

ДОГОВОР № 8672.....

**„Поддръжка на клиентска информационна система - интегрирано цялостно решение(SAP-ISU).“**  
№ .....

Днес, 15.09.2020, в гр. София, между:

**„СОФИЙСКА ВОДА“ АД**, със седалище и адрес на управление гр. София, кв. Младост, ул. „Бизнес парк София“ №1, сграда 2А, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията, ЕИК 130175000, представлявано от Васил Тренев в качеството му на Изпълнителен директор, **наричано за краткост в този договор Възложител**, от една страна,  
и

**„Стемо“ ООД**,  
със седалище и адрес на управление: 5300, гр. Габрово, ул. „Николаевска“ №48, ЕИК 817080126  
представяван/а/о от Георги Тихомиров Тихов , Стефан Райчев Морев и Христо Тотев Ковачев, в качеството на Управител.  
наричан/а/о за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

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

на основание чл. 112 от Закона за обществените поръчки **„ЗОП“** и Решение СН 12/15.09.20 на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за определяне на ИЗПЪЛНИТЕЛ на обществена поръчка с предмет: **„Поддръжка на клиентска информационна система - интегрирано цялостно решение(SAP-ISU).“**,

се сключи този договор (**„Договора/Договорът“**) за следното:

#### **ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

**Чл. 1.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да предоставя, срещу възнаграждение и при условията на този Договор, следните услуги: „Поддръжка на клиентска информационна система - интегрирано цялостно решение(SAP-ISU).“, наричани за краткост **„Услугите“**.

**Чл. 2.** ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя Услугите в съответствие с Техническата спецификация, Техническото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, съставляващи съответно Приложения № 1, 2,3 и 4 към този Договор (**„Приложенията“**) и представляващи неразделна част от него.

**Чл. 3.** В срок до 5 дни от датата на сключване на Договора, но най-късно преди започване на неговото изпълнение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 5 дни от настъпване на съответното обстоятелство.

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

**Чл. 4.** Договорът влиза в сила на 01.01.2021г. и е със срок на действие **36 (тридесет и шест) месеца**. В случай че бъде сключен след посочената дата, договорът влиза в сила считано от датата на подписването му.

**Чл. 5.** Мястото на изпълнение на Договора е на територията на гр.София и отдалечено.

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

**Чл. 6. (1)** За предоставяне на Услугите, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на база единичните цени, предложени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в ценовото му предложение, като максималната стойност на договора не може да надвишава 150 000 (сто и петдесет хиляди) лева без ДДС и 180 000 (сто и осемдесет хиляди) лева с ДДС (наричана по-нататък „Цената“ или „Стойността на Договора“).

**(2)** В Цената по ал. 1 са включени всички разходи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за изпълнение на Услугите, включително и разходите за персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението и за неговите подизпълнители, като ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи заплащането на каквито и да е други разноси, направени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

**(3)** Единичните цени за отделните дейности, свързани с изпълнението на Услугите, посочени в Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, са фиксирани за времето на изпълнение на Договора и не подлежат на промяна освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

**(4)** Уговорената цена включва всички преки и непреки разходи за изпълнение на Договора, както и дължимите данъци и такси, и не може да бъде променяна, освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

**(5)** Всички цени са в български лева, без ДДС и до втория знак след десетичната запетая.

**Чл. 7.** Контактите между Възложителя и Изпълнителя по повод на ежедневното предоставяне на услугите се осъществяват между Контролиращия служител или Представителя на контролиращия служител и Изпълнителя. След предоставяне и приемане от страна на Контролиращия служител на тримесечния доклад с изпълнени услуги за периода, Изпълнителят изготвя Приемо-предавателен протокол и го представя на Контролиращия служител за одобрение. След получаване на Приемо-предавателния протокол Контролиращият служител проверява данните по него не по-късно от 10 (десет) работни дни след получаването. Възникнали въпроси се разрешат в рамките на този срок.

**Чл. 8. (1)** Всяко плащане по този Договор, се извършва въз основа на следните документи:

1. приемо-предавателен протокол за приемане на Услугите за съответната период, подписан от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора; и
2. фактура за дължимата сума, издадена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и представена на отдел „Финансово счетоводство“ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за съответния продукт/продукти от Ценовите таблици.

**(2)** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да извършва всяко дължимо плащане в срок до 60 дни след получаването на фактура на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, при спазване на условията по ал. 1.

*Информацията е данъчна и се предоставя само за целите на данъчно осъществяване.*  
**Чл. 9. (1)** Всички плащания по този Договор се извършват в лева чрез банков превод по следната банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банка: [Райфайзен банк]

BIC: [RZBBBGSF]

IBAN: [BG45RZBB91551088612511]

].

**(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.

### **ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Гаранция за изпълнение**

**Чл. 10.** При подписването на този Договор, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ гаранция за изпълнение в размер на 5% от максималната стойност на Договора без ДДС , а именно 7 500 (седем хиляди и петстотин) лева („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по Договора.

**Чл. 11. (1)** В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, включително когато изменението е свързано с индексирание на Цената , ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок 5 (пет) 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. 12 от Договора; и/или;
2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 16 от Договора; и/или
3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 14 от Договора.

**Чл. 12.** Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Банка: "Обединена българска банка" АД

BIC: UBBS BG SF

IBAN: BG39 UBBS 8002 1067 5109 40

**Чл. 13. (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 във форма, предварително съгласувана с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и да съдържа задължение на банката - гарант да извърши плащане при първо писмено искане от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, деклариращо, 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
3. в банковата гаранция да бъде посочено, че същата се подчинява на "Еднообразните правила за гаранциите, платими при поискване" (URDG – Uniform Rules for Demand Guarantees,) публикация 758, ревизия 2010 г. на Международната търговска камара (ICC), Париж.

**(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. 14. (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.
3. застрахователната премия да е платена изцяло при представянето ѝ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ преди сключване на договора за обществената поръчка.

**(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, са за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

**Чл. 15. (1)** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 45 (четиридесет и пет) 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 чл. 9 от Договора, чиято актуалност ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ потвърждава писмено на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

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 на представител на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или упълномощено от него лице.

**(3)** Гаранцията или съответната част от нея не се освобождава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ако в процеса на изпълнение на Договора е възникнал спор между Страните относно неизпълнение на задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и въпросът е отнесен за решаване пред съд. При решаване на спора в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ той може да пристъпи към усвояване на гаранциите.

**(4)** Ангажиментът на възложителя по освобождаването на предоставена банкова гаранция се изчерпва с връщането на нейния оригинал на Изпълнителя, като възложителят не се ангажира и не дължи разходите за изготвяне на допълнителни потвърждения, изпращане на междубанкови SWIFT съобщения и заплащане на свързаните с това такси, в случай че обслужващата банка на Изпълнителя има някакви допълнителни специфични изисквания.

**Чл. 16.** 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. 17.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. 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;

2. при прекратяване на дейността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или при обявяването му в несъстоятелност.

3. В случай че в срока на договора, изпълнителят загуби оторизацията си от производителя и/или правото да предоставя лицензите и/или поддръжките, предмет на договора.

**Чл. 18.** В 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. 19.** Когато ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава в срок до 5 (пет) 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. 13 от Договора.

**Общи условия относно Гаранцията за изпълнение**

**Чл. 20.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

## **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

**Чл. 21.** 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. 22. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:**

1. да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията по чл. 6 – 9 от договора;
2. да иска и да получава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този Договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на Договора;

**Чл. 23. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:**

1. да предоставя Услугите и да изпълнява задълженията си по този Договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и Приложенията;
2. да представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ отчетите/докладите и да извърши преработване и/или допълване в указания от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ срок, когато ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е поискал това;
3. да информира своевременно ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работа, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ указания и/или съдействие за отстраняването им;
4. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
5. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 43 от Договора;
6. да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ освен в случаите и при условията, предвидени в ЗОП / да възложи съответна част от Услугите на подизпълнителите, посочени в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, и да контролира изпълнението на техните задължения;
7. да участва във всички работни срещи, свързани с изпълнението на този Договор;
9. Изпълнителят се задължава да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 5 дни от сключване на настоящия Договор. В срок до 5 (пет) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител изпълнителят изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП (ако е приложимо).
10. Изпълнителят носи пълна имуществена отговорност за вреди, причинени по повод предоставянето на услугите, предмет на този договор, както следва:

- 1.1.1. Нараняване или смърт на някое лице (служител на Възложителя, служител на Изпълнителя или наето от него лице или на трети лица, намиращи се в границите на обекта);
- 1.1.2. Повреда или погиване имуществото на Възложителя или на трети лица, намиращи се в границите на обекта.

Тази отговорност обхваща и претенциите на трети лица, съдебни процедури, имуществени и/или неимуществени вреди, разноски и всякакви други разходи, свързани с гореизложеното.

Изпълнителят следва да притежава всички задължителни застраховки, съгласно действащата нормативна уредба, както и поддържа валидни застраховки за своя сметка за срока на договора за рисковете професионална отговорност за вреди, причинени на други участници при предоставянето на услугите и/или на трети лица

в следствие на неправомерни действия или бездействие при или по повод изпълнение на задълженията му по договора.  
Застрахователните полици се представят на Възложителя при поискване.

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

#### **Чл. 24. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:**

1. да изисква и да получава Услугите в уговорения срок/уговорените срокове, количество и качество;
2. да контролира изпълнението на поетите от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ през целия Срок на Договора, или да извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;
3. да изисква, при необходимост и по своя преценка, обосновка от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на изготвените от него документи/ разработки или съответна част от тях;
4. да изисква от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ преработване или доработване на всеки от документите/разработките по предходната точка, в съответствие с уговореното в чл. 27 от Договора;
5. да не приеме някои от изготвените документи, в съответствие с уговореното в чл. 27 от Договора;

#### **Чл. 25. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:**

1. да приеме изпълнението на Услугите, когато отговаря на договореното, по реда и при условията на този Договор;
2. да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;
3. да предостави и осигури достъп на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;
4. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 43 от Договора;
5. да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изпълнението на този Договор;
6. да освободи представената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Гаранция за, съгласно клаузите на чл. 15/19 от Договора;

### **ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО**

**Чл. 26.** Предаването на изпълнението се документира с протокол за приемане и предаване, който се подписва от представители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в два оригинални екземпляра – по един за всяка от Страните („Приемо-предавателен протокол“).

#### **Чл. 27. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:**

1. да приеме изпълнението, когато отговаря на договореното;
  2. Когато бъдат установени несъответствия на изпълненото с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да откаже приемане на изпълнението до отстраняване на недостатъците, като даде подходящ срок за отстраняването им за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
  3. да откаже да приеме изпълнението в случай, че констатираните недостатъци са от такова естество, че не могат да бъдат отстранени в рамките на срока за изпълнение по Договора и/или резултатът от изпълнението става безполезен за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- (2)** Окончателното приемане на изпълнението на Услугите по този Договор се извършва с подписване на окончателен Приемо-предавателен протокол, подписан от Страните. В случай, че към този момент бъдат констатирани недостатъци в изпълнението, те се описват в окончателния Приемо-предавателен протокол и се определя подходящ срок за отстраняването им или налагането на неустойка, съгласно чл. 28 – 35 от Договора.

## **НЕУСТОЙКИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл.28.** В случай че Изпълнителят едностранно прекрати настоящия договор, без да има правно основание за това, той дължи на Възложителя неустойка в размер на 25% (двадесет и пет процента) от максималната стойност на договора без ДДС. В този случай, Изпълнителят се задължава да върне частта от изплатената му сума, отнасяща се за периода от момента на прекратяването на договора до края на периода, за който е предплатено, изчислена пропорционално.

**Чл.29.** Относно неспазени Ключови показатели (KPIs), Споразумение за нивата на услугите (SLA) таблица 3 от Приложение 1 – Техническа спецификация, на месечна база се налагат следните неустойки :

1. При не достигане на заложените нива в точка 4.1 от Приложение 1 – Техническа спецификация , изпълнителят дължи неустойки както следва:

1.1. При приоритет „Много висок“ (KPI време за разрешаване (mv)) - между 99.9% и 99.00% - 20 000 лв.

1.2. При приоритет „Много висок“ (KPI време за разрешаване (mv)) - между 99.00% и 98.70% - 30 000 лв.

1.3. При приоритет „Много висок“ (KPI време за разрешаване (mv)) - между 98.70% и 98.00% - 50 000 лв.

1.4. При приоритет „Много висок“ (KPI време за разрешаване (mv)) - под 98% - 100 000 лв

1.5. При приоритет „Висок“ (KPI време за разрешаване (v)) – 25 000 лв.

1.6. При приоритет „Среден“ (KPI време за разрешаване (c)) – 10 000 лв.

1.7. При приоритет „Нисък“ (KPI време за разрешаване (n)) – 5 000 лв.

2. При регистриране на проблем и закрит със статус нерешен от страна на Възложителя, изпълнителят дължи неустойки както следва:

2.1. При приоритет „Много висок“ - 50 000 лв.

2.2. При приоритет „Висок“ – 20 000 лв.

2.3. При приоритет „Среден“ – 5 000 лв.

2.4. При приоритет „Нисък“ – 3 000 лв.

**чл.30.** Относно невъзможност да се възстанови системата или който и да е основен модул от информационната система:

1. В случай на невъзможност на изпълнителят да изпълни задълженията си по приоритети „Много висок“ от таблица 5 от Приложение 1 – Техническа спецификация. на Изискванията за обслужване и поддръжка в посочения срок, същият дължи неустойка в размер на 5 000 лв. на час, до предоставяне на годно работещо решение.

2. В случай на невъзможност на изпълнителя да изпълни задълженията си по приоритети „Висок“ от таблица 5 от Приложение 1 – Техническа спецификация на Изискванията за обслужване и поддръжка в посочения срок, същият дължи неустойка в размер на 1 300 лв. на час, до предоставяне на годно работещо решение

**Чл.32.** В случай, че изпълнителят допусне непостигане на заложените нива “Среден” и „Нисък” три или повече пъти в рамките на 12 месеца или допусне не постигане на заложените нива “Много Висок” и „Висок” три или повече пъти в рамките на 6 месеца, че Възложителят има право да получи максималния размер на неустойката по чл.29, т.2 от настоящия раздел, ще се счита, че Изпълнителят е в съществено неизпълнение на Договора. В такъв случай Възложителят има право:

(1) да прекрати едностранно Договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя и да задържи представената от него гаранция за добро изпълнение и/или

**(2)** да поръча на трета страна да извърши услугата и/или доставката и/или да отстрани повредата, като изпълнението на последните е за сметка на Изпълнителя, както и всички разходи и/или щети и/или пропуснати ползи, претърпени от Възложителя в следствие на неизпълнението на Изпълнителя, страна по Договора.

**Чл.33.** В случай че Изпълнителят прекрати едностранно Договора, без да има правно основание за това, същият дължи на Възложителя неустойка в размер на 10% /десет процента/ от стойността на Договора. В този случай, Изпълнителят се задължава да върне частта от изплатената му сума, отнасяща се за периода от момента на прекратяването на договора до края на периода, за който е предплатено, изчислена пропорционално.

**Чл.34.** В случай че Изпълнителят откаже да изплати неустойка, глоба или санкция, наложена съгласно изискванията на настоящия Договор, Възложителят има право да задържи плащане, да прихване сумите срещу насрещни дължими суми или да приспадне дължимата му сума от гаранцията за изпълнение на договора, внесена от Изпълнителя, за да гарантира изпълнението на настоящия Договор.

**Чл.36.** Изпълнителят е длъжен да изплати наложените му неустойки в срок до 5 (пет) работни дни от получаването на писмено уведомление от Възложителя за налагането на съответната неустойка.

**Чл.35.** Налагането 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.

**Чл.36. САНКЦИИ, НАЛАГАНИ НА "СОФИЙСКА ВОДА" АД**

Ако в който и да е момент, поради действие или бездействие от страна на Изпълнителя и/или негови служители, на "Софийска вода" АД бъдат наложени санкции по силата на действащото законодателство, Изпълнителят се задължава да обезщети Възложителя по всички санкции в пълния им размер.

## **ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

**Чл. 37. (1)** Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на Срока на Договора
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
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.
3. Възложителят има право да прекрати договора с едномесечно писмено предизвестие.

**(3)** Възложителят може да прекрати договора без каквито и да е компенсации или обезщетения с писмено известие до Изпълнителя при следните обстоятелства:

- ако Изпълнителят и/или служителите на Изпълнителя виновно и/или нееднократно предоставят невярна информация или сведения, значително нарушат правилата за безопасност и здраве при работа, продължително и/или съществено не изпълняват задълженията си по договора.
- ако за Изпълнителя е започнала процедура е открито производство по несъстоятелност.

**Чл. 38. (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, съгласно случаите, посочени като съществено неизпълнение в Раздел Неустойки.

**(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. 39.** 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 работи, 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.

**Чл. 40.** При предсрочно прекратяване на Договора, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ реално изпълнените и приети по установения ред Услуги.

## **ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

### Дефинирани понятия и тълкуване

**Чл. 41. (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 по реда, в който са номерирани в края на договора.

### Спазване на приложими норми

**Чл. 42.** При изпълнението на Договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ и неговите подизпълнители са длъжни да спазват 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. 43. (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. Не се смята за конфиденциална информацията, касаеща наименованието на изпълнения проект, стойността и предмета на този Договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

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

**(3)** 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 точки 2 или 3 Страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата Страна по Договора.

**(4)** Задълженията по тази клауза се отнасят до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, всички негови подразделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

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

#### Публични изявления

**Чл.44.** 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.

#### Авторски права

**Чл. 45. (1)** Страните се съгласяват, на основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, че авторските права върху всички документи и материали, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на Договора, принадлежат изцяло на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в същия обем, в който биха принадлежали на автора. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ декларира и гарантира, че трети лица не притежават права върху изготвените документи и други резултати от изпълнението на Договора, които могат да бъдат обект на авторско право.

**(2)** В случай че бъде установено с влязло в сила съдебно решение или в случай че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и/или ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ установят, че с изготвянето, въвеждането и използването на документи или други материали, съставени при изпълнението на този Договор, е нарушено авторско право на трето лице, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да направи възможно за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ използването им:

1. чрез промяна на съответния документ или материал; или

2. чрез замяната на елемент от него със защитени авторски права с друг елемент със същата функция, който не нарушава авторските права на трети лица; или

3. като получи за своя сметка разрешение за ползване на продукта от третото лице, чиито права са нарушени.

**(3)** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за претенциите за нарушени авторски права от страна на трети лица в срок до 7 дни от узнаването им. В случай, че трети лица предявят основателни претенции, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ носи пълната отговорност и понася всички щети, произтичащи от това. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ привлича ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в евентуален спор за нарушено авторско право във връзка с изпълнението по Договора.

**(4)** ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ заплаща на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ обезщетение за претърпените вреди и пропуснатите ползи вследствие на окончателно признато нарушение на авторски права на трети лица.

#### Прехвърляне на права и задължения

**Чл. 46.** 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. 47.** 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. 48. (1)** Никоя от Страните по този Договор не отговаря за неизпълнение, причинено от непреодолима сила. За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл.306, ал.2 от Търговския закон.

**(2)** Не може да се позовава на непреодолима сила Страна, която е била в забава към момента на настъпване на обстоятелството, съставляващо непреодолима сила.

**(3)** Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички действия с грижата на добър стопанин, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в срок до 3 дни от настъпването на непреодолимата сила, като посочи в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на Договора. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

**(4)** Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

### Нишожност на отделни клаузи

**Чл. 49.** 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. 50. (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: гр. София, Младост 4 , Бизнес парк сграда 2А.

Тел.: 02 8122 584

Факс: .....

e-mail: ggeorgiev@sofiyskavoda.bg

Лице за контакт/ Контролиращ служител по договора: Георги Георгиев

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, Бул. Герци връх 51Б

Тел.: 02 816 2305

Факс: 02 816 2305

e-mail: chokicev.stefan@velichkove.com

Лице за контакт: Стефан Чокичев Величкова

**(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;

3. датата на приемането – при изпращане по факс;

4. датата на получаване – при изпращане по електронна поща.

**(4)** Всяка кореспонденция между Страните ще се счита за валидна, ако е изпратена на някой от посочените по-горе адреси (в т.ч. електронни), чрез някое от 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 5 дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на това задължение всяко уведомление ще се счита за валидно връчено, ако е изпратено на някой от посочените по-горе адреси, чрез някое от описаните средства за комуникация и на посочените лица за контакт.

**(5)** 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 5 дни от вписването ѝ в съответния регистър.

#### Език

**Чл. 51. (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, протоколи, отчети и др., както и при провеждането на работни срещи. Всички разходи за превод, ако бъдат необходими за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или негови представители или служители, са за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

#### Приложимо право

**Чл. 52.** За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

#### Разрешаване на спорове

**Чл. 53.** 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.

#### Специални права и задължения на Страните

Чл. 54. Изпълнителят има възможност да предлага на възложителя по-ниски цени или по-изгодни за възложителя условия от заложените по договора в ценовата таблица.

Чл. 55. Договорът може да бъде изменян съобразно чл.116 от ЗОП.

#### **Чл.56 .ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

- (1) В съответствие с изискванията, заложиени в Общия Регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) (Регламента), пораждащ пряко действие, считано от 25.05.2018г.:
- (2) Изпълнителят, в качеството си на обработващ личните данни, предоставени му от Възложителя – администратор на лични данни, по силата на настоящия договор, няма право да включва друг обработващ данните без предварителното конкретно или общо писмено разрешение на Възложителя. В случай на общо писмено разрешение, Изпълнителят е длъжен да информира Възложителя за всякакви планирани промени за включване или замяна на други лица, обработващи данни, като по този начин даде възможност на Възложителя да оспори тези промени. Във връзка с обработването на лични данни Изпълнителят е длъжен:
  - а) да обработва личните данни само по документирано нареждане на Възложителя;
  - б) да гарантира, че лицата, оправомощени да обработват личните данни, са поели ангажимент за поверителност или са задължени по закон да спазват поверителност;
  - в) да вземе всички необходими мерки съгласно чл. 32 от Регламента, гарантиращи сигурността на обработването на данните;
  - г) да спазва условията за включване на друг обработващ лични данни;
  - д) като взема предвид естеството на обработването, да подпомага Възложителя, доколкото е възможно, чрез подходящи технически и организационни мерки при изпълнението на задължението му като администратор да отговори на искания за упражняване на предвидените в глава III от Регламента права на субектите на данни;
  - е) да подпомага Възложителя да гарантира изпълнението на задълженията съгласно чл. 32–36 от Регламента, като отчита естеството на обработване и

информацията, до която е осигурен достъп на Изпълнителя - обработващ лични данни;

ж) да заличи или върне на Възложителя всички лични данни след приключване на услугите по обработване и да заличи съществуващите копия, за което да представи на Възложителя декларация;

з) да осигури достъп на Възложителя до цялата информация, необходима за доказване на изпълнението на посочените тук задължения, да съдейства при извършването на одити, включително проверки, от страна на Възложителя или друг одитор, оправомощен от Възложителя;

з) незабавно да уведоми Възложителя, ако счита, че дадено нареждане нарушава Регламента или други разпоредби относно защитата на данни.

- (3) В случай, че Изпълнителят - обработващ лични данни, включва друг обработващ лични данни за извършването на специфични дейности по обработване от името на Възложителя, на това друго лице се налагат същите задължения за защита на данните, както задълженията между Възложителя и Изпълнителя, предвидени в настоящия договор и по-специално, да предостави достатъчно гаранции за прилагане на подходящи технически и организационни мерки, така че обработването да отговаря на изискванията на Регламента. Когато другият обработващ лични данни не изпълни задължението си за защита на данните, първоначалният обработващ данните продължава да носи пълна отговорност пред Възложителя за изпълнението на задълженията на този друг обработващ лични данни.

#### **Чл. 57 АНТИКОРУПЦИОННА КЛАУЗА**

1.1. При изпълнение на настоящия договор, страните се задължават да спазват стриктно приложимите закони, забраняващи подкупването на лица, заемащи публични длъжности, и физически лица, търговията с влияние, прането на пари, които по-конкретно могат да доведат до недопускане до обществена поръчка, включително Закона за чуждестранните корупционни практики на САЩ от 1977 г.; Закона за подкупите на Обединеното Кралство от 2010 г., Френския антикорупционен закон „Сапен“ от 2016 г., както и Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество, Закона за мерките срещу изпиране на пари, както и всички други приложими нормативни и административни актове.

1.2. Страните се задължават да внедрят и изпълняват всички необходими и разумни политики и мерки с цел предотвратяване на корупция.

1.3. Изпълнителят декларира, че доколкото му е известно, законните му представители, директори, служители, представители и всяко лице, което извършва услуги, съгласно този договор за или от името на Възложителя и/или други дружества от групата Веолия, не е и няма пряко или косвено да предлага, дава, съгласява се да дава, разрешава, иска или приема даването на пари или друга облага, или да предоставя предимство или подарък на лице, компания или предприятие, включително държавни чиновници или служители, представители на политически партии, кандидати за политически длъжности, лице, заемащо длъжност в административен орган или орган на законодателната или съдебна власт, за или от името на страна, държавна агенция или държавна компания, длъжностно лице от публична организация или международна организация, за целите на корупционно влияние върху такова лице в заеманата от него служебна длъжност, или за целите на възнаграждаване на или склоняване към неточно изпълнение на съответно задължение или дейност от лице, за да се постигне или запази даден бизнес за Възложителя и/или други дружества от групата Веолия или да се извлече полза при осъществяването на бизнес за Възложителя и/или други дружества от групата Веолия.

1.4. Изпълнителят приема да уведомява Възложителя за всяко нарушаване на условие от този член в разумен срок.

1.5. В случай че Възложителят уведоми Изпълнителят, че има основателни причини да счита, че Изпълнителят е нарушил условие от този раздел:

1.5.1. Възложителят има право да спре изпълнението на настоящия Договор без предизвестие, доколкото Възложителят счита за необходимо да разследва съответното поведение, без това да води до възникването на каквито и да било задължения или отговорност пред Изпълнителят за такова спиране;

1.5.2. Изпълнителят се задължава да предприеме всички разумни стъпки, за да предотврати загубата или унищожаването на документални доказателства във връзка със съответното поведение.

1.6. Ако Изпълнителят наруши някое условие на настоящия раздел:

1.6.1. Възложителят може незабавно да прекрати този Договор без предизвестие и без да има каквито и да било задължения. 1.6.2.

Изпълнителят се задължава да обезщети Възложителя, до максималната степен, позволена от закона, за загуби, вреди или разходи, понесени от Възложителя, възникващи от такова нарушение.

#### Екземпляри

**Чл. 58.** Този Договор е изготвен и подписан в два еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

#### Приложения:

**Чл. 59.** Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

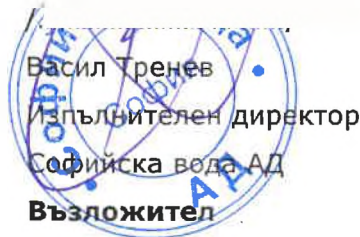
Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Приложение № 2 – Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 3 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 4 – Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката;

Приложение № 5 – Описание на изпълнение;



*Информацията е заличена на основание чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679*

## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

### Изисквания за обслужване и поддръжка

#### 1. Въведение

Да се осигуряват Услуги по корективна поддръжка (CMS) на всички модули на SAP IS-U, както е дефинирано в настоящия документ, на базата на следните основни принципи:

- Изпълнителят е задължен да извършва дейностите, свързани с осигуряване на Услуги по корективна поддръжка (CMS), с цел разрешаване на съответните проблеми според нивата за услугите, определени отсега нататък.
- Проблемът да се дефинира като заявка в резултат на нарушение във функционалност на SAP IS-U. Проблемът се регистрира от ИТ администраторите на Клиента и се възлага на Екипа по обслужване и поддръжка на услугата (SMT) на Изпълнителя, с цел разрешаването му.
- Проблемът да се регистрира и възлага на Екипа по обслужване и поддръжка (SMT) на Изпълнителя от ИТ Администраторите на СВ, като се използва софтуер Приложение за регистриране и проследяване на проблеми (PRTA), предоставен от Изпълнителя.
- Изпълнителят се задължава да изпълнява дейности, необходими за услугите за поддръжка на приложенията, като се осигурява правилното функциониране на Интегрираното цялостно решение (SAP IS-U).

#### 2. Дефиниции

##### 2.1 Таблица с дефиниции

Дефинициите на термините, които се ползват в настоящият документ са дадени в таблицата по-долу:

Израз	Дефиниции
Инцидент	Вид клиентска заявка, свързана с неправилното функциониране на приложенията.
Проблем	Вид клиентска заявка, която може да бъде свързана с <b>основната причина</b> за специфична група от инциденти или отделен инцидент. Проблемът е вид заявка, в резултат на нарушение във функционалността на приложението. Проблемът се регистрира от ИТ администраторите на Софийска Вода и се възлага на Екипа по обслужване и поддръжка на Изпълнителя.
ИТ Администратори	Звено на Клиента, отговорно за регистрирането на всички проблеми със софтуера Приложение за регистриране и проследяване на проблеми, предоставен от Изпълнителя.
Екип по обслужване и поддръжка	Екип по обслужване и поддръжка на Изпълнителя, който осигурява услуги във връзка с проблеми за Корективната поддръжка и поддръжка на приложението.
ITS (Интегрирано цялостно решение)	ITS – информационна система за Обслужване на Клиенти и фактуриране – SAP IS-U

Израз	Дефиниции
Услуги по корективна поддръжка	Услугите, свързани с модификацията на софтуера за Интегрираното цялостно решение SAP IS-U за разрешаване на грешки и неизправности.
Хелп деск Ниво 1	Звено на клиента, което служи като първа точка на контакт за потребителите на приложението за интегрирано цялостно решение. Хелп деск Ниво 1 отговаря за комуникацията с крайните потребители и насочването на Заявката за разрешаване до други свързани страни, като например Администратори Приложение, Администратори база данни, Операционни системи, Домейн интегрирани услуги и др.
Хелп деск Ниво 2	Хелп деск на Изпълнителя (точка за контакт на Клиента с Изпълнителя)
Показатели за качеството (KPIs)	“КП” означава основните измерители, с които се преценява изпълнението на услугите от Изпълнителя, като те са измерими за период от време и редовно оценявани на заседанията на Съвместния съвет за преглед
Оперативни споразумения за нивата на услугите (OLAs)	Означава споразуменията, които се изпълняват от Клиента, за да може Изпълнителят да предоставя услугите съгласно условията, определени в документа.
Приложение за регистриране и проследяване на проблеми (PRTA)	Означава приложението, което ще се ползва от Клиента за регистриране и възлагане на проблем.
Производствена среда (в производство)	Означава софтуерните версии на информационната система в производствената среда
Споразумение за нивата на услугите (SLA)	SLA означава определените нива на услугите за поддръжка на услугата
Доклад за изпълнение на услугите	Означава докладът за изпълнение на услугите, подготвен от Изпълнителя и представен на редовните срещи на Съвместния съвет за преглед.
Услуги	Означава услугите, които ще се изпълняват от Изпълнителя, както се описани в документа.
Стандартни работни дни	Означава дните от понеделник до петък, с изключение на официалните празници на сайта на Клиента, т.е. в България. Ако не е уточнено друго, се има предвид период от време, определен като стандартно работно време.
Стандартно работно време	Означава времето от 8:00 ч. до 16:30 ч.; GMT+2
Софтуер, създаден от Изпълнителя	Означава всяко промяна според изискванията на клиента или софтуер, които са документирани или разработени от Изпълнителя, и се ползват в която и да е част на системата.
Software Installation Pack (пач + бележки по изданието)	Software Installation Pack се състои от няколко части, за корекция на функционалностите на софтуера на база на регистрирани проблеми или необходими промени, възложени на Екипа на Изпълнителя по обслужване и поддръжка, както и на инструкциите за тях.



- **Тримесечен доклад за изпълнение на услуги:**

Докладът за изпълнение на услугата включва следната информация:

- Брой регистрирани проблеми по приоритет;
- Брой закрити проблеми в рамките на SLA;
- Ключови показатели за различните нива на услугите;
- Брой ескалирани проблеми/инциденти, които не са решени в рамките на SLA и отговорността е на Изпълнителя;
- Докладът за изпълнение на услугата се предоставя до 10 дни след изтичане на тримесечието, за което е съставен доклада.
- Предоставянето на доклада се извършва чрез електронна поща адресирана до Мениджър Експлоатация на Приложенията в „Софийска вода“ АД.
- При възникнали спорове относно информацията съдържаща се в доклада се организира съвместна среща с участието на Изпълнителя и Възложителя с цел изясняването им.
- Приемането на доклада се осъществява с подписването му от страна на Изпълнителя и Възложителя. Докладът се подписва в 2 екземпляра, по един за всяка страна.

### 3. Услуги по корективна поддръжка

Услугите по корективна поддръжка (CMS) се състоят от следните отделни услуги:

- Услуги по корективна поддръжка в стандартни работни часове
- Услуги по корективна поддръжка извън стандартните работни часове при необходимост

#### 3.1 Услуги по корективна поддръжка в стандартни работни часове

За целите на този вид услуги, Изпълнителят да извършва услуги, необходими за разрешаването на съответните проблеми в съответствие с нивата на услугите, определени в документа. Услугата се предоставя 24/7/365 ( 24 ч. на ден / 7 дни в седмицата / 365 дни в годината) за проблеми с много висок и висок приоритет. При среден и нисък приоритет, услугата се предоставя през работните дни.

Проблемът да се регистрира от Хелп деск 2 и да се възлага на екипа по обслужване и поддръжка (SMT) на Изпълнителя от ИТ администраторите на „Софийска вода“ АД, като се използва приложение Регистриране и проследяване на проблеми (PRTA), осигурено от Изпълнителя при сключването на договора.

Елементите на услугата са описани в следната таблица:

№	Елемент на услугата	Описание на елемента на услугата
1	Оценка на проблема	Преглед на спецификацията на проблема, възлагане, приоритет и предварителна оценка на влиянието на промяната (решението на проблема).
2	Разрешаване на проблема	Разрешаване на проблема, включително в сътрудничество с други страни. Комуникиране на разрешаването.
3	Ескалация на проблема	Стартиране и управление на процес по ескалация на проблема, в случай че Клиентът не е доволен от разрешаването на проблема.
4	Управление на проблема	Проследяване и докладване на жизнения цикъл на проблема, управление на ресурсите и управление на обхвата на проекта по отношение на цялостния процес по разрешаването на проблема.

**Таблица 1 Елементи на услугата**

Таблицата по-долу определя процеса по записване и справяне с проблеми през целия им жизнен цикъл.

Но	Предимен статус	Статус	Дейност	Описание	Отговорна страна
1		Нов	Регистриране на проблема	Когато нова заявка изисква разрешаването на проблема да бъде изпълнено от екипа по обслужване и поддръжка (SMT) на Изпълнителя, ИТ администраторите я регистрират в приложението Регистриране и проследяване на проблеми (PRTA).	„СОФИЙСКА ВОДА” АД
2	Нов	Текущ	Приемане на проблема	Екипът на Изпълнителя по обслужване и поддръжка (SMT) получава възложената заявка и започва да я обработва, като обявява на Възложителя броя работни човекочасове/човекодни, необходими за изпълнение на заявката	Изпълнител

№	Предимен статус	Статус	Дейност	Описание	Отговорна страна
3	Нов	Открит	Отхвърляне на статус или дефиниране на Проблем /Инцидент	Екипът по обслужване и поддръжка на Изпълнителя (SMT) получава възложената заявка и я отхвърля, ако приоритета не е както в описанието или дефиницията (е неясен или непълен), като се посочват причините за отхвърлянето. Екипът по обслужване и поддръжка на Изпълнителя е задължен да потвърди статуса на заявката в рамките на максималното време за отговор за съответното ниво. В случай че няма единомислие по отношение на приоритета или не е определен в рамките на срока, описан по-горе, заявката да се счита за възложена, с приоритета и дефиницията, дадени от Клиента.	Изпълнител
4	Открит	Възложен	Повторно възлагане на първоначално открита заявка	Ако заявката наистина е в рамките на обхвата и параметрите са правилно (повторно) зададени.	„СОФИЙСКА ВОДА“ АД
5	Открит	Закрит	Закриване на заявката, тъй като е извън обхвата	ИТ администраторите потвърждават, че заявката не е в обхвата на услугите по обслужване (извън обхвата на приложението, функционалността, вида заявка и др.).	„СОФИЙСКА ВОДА“ АД
6	Изпълнена	Изпълнена /изпратена	Разрешаване на проблем	Екипът по обслужване и поддръжка на Изпълнителя да осигури пакет за инсталиране на софтуер за производствената среда	Изпълнител
7	Информиран	Закрит	Закриване на заявката	След потвърждаване от страна на потребителя, заявката се закрива като разрешена.	„СОФИЙСКА ВОДА“ АД

№	Предимен статус	Статус	Дейност	Описание	Отговорна страна
8	Информирани	Възложени	Повторно отваряне на проблем	Клиентът не е доволен от отговора/решението; проблемът да се възложи отново на отговорната страна, като получава статус "Ескалирал".	„СОФИЙСКА ВОДА“ АД
9	Ескалиран	Закрит	Закриване на ескалирална заявка	След като потребителят потвърди коректността на решението, ескалираният проблем се закрива.	„СОФИЙСКА ВОДА“ АД
10.	Ескалиран	Открит	Повторно възлагане на проблема	Потребителят не потвърждава коректността на разрешаването, ескалираният проблем се затваря и отваря отново със статус "ескалирал". Изпълнителят да не оспорва приоритета на заявка със статус "ескалирал".	„СОФИЙСКА ВОДА“ АД

**Таблица 2** Промяна в статусите на Проблемите/Инцидентите

### **3.2.Услуги по обслужване извън стандартните работни часове при необходимост**

Целта на тези услуги е да предостави на ИТ администраторите на Клиента помощ по телефона за нови идентифицирани Проблеми в продуктивната система, които се категоризират като **Проблеми с много висок приоритет**.

Проблемът се регистрира в Приложението за регистрация и проследяване на проблем (PRTA) от ИТ Администраторите на Клиента, независимо от комуникацията по телефона между ИТ администраторите на Клиента и Екипа по обслужване и поддръжка на Изпълнителя (SMT), който осигурява удължените услуги по обслужване.

Изпълнителят трябва да даде на одобрените от Клиента лица за контакти, телефонните номера на Екипа по обслужване и поддръжка на Изпълнителя, които осигуряват удължените услуги по обслужване.

### **4. Ключови показатели (KPIs), Споразумение за нивата на услугите (SLA), Оперативно споразумение за нивата на услугите (OLA)**

Целта на ключовите показатели (KPIs), определени по-долу, е да се постигнат минимални нива на услугите и да се определи метод за измерване нивото на услугата.

#### **4.1 Ключови показатели (KPIs)**

Ключов показател – време за отговор според нивото на приоритета

Ключовите показатели (KPIs) да се измерват на месечна база и да се включват в Доклада за изпълнение на услугата.

Ключов показател – време за разрешаване на проблема по ниво на приоритета

Ниво на приоритет	Ключов показател Време за разрешаване на проблема по ниво на приоритет	Минимално разрешено ниво на показателя (SLA)
Много високо	KPI време за разрешаване (мв)	99.99 %
Високо	KPI време за разрешаване ( в )	99.5 %
Средно	KPI време за разрешаване (с)	95 %
Ниско	KPI време за разрешаване (н)	90 %

Формулата за изчисляване на ключовите показатели е както следва:

$$\frac{T1}{T1 + T2} * 100$$

- **T1** - Общ брой на проблемите, разрешени **в рамките на** определеното време за разрешаване, за съответното ниво на приоритет
- **T2** - Общ брой на проблемите, разрешени **извън** определеното време за разрешаване, за съответното ниво на приоритет

Само в случаите, когато Възложителят писмено, аргументирано и обосновано не е съгласен с решението, което е предоставено от Изпълнителя, всички заявки, закрити със статус "ескалирали" и отворени със същия статус, да се приемат за неразрешени и да не се включват в статистиката за закрити, разрешени проблеми за съответния месец.

Времевият период за разрешаване на регистрираните проблеми със статус "ескалирали" да бъде от момента на регистрация до момента на предоставяне на решение, което да удовлетворява Клиента.

#### 4.2 Класификацията на приоритета на проблема е представена в следната таблица:

№	Ниво на приоритет	Дефиниция
1	Много високо	Сериозен <i>Проблем</i> е направил приложението или част от него неизползваемо или недостъпно за повече от 60% от потребителите, което води до финансови загуби или повлиява на един от основните процеси, независимо от броя на потребителите, които са включени. Не е налице решение за заобикаляне на проблема. <i>Проблемът</i> изисква разрешаване възможно най-скоро. Основните процеси в смисъла на това понятие са фактуриране, плащания и дейности в Телефония център.
2	Високо	Сериозен <i>Проблем</i> е направил приложението или част от него неизползваемо или недостъпно за над 10% от потребителите, което оказва значително влияние върху работата на Клиента и води до финансови загуби, липса на удовлетвореност на Клиента, увеличаване на работата на ръка и/или изпълнение на

№	Ниво на приоритет	Дефиниция
		работата за втори път за повече от 24 часа. Съществува решение за заобикаляне на проблема, преди да се намери крайното решение. <i>Проблем</i> , който изисква да се направи промяна до определена дата. Невъзможността да се разреши проблема в рамките на срока може да доведе до автоматично ескалиране до Много висок приоритет.
3	Средно	<i>Проблемът</i> нарушава функционалността на системата. Основни функции на приложението все още действат; проблемът не е със съществено отражение върху Клиента.
4	Ниско	<i>Проблемът</i> не нарушава функционалността на системата Основни функции на приложението все още действат. <i>Проблемът</i> не е критичен за нормалното функциониране на приложението и е поносим.

Таблица 3 Класифициране на приоритета на проблема

Някои примери за проблеми по приоритет са дадени в долната таблица. Примерите не са подробни и не покриват всички възможни хипотези.

№	Ниво на приоритет	Пример - проблем/инцидент
1	Много висок	Напр. в рамките на цикъла за Фактуриране според Графика за фактуриране, проблем с функционалности в SAP IS-U "не може да се стартира процес/програма", напр. (Фактуриране, интерфейси - плащания в брой, Функционалности, свързани с Телефония център, Фронт офис) "програмата прекъсва неестествено или със съобщение за грешка, което не позволява по-нататъшна обработка" "няма достъп до приложение, защото ..." "не може да се осъществи важна транзакция на приложение, напр. въвеждане на настройка"
2	Висок	Проблеми, които биха били маркирани с Много Висок приоритет по време на цикъла на Фактуриране или такива, за които съществува решение за заобикаляне на гореспоменатите проблеми
3	Средно	"Полето не се изобразява правилно" "Грешка при интегриране" "Модификацията на продукта не работи"
4	Ниско	Всички други второстепенни Проблеми

Таблица 4 Приоритети за проблемите, Примери

#### Дефиниции за разрешаване на проблем и време за разрешаване (SLA)

Ниво на приоритет	Максимално време за реакция	Максимално време за решение на проблем (обратна връзка от Хелп Деск Ниво 2)
Много висок	1 час	4 часа
Висок	2 часа	12 часа
Среден	1 ден	3 дни
Нисък	2 дни	5 дни

Таблица 5 Време за разрешаване на проблеми (SLA)

### **Оперативно споразумение за нивата на услугите (OLA)**

Целта на тази част е да определи Оперативните споразумения за нивата на услугите и отговорностите на Клиента и да се идентифицират някои сфери, където се изискват дефиниция и одобрение.

#### *OLA Дефиниция*

Точките по-долу определят Оперативното споразумение за ниво на услугите, необходимо за да се позволи на Доставчика да предоставя и поддържа услуги и да изпълнява определените споразумения за нивата на услугите.

#### *Отговорности на Клиента*

##### ⇒ Наличност на системата

- Клиентът да отговаря за наличността и достъпността за Изпълнителя на Интегрираното Цялостно Решение след пускане на системата в реална експлоатация в рамките на стандартния работен ден.
- Клиентът да осигурява дистанционен (предмет на вътрешни указания и процедури за сигурност на Клиента) и защитен достъп до частта от информационната система за проследяване на проблема (дневници за проследяване, дневници за регистрация на грешки и др.).
- Клиентът да планира спиранията на системата с цел да минимизира влиянието върху услугата, предоставяна от Изпълнителя.

##### ⇒ Достъп на Клиента до ИТ обслужване

Клиентът да осигури на Изпълнителя точки за контакт при спешен случай във връзка с ИТ (Бази данни, Операционни системи и администратори на приложения), с цел осигуряване на ефективно обслужване и поддръжка на услугите.





**Образец**

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

Долуподписаната Красимира Стефанова Василева в качеството си на упълномощено лице на Управителя в СТЕМО ООД

Относно: Процедура за възлагане на обществена поръчка с номер П001936 и предмет: **„Поддръжка на клиентска информационна система - интегрирано цялостно решение (SAP-ISU).“**

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След запознаване с всички документи и образци от документацията за обществената поръчка, потвърждаваме че в случай че бъдем избрани за изпълнител, ще изпълним поръчката съобразно заложените в проекта на договор и неговите приложения, технически спецификации и изисквания на възложителя.

Известна ми е отговорността по чл. 313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

Документът се подписва от законния представител на участника или от надлежно упълномощено лице.

Дата: 03.07.2020 г.

Подпис и пе

.....





## Приложение 3

### Ценово предложение

#### 1. ЦЕНОВА ТАБЛИЦА

Наименование на услугата	Цена за човекоден, лв. без ДДС*
1	2
Услуги по поддръжка на системата (SAP-ISU)	780,00 лв.

#### \*Един човекоден = 8 човекочаса

Един човекоден = 8 човекочаса като услуги, чието реално изпълнение е отнело по-малко или повече от 8 човекочаса се фактурират като част от човекоден (например 0,6 човекодни) или съответното дробно число в човекодни (например 2,3 човекодни).

Подпис и печат на участника



