД за откриване на открита процедура по ЗОП и решение №/..... 20.. г. на Управителя и на Прокуриста на “БДЖ-Пътнически превози” ЕООД, за класиране на участниците и определяне на изпълнител на обществената поръчка, се сключи настоящият Договор при следните условия:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да изпълни обществена поръчка с предмет: „Следгаранционна софтуерна поддръжка, техническо осигуряване и системно обслужване на Система за резервации и билетоиздаване за нуждите на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД”. Предметът на обществената поръчка включва две основни дейности:

1. Дейност 1: Следгаранционна софтуерна поддръжка”

2. Дейност 2: „Техническо осигуряване и системно обслужване (*Infrastructure as a Service*)

(2) Дейностите по ал. 1 се извършват в обхват, при условията, по начина и в срокове, определени в настоящия договор, съгласно Техническата спецификация на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – Приложение № 1, Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ – Приложение № 2 и Споразумението за нивата на услугите – Приложение № 6, които са неразделна част от настоящия договор.

(3) Изпълнителят представя тримесечни доклади за извършените от него дейности през изтеклия 3-месечен период. Докладите задължително се придружават с приемо-предавателни протоколи за извършените от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ дейности по изпълнение на услугите през изтеклия 3-месечен период. Докладите се представят на Възложителя до 5 работни дни след изтичане на отчетния период.

(4) Договорът се счита за изпълнен след подписването на последния приемо-предавателен протокол (приемо-предавателен протокол за последния отчетен период) между страните или упълномощените от тях представители.

II. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2. (1) Месечната абонаментна такса за предоставяне на всички услуги включени в обхвата на поръчката е в размер налв. (.....) без включен ДДС, съответно лв. (.....) с включен ДДС, съгласно ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, Приложение № 3, неразделна част от настоящия договор.

(2) Общата цена на договора е в размер на лв. (.....) без включен ДДС, съответно лв. (.....) с включен ДДС, съгласно ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, Приложение № 3, неразделна част от настоящия договор.

(3) Цената по ал. 2 включва всички необходими разходи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за изпълнението на поръчката, предмет на договора по чл. 1.

(4) Месечните абонаментни такси по ал. 1, се заплащат от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в срок до 30 (тридесет) дни след подписване на приемо-предавателен протокол за съответния тримесечен период съгласно чл. 5, ал. 6 от договора и представена надлежно оформена фактура по следната банкова сметка на изпълнителя :

Банка:

IBAN:

BIC:

III. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 3 (1) В срок от 7 (седем) дни от сключването на договора, Възложителят предоставя на Изпълнителя достъп до документацията, до техническите средства, както и подробна/детайлна техническа информация за съществуващата система за резервации и билетоиздаване. Предоставянето на достъп се документира с Протокол за предоставяне на достъп, който се подписва от представители на Възложителя и на Изпълнителя по обществената поръчка.

(2) В срок до(.....) дни от извършване на действията по ал.1, Изпълнителят започва изпълнението на дейностите, включени в обхвата на поръчката. Изпълнителят уведомява писмено Възложителя за датата на започване на изпълнението. Започването на изпълнението на дейностите по обществената поръчка се удостоверява с Протокол, който се подписва от представители на Възложителя и на Изпълнителя по обществената поръчка.

(3) Срокът за изпълнение на договора е 36 (тридесет и шест) месеца, считано от датата на започване на изпълнението по предходната алинея.

Чл. 4. Място на изпълнение на поръчката: Центрове за съхранение на данни (data center) на Изпълнителя – локации

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 5. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпълни предмета на договора в съответствие с изискванията на чл. 1 и в срока по чл. 3, ал.3 с дължимата грижа, ефективност и добросъвестност, съгласно най-добрата професионална практика и при спазване на действащите технически норми и стандарти в Република България.

(2) Да извършва на свой риск услугите, предмет на настоящия договор, съгласно чл. 1 от същия.

(3) Да осигури поддръжка с предмет и в обем, посочен в Техническата спецификация – Приложение №1 и при спазване на Споразумението за нивата на услугата Приложение № 6.

(4) Да изпълнява качествено, без отклонения и недостатъци действията и работите, свързани с реализирането на услугите, предмет на договора.

(5) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да определи отговорник за изпълнението на договора. Изпълнителят носи отговорност за професионалните качества на експертите, които ангажира. При подписването на договора изпълнителят предоставя, Списък с имената на експертите и позицията им в екипа за изпълнение на поръчката – Приложение № 5, което е неразделна част от настоящия договор.

(6) За отчитане на услугите **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** доклади за извършените от него дейности през изтеклия отчетен период. В докладите се дава обобщена информация за всички предприети от него действия по изпълнение на услугите. Докладът трябва да отговаря на изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по т.6.2 от Техническата спецификация. Докладът се придружава с приемо-предавателен протокол за извършените от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** действия по изпълнение на услугите през изтеклия отчетен период.

(7) В срок до 5 (пет) дни от датата на сключване на договора и най-късно преди започване на изпълнението му, Изпълнителят уведомява Възложителя за името, данните за контакт и представителите на Подизпълнителя, посочени в офертата на Изпълнителя (ако е приложимо). Изпълнителя уведомява Възложителя за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на договора, в срок до 7 (седем) дни от настъпване на съответното обстоятелство.

Чл. 6. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да иска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

1. Необходимото съдействие при извършване на услугите.

2. Приемане на услугите, предмет на настоящия договор.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да получи уговореното в настоящия договор възнаграждение в посочените срокове и при спазване на предвидените в настоящия договор условия.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 7. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен:

1. Да оказва необходимото съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при изпълнението на действията и работите, свързани с реализирането на услугите, предмет на договора.

2. Да изплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** договорената цена в раздел II „Цена и начин на плащане” в определения срок и при условията на договора.

Чл. 8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да иска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълнява услугите през срока на действие на договора, регламентиран в чл. 3, ал.3 съгласно всички изисквания, заложиени в Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и предложенията за изпълнение на поръчката, в съответствие с Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

Чл. 9. (1) В случаите, когато отклоненията и/или недостатъците на предоставяната услуга са съществени, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** определя разумен срок за изпълнение, отговарящо на Техническата спецификация – Приложение 1 и Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение 2.

(2) Ако в определения по ал. 1 срок **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не отстрани съществените отклоненията и/или недостатъци, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да прекрати договора и да предяви за плащане причинените имуществени вреди и пропуснати ползи.

(3) Съществени отклонения и недостатъци по смисъла на този договор са всякакви отклонения, които водят до неправилното и/или нарушаването на безпроблемното функциониране на многокомпонентната Система за резервации и билето издаване.

Чл. 10. За установяване на отклоненията и/или недостатъците на предоставяната услуга се съставя протокол, подписан от лицата, определени от страните по договора за отговарящи за изпълнението му.

Чл. 11. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да упражнява по всяко време сам или чрез упълномощените си представители контрол по изпълнението на договора, като с това не се ангажира по какъвто и да било начин с оглед одобряването на работата по договора или част от нея. При подписването на договора ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ предоставя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, Списък с имената на упълномощените му представители по изпълнението на договора, както и позицията им в структурата на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД – Приложение № 6, което е неразделна част от настоящия договор.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 12. Договорът се прекратява:

1. С изтичане на срока на договора;
2. При обективна невъзможност за изпълнение на договора;
3. Едностранно от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с 30-дневно писмено предизвестие, което не е свързано с неизпълнение на договора;
4. Едностранно от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ без предизвестие, в случай че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълнява задълженията си по договора;
5. в случаите по чл. 118 от ЗОП.

VII. ОТГОВОРНОСТИ И ГАРАНЦИИ

Чл. 13. (1) При неизпълнение в срок на някое от задълженията, регламентирани в чл. 5 от договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка, в размер на 2 % от стойността на дължимото възнаграждение за периода, в който е допуснато неизпълнението, за всеки отделен ден на неизпълнението до неговото преустановяване, но не повече от 10% от размера на дължимото възнаграждение.

(2) Неустойката се прихваща от дължимото възнаграждение за съответния отчетен период, след изпращане на уведомително писмо до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 14. (1) При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на отделна дейност 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 услугите е некачествено, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да прекрати договора на основание чл. 12, т. 4.

(2) В случай на прекратяване на договора по реда на чл. 12, т. 4 по вина на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, последният дължи неустойка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в размер на 10 % от стойността на договора, едновременно с неустойката по чл. 13.

Чл. 15. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да удържи всяка дължима по този договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, както и от дължими плащания на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като уведоми писмено последният за това.

Чл. 16. (1) 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.

(2) Страните по договора не дължат обезщетение за претърпени вреди и пропуснати ползи, ако те са причинени в резултат на непреодолима сила. „Непреодолима сила” по смисъла на този договор е всяко непредвидимо и непредотвратимо събитие от извънреден характер, извън разумния контрол на страните.

(3) Ако страната, която е следвало да изпълни свое задължение по договора, е била в забава, тя не може да се позове на непреодолима сила.

(4) Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, е длъжна в седемдневен срок от настъпването ѝ да уведоми другата страна в какво се състои непреодолимата сила и какви са възможните последици от нея. При неупредомяване в срок съответната страна дължи обезщетение за вреди.

Чл. 17. Видове гаранции и форма на гаранциите

(1) Видове и размер на гаранциите

1.1 Изпълнителят гарантира изпълнението на произтичащите от настоящия Договор свои задължения с гаранция за изпълнение в размер на 3 % (три на сто) от стойността на Договора.

1.2 Изпълнителят представя документи за гаранция за изпълнение на Договора към датата на сключването му.

(2) Видове гаранции и форма на гаранциите

Изпълнителят избира формата на гаранцията измежду една от следните:

- (i) парична сума внесена по банковата сметка на Възложителя;
- (ii) (банкова гаранция; или
- (iii) застраховка, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността на Изпълнителя.

Чл. 18. Изисквания по отношение на гаранциите

(1) Когато гаранцията се представя във вид на **парична сума**, тя се внася по следната банкова сметка на Възложителя: „Централна кооперативна банка” АД, гр. София, IBAN BG 04 CECB 9790 33GI 3736 03, BIC CECB BGSF. Всички банкови разходи, свързани с преводите на сумата са за сметка на Изпълнителя;

(2) Когато Изпълнителят представя **банкова гаранция**, се представя оригиналът ѝ, като тя е безусловна, неотменяема и непрехвърляема като покрива 100 % (сто процента) от стойността на гаранцията за изпълнение на договора със срок на валидност, срокът на действие на договора плюс 30 дни.

2.1. Страните се съгласяват в случай на учредяване на банкова гаранция тя да съдържа условие, че при първо поискване банката следва да заплати сумата по гаранцията независимо от направените възражения и защита, възникващи във връзка с основните задължения.

2.2. Всички банкови разходи, свързани с обслужването на превода на гаранцията, включително при нейното възстановяване, са за сметка на Изпълнителя.

(3) **Застраховката**, която обезпечава изпълнението, чрез покритие на отговорността на Изпълнителя, е със срок на валидност срока на действие на договора плюс 30 дни. Възложителят следва да бъде посочен като трето ползващо се лице по тази застраховка. Застраховката следва да покрива отговорността на Изпълнителя при пълно или частично неизпълнение на Договора и не може да бъде използвана за обезпечение на неговата отговорността по друг договор. 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 наличие на основание за това, са за сметка на Изпълнителя.

(4) Гаранцията за изпълнение се освобождава: чрез връщане на оригинала на банковата гаранция, чрез възстановяване на сумата по банков път по сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или при изтичане срока на застраховката. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да възстанови на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ сумата на гаранцията по ал. 2 в срок до 30 (тридесет) дни, считано от датата на изтичане на настоящия договор и съставяне на окончателния приемо-предавателен протокол. Гаранцията ще бъде възстановена по сметка, посочена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(5) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихви върху сумата по гаранцията.

(6) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да се удовлетвори от гаранцията, независимо от формата, под която е представена, при неточно изпълнение на задълженията по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(7) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да усвои такава част от гаранцията, която покрива отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за неизпълнението.

(8) При едностранно прекратяване на договора от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** поради виновно неизпълнение на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, сумата от гаранцията се усвоява изцяло като обезщетение за прекратяване на договора.

(9) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да усвоява дължимите суми за неустойки и обезщетения във връзка с неизпълнение на договора от гаранцията за изпълнение.

(10) В случай че неизпълнението на задължения по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по стойност превишава размера на гаранцията, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да търси обезщетение по общия ред.

VIII. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Чл. 19. (1) Страните по договора се задължават да бъдат лоялни една към друга, да не разпространяват информация, относно финансовите си взаимоотношения, както и факти и обстоятелства, които биха засегнали интересите на всяка една от тях пред трети лица.

(2) Всяка от страните се задължава да не разпространява конфиденциалната информация на трети лица под каквато и да било форма, както и да изисква от служителите спазване на същите ограничения за конфиденциалност.

Чл. 20. Нито една от страните няма право да прехвърля правата и задълженията, произтичащи от договора, с изключение на паричните вземания.

Чл. 21. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ упълномощава с настоящия договор....., тел.....; факс:.....; e-mail:да осъществява контрол по договора, да приеме изпълнението по договора и да подписва всички документи в тази връзка, включително да подписва приемо-предавателни протоколи от името на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Упълномощава при негово отсъствие дейностите да извършва: тел.....; факс:.....; e-mail:

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** определя следното лице за отговорник по изпълнението на договора, което да подписва приемо-предавателните протоколи:

....., тел.....; факс:.....; e-mail:

Чл. 22. (1) Всички уведомления, които страните са задължени да си изпращат една на друга във връзка с изпълнението на този договор, ще се правят в писмена форма и могат да се доставят лично или чрез препоръчано писмо, куриер, факс или емайл изпращани както следва:

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ –

Адрес за кореспонденция:

Тел:факс:E-mail:

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – „БДЖ-ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД

Адрес за кореспонденция: гр. София, община Столична, район “Средец”, ул. “Иван Вазов” №3

Тел:факс:

E-mail:

(2) Всяко уведомление ще се счита за получено:

- при лично предаване: в момента на предаването на приемащата страна срещу подпис;

- при изпращане с препоръчано писмо или куриерска служба: на датата на доставка, отбелязана върху известието за доставяне или на куриерската разписка;

- при изпращане чрез факс: в момента на изпращане, при получаване на потвърждение за пълнота и непрекъснатост на изпратеното съобщение;

- чрез връщане на съобщение за изпращане по емайл;

(3) При промяна на адреса за кореспонденция всяка от страните е длъжна да уведоми писмено другата, в противен случай съобщенията се считат за редовно връчени, с произтичащите от това последици.

Чл. 23. Страните по този договор ще решават възникналите спорове, относно изпълнението му по споразумение, а когато това се окаже невъзможно - по съдебен ред.

Чл. 24. За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство.

Чл. 25. При противоречие между клаузите на настоящия договор и клаузите на Споразумение за нива на услугата, с приоритет се прилагат клаузите на договора.

Неразделна част от настоящия договор са:

1. Техническа спецификация – Приложение № 1
2. Техническо предложение – Приложение № 2
3. Ценово предложение – Приложение № 3
4. Списък на експертите на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
5. Списък на упълномощените лица на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
6. Споразумение за нива на услугата – Приложение № 6

Настоящият договор и приложенията, които са неразделна част от него, се изготвиха и подписаха в два еднообразни екземпляра.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

.....

.....

Любен Нанов
Управител на
„БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД

.....
.....

.....
Иван Вълчев
Прокурист на
„БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД

1. СТРАНИ ПО СПОРАЗУМЕНИЕТО

1.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛ/Клиент – „БДЖ–ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД (БДЖ-ПП)

1.2. ИЗПЪЛНИТЕЛ/Доставчик на услуги –

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Дефиниция
Изпълнител/Доставчик на услуги	Предоставящ ИКТ услуги.
Възложител/Клиент	Потребител на ИКТ услуги.
Потребител	Представител на клиента.
Наличност	Способност на компонент или услуга да изпълняват очакваната от тях функция към определен момент или за определен период от време.
Наличност в проценти	Процентът на договорените часове, за които компонент или услуга е достъпна за определен период от време.
Работни дни	От Понеделник до Петък без националните и официални празници.
Работни часове (Работно време)	Работно време на услугата се нарича времето, в което услугата се ползва активно и е налична поддръжка.
Инцидент	Всяко събитие, което причинява или може да предизвика непланирано прекъсване и/или промяна на качеството на услугата.
Недостъпност	Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване.
Планирано прекъсване	Планирана недостъпност на услугата.
Непланирано прекъсване	Неочаквана недостъпност на една услугата или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга.
СНУ	Споразумение за нива на услугата.

3. РЕЗЮМЕ

Този документ представлява писмено СНУ между Клиента и Доставчика на услугата, за нивата на услугата, които трябва да бъдат постигнати при предоставянето ѝ. Нивата на услугата са регламентирани чрез параметри и стойности за всеки параметър. СНУ покрива предоставянето на услугите описани в Обхвата на СНУ. Предназначението на този документ е да:

- изясни нуждите на Клиента по отношение на ключовите параметри за предоставяне на услугата;
- изравни очакванията на клиента с възможностите на Доставчика;

- предостави необходимата отчетност за работата на услугата;
- подпомогне подобрието на ИКТ обслужването.

4. ПЕРИОД

Споразумението е валидно за срока на договора между страните или до неговото заместване с ново ревизирано споразумение, одобрено от страните по споразумението. Това споразумение ще се преглежда веднъж годишно, но може да бъде обновявано по всяко време след одобрението на страните по споразумението.

5. ОБХВАТА НА СЛУ

Следгаранционна софтуерна поддръжка, техническо осигуряване и системно обслужване на Система за резервации и билетоиздаване за нуждите на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД

6. ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

В процеса на предоставяне на услугата, управлението на качеството ще бъде непрекъснат процес на контрол на параметрите на услугата и усъвършенстване на дейностите по нейното изпълнение. За осигуряване параметрите на услугата, Доставчикът поддържа Service Desk от специалисти на Доставчика на услуги за обслужване на потребителите на услугите и наблюдение на услугите.

6.1. Място на предоставяне на услугата:

ИКТ инфраструктура на Доставчика на услуги:

- Основна локация
- Алтернативна локация

6.2. Режим на услугата

Режим на услугата е периода, в който услугата се ползва и е налична поддръжка за нея. Извън работното време услугите могат да работят без да са гарантирани нивата им от Доставчика на услуги.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Режим на услугата/Договорено време за предоставяне на услугата	24x7	Непрекъснато работно време.

6.3. Наличност на услугата

Прекъсванията на услугата се отчитат на база инцидентите, които са довели до неработоспособност на услугата по следния принцип:

- Влияние на инцидента – Нисък (при въздействие върху единични потребители) = 0,01 (1%);
- Влияние на инцидента – Среден (при въздействие върху отдел или локация) = 0,50 (50%);
- Влияние на инцидента – Висок (услугата не е налична за всички потребители) = 1 (100%).

Наличността на услугата представлява съотношението на времето, в което услугата работи и времето, в което услугата е спряла или е с намалена производителност на месечна база, и се изчислява по следната формула:

[Наличност на услугата в %] = $\left(\frac{[\text{Договорено време за предоставяне на услугата}] - \sum[\text{Непланирани прекъсвания (Инциденти) в Договореното време за предоставяне на услугата}] * [\text{Влияние на инцидент}]}{[\text{Договорено време за предоставяне на услугата}]} \right) * 100$

Прекъсванията се отчитат чрез регистрираните инциденти от Клиента. При заявка за инцидент Клиентът е длъжен да определи съответното Влияние на инцидента. Всички времена се измерват с точност до минута, като наличността се смята на месечна база.

6.4. Неустойка

На база параметър Наличност на услугата се формира Неустойка на месечна база, която Доставчикът на услуги дължи на Клиента.

В случай на нарушаване на Договореното време за предоставяне на услугата, Доставчикът дължи процентна част от месечната такса за услугата по т.5, както следва:

Максимална Наличност на услугата на месечна база [%]	Минимална Наличност на услугата на месечна база [%]	Неустойка на месечна база [%]
100.00%	99.86%	0%
99.85%	99.72%	2.5%
99.71%	99.58%	5.0%
99.57%	99.44%	7.5%
99.43%	99.31%	10.0%
99.30%	99.17%	12.5%
99.16%	99.03%	15.0%
99.02%	98.89%	17.5%
98.88%	98.75%	20.0%
98.74%	98.61%	22.5%
98.60%	98.47%	25.0%
98.46%	98.33%	27.5%
98.32%	98.19%	30.0%
98.18%	98.06%	32.5%
98.05%	97.92%	35.0%
97.91%	97.78%	37.5%
97.77%	97.64%	40.0%
97.63%	97.50%	42.5%
97.49%	97.36%	45.0%
97.35%	97.22%	47.5%
97.21%	97.08%	50.0%
97.07%	96.94%	52.5%
96.93%	96.81%	55.0%
96.80%	96.67%	57.5%
96.66%	96.53%	60.0%
96.52%	96.39%	62.5%
96.38%	96.25%	65.0%
96.24%	96.11%	67.5%

96.10%	95.97%	70.0%
95.96%	95.83%	72.5%
95.82%	95.69%	75.0%
95.68%	95.56%	77.5%
95.55%	95.42%	80.0%
95.41%	95.28%	82.5%
95.27%	95.14%	85.0%
95.13%	95.00%	87.5%
94.99%	94.86%	90.0%
94.85%	94.72%	92.5%
94.71%	94.58%	95.0%
94.57%	94.44%	97.5%
94.43%	94.31%	100.0%

6.5.График на прекъсванията

Графикът на прекъсванията регламентира часовия интервал, в който услугата може да бъде планирано прекъсната за профилактика и/или актуализация. При установена необходимост за планирано прекъсване на услугата, Бизнес отговорникът на услугата уведомява Клиента на услугата и Service Desk Level 1. За планирани прекъсвания на предоставянето на услугата се изисква одобрение от Бизнес отговорника на услугата и Клиента. При непланирано прекъсване (инцидент), Клиентът на услугата уведомява незабавно Service Desk Level 1.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	График на прекъсване	02:00-04:00	При планирани прекъсвания.

6.6. Максимално време за прекъсване

Максималното време за прекъсване регламентира времето, за което една услуга може да бъде прекъсната в регламентирания часови интервал, съгласно графика на прекъсванията.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Максимално време за прекъсване	20 минути	В договорения за прекъсване часови интервал.

6.7. Уведомяване при прекъсване

Уведомяването при прекъсване регламентира минималното време, преди което трябва да бъде информиран Клиента за предстоящото прекъсване на услугата.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Уведомяване преди прекъсване	24 часа	Бизнес отговорникът на услугата

			уведомява Клиента на услугата и Service Desk Level 1.
--	--	--	---

6.8. Приоритизация при инциденти

Приоритетът на всеки инцидент определя времето, за което той следва да бъде разрешен. Приоритетът се определя от влиянието на инцидента върху крайните потребители и спешността, с която следва да бъде разрешен.

Влияние на инцидент		
Стойност	Влияние	Описание
1	Ниско	При въздействие върху единични потребители.
2	Средно	При въздействие върху отдел или локация.
3	Високо	Услугата не е налична за всички потребители.

Спешност при инцидент		
Стойност	Спешност	Описание
1	Ниска	Инцидент, при който не е засегната функционалност на услугата.
2	Средна	Инцидент, при който не е засегната основна функционалност на услугата.
3	Висока	Инцидент, при който е засегната основна функционалност на услугата.

Приоритетът се изчислява по формулата: **Приоритет = Влияние * Спешност**, както е показано по-долу:

Спешност	Влияние		
	Ниско (1)	Средно (2)	Високо (3)
Ниска (1)	1	2	3
Средна (2)	2	4	6
Висока (3)	3	6	9

Приоритет на инцидент	Стойност
1-2	Нисък (1)
3-6	Среден (2)
9	Висок (3)

6.9. Време за реакция при инцидент и Време за разрешаване на инцидент

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от Потребител/Клиент, до регистрирането му от Service Desk Level 1. Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от Потребител/Клиент, до момента на възстановяване нормалната работа на услугата при Клиента/Потребителя от Service Desk Level 1 и/или Level 2. Времената са обвързани със стойността на параметъра Приоритет на инцидента, както е показано по-долу:

Приоритет	Време за реакция	Време за разрешаване
Нисък (1)	До 4 часа	До 5 раб. дни
Среден (2)	До 2 часа	До 3 раб. дни
Висок (3)	До 1 час	До 1 раб. ден
Критичен	До 30 минути	До 2 часа

6.10. Параметри за сигурност

При предоставяне на услугата, Доставчикът ще гарантира следните параметри за сигурност на услугата:

- 6.2.1. Висока наличност;
- 6.2.2. Високо ниво на отказоустойчивост;
- 6.2.3. Резервиране на данните;
- 6.2.4. Процедурен подход.

7. ВХОДНИ ТОЧКИ

За нуждите на поддържането на услугите Доставчикът осигурява Service Desk Level 1 със съответните параметри:

№	Параметър	Стойност
1.	Телефон	
2.	Електронен адрес	
3.	Уеб портал	
4.	Режим на работа	24x7

За Възложител:

Подпис:

За Изпълнител:

Подпис:
