

ДОГОВОР

„Поддръжка на ниво Basis на продукционна среда на система за фактуриране на „Софийска вода“ АД – SAP IS – U и продукционен модул за рипортинг BW ”

№ 8282

Днес, 04.06.2019 г., 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,

„Форабилити“ ООД.,

със седалище и адрес на управление: гр. София 1111, район р-н Слатина, ж.к. ЯВОРОВ, бул. ЦАРИГРАДСКО ШОСЕ, бл. 72,

ЕИК 175390177

представляван/а/о от НЕВИНА ЖЕЛЯЗКОВА МЕРАКОВА, 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“)

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 ниво Basis на продукционна среда на система за фактуриране на „Софийска вода“ АД – SAP IS – U и продукционен модул за рипортинг BW ”**,

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, и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението, 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 от датата на подписването му и е със срок на действие до изпълнение на всички поети от Страните задължения по Договора, но за не повече от 1 (една) година, считано от датата на сключването му.

Чл. 5. Мястото на изпълнение на Договора е на територията на гр. София.

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 50 000 (петдесет хиляди) лева без ДДС и 60 000 (шестдесет 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 Услуги 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.

Чл. 7. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената по този Договор, както следва:

(а) плащане в размер на 100% от стойността на всяка изпълнена дейност чрез периодични плащания въз основа на представени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ месечни отчети;

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 VI (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора; и

2. фактура за дължимата сума, издадена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и представена на отдел „Финансово счетоводство“ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) Плащането се извършва след валидиране на услугите и предоставяне на изискуемата документация.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да извършва всяко дължимо плащане в срок до 45 дни след получаването на фактура на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, при спазване на условията по ал. 1.

Чл. 9. (1) Всички плащания по този Договор се извършват в лева чрез банков превод по следната банкова

сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банка: [Уникредит Булбанк АД]

BIC: [UNCRBGSF]

IBAN: [BG09UNCR70001519101776].

(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 3% от максималната стойност на Договора без ДДС без опции и подновявания, а именно 1500.00 (хиляда 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 до 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. [15] 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. [17] от Договора.]

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

Банка: "Експресбанк" АД

BIC: TTBB BG22

IBAN: BG28 TTBB 9400 1523 0569 25

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.

(4) 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.

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.

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. [10] 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. [35] 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:

10.1.1. 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);

10.1.2. 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, имуществен 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 Договора;
5. да не приеме някои от изготвените документи/разработки], в съответствие с уговореното в чл. 30 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 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. 15/17 от Договора;

ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО¹

Чл. 26. Предаването на изпълнението на 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 от Договора.

НЕУСТОЙКИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 28. НЕУСТОЙКИ

- 28.1 В случай че Изпълнителят не предостави на Възложителя достъп до актуални версии на софтуера заедно с необходимата информация, съгласно т.1.3 от Техническата спецификация, Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер на 50 (петдесет) лева за всеки работен ден забава, но не повече от 2 000 лева.
- 28.2 В случай че Изпълнителят не изпълни задължението си съгласно т. 3.2 и/или т.3.4 от Техническата спецификация, той дължи на Възложителя неустойка в размер на 250 (двеста и петдесет) лева за всеки ден забава, но не повече от 5 000 (пет хиляди) лева.
- 28.3 В случай че Изпълнителят не спази времето за реакция за SLA за всеки тип Changes по т.4.3. от Техническата спецификация, то той дължи неустойка в размер на 100 (сто) лева за всеки ден забава, но не повече от 500 (петстотин) лева.
- 28.4 В случай че Изпълнителят не спази изискванията за SLA за всеки тип Changes по т.4. от Техническата спецификация, извън хипотезата на т.31.3, то той дължи неустойка в размер на 500 лева за всеки ден забава, но не повече от 5 000 лева.
- 28.5 В случай че Изпълнителят не спази времето за реакция за SLA за всеки тип Инциденти по т.5 от Техническата спецификация, то той дължи неустойка в размер на 100 лева за всеки час забава, но не повече от 2 500 лева.
- 28.6 В случай че Изпълнителят не спази времето за разрешаване за SLA за всеки тип Инциденти по т.5 от Техническата спецификация, то той дължи неустойка в размер на:
 - 28.6.1 P1 и P2 - 50 лева за всеки час забава, но не повече от 2 500 лева;
 - 28.6.2 P3 и P4 - 100 лева за всеки ден забава, но не повече от 1 000 лева;

- 28.7 В случай че Изпълнителят е в забава с толкова дни/часове, че Възложителят има право да получи максималния размер на неустойката по т. 28.1, т.28.2, т.28.3, т.28.4, 28.5 или т.28.6 от настоящия раздел, ще се счита, че Изпълнителят е в съществено неизпълнение на Договора. В такъв случай Възложителят има право:
- 28.7.1 да прекрати едностранно Договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя и да задържи гаранцията за изпълнение и/или
- 28.7.2 да поръча на трета страна да извърши услугата и/или доставката и/или да отстрани повредата като изпълнението им 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.
- 28.8 В случай че Изпълнителят едностранно прекрати настоящия договор, без да има правно основание за това, той дължи на Възложителя неустойка в размер на 10% (десет процента) от стойността на договора без ДДС.
- 28.9 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.
- 28.10 Изпълнителят ще изплати неустойките, предвидени в Договора, в срок до 5 (пет) работни дни от получаването на писмено уведомление от Възложителя за налагането на съответната неустойка.
- 28.11 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.

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 29. (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 правопримемство, 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 / ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ].
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:

1. в случай че Изпълнителят не предостави документ издаден и/или достъп до официална страница на производителя, удостоверяващ наличността и валидността на поддръжката на лицензите за възложения период.
2. в случай че по време на срока на договора Изпълнителят остане без партньорство с производителя на стоките и/или с право да подновява лицензите предмет на договора, и/или смени партньорския си статус в ниво, по – ниско от второ.

Чл. 30. (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. 31. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство:

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

... 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. 32. 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. 33. (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. 34. 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. 35. (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 поделения, 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. 36. 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. 37. (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. 38. Някоя 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. 39. 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. 40. (1) Някоя 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.

Нищожност на отделни клаузи

Чл. 41. 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. 42. (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, кв. Младост, ул. „Бизнес парк София“ №1, сграда 2А

Тел.: +359 2 812 2 858, +359 887 92 00 37

Факс:

e-mail: vgadzheva@sofiyskavoda.bg

Лице за контакт/ Контролиращ служител по договора: Веселина Гаджева

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София 1111, район р-н Слатина, ж.к. ЯВОРОВ, бул.ЦАРИГРАДСКО ШОСЕ, бл. 72

Тел.: +359 8 9999 0 333

Факс:

e-mail: dimitar.merakov@forability.com

Лице за контакт: Димитър Мераков

(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. 43. (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. 44 За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

Чл. 45. 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.46 ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

(1) В съответствие с изискванията, заложи 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.

Екземпляри

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

Приложения:

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

Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Приложение № 2 – Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 3 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 4 – Гаранция за изпълнение;

/...

Ва

Изпълнителен директор

Софийска вода АД

Възложител

...

.....

.....

Изпълнител



Заличена информация на основание ЗЗЛД и Регламент **ЕО 2016/679**

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

1. Гарантиране работоспособност на BW и SAP IS-U Продуктивни системи:

- 1.1. Изпълнителят трябва да гарантира системното бързодействие, свързано със зареждането на данни в BW, описано със средните дневни времена за отговор на Batch и RFC процеси. Изпълнителят трябва да гарантира системното бързодействие, свързано SAP IS-U Продуктивна система, описано със средните дневни времена за отговор на Dialog, Batch и RFC процеси. Базови нива (Baselines) за тези времена ще бъдат дефинирани въз основа на текущите времена, достигани нормално от системата в повечето от бизнес дните. Базовите нива ще бъдат съгласувани и одобрени от тима на „Софийска вода“.
- 1.2. Изпълнителят трябва да гарантира максимално време за изпълнение на няколко основни вида BW справки, с базови нива(baseline), съизмеримо с текущите времена, постигати от системата. Тези основни справки и максимални времена за изпълнение, ще бъдат дефинирани след сключване на договор.
- 1.3. Изпълнителят трябва да гарантира своевременно надграждане на системите към актуалните нови версии на софтуера на ниво SAP Basis и Sybase DB. Под „своевременно“ се разбира до 6 месеца, след като новата версия бъде публикувана в официалния сайт на производителя.

2. Проактивен мониторинг (наблюдение) (Proactive Monitoring):

„Софийска вода“ притежава и използва конфигуриран SapSolutionManager за системите SAP IS-U и BW.

Изпълнителят ще трябва да настрои SAP Solution Manager за оперативен мониторинг и алертинг на продуктивните системи SAP IS-U и BW. Отделно от SAP Solution Manager, за нуждите на по-детайлен исторически анализ, „Софийска вода“ изисква изпълнителя да извършва проактивен мониторинг и с допълнителен софтуерен инструмент, чрез който задължително да се наблюдава и репортва SAP бързодействието и Инфраструктурата на продуктивните SAP IS-U и BW системи. Следващите подточки предоставят детайли за нуждите на проактивен мониторинг, като за някои от тях може да се използва SAP Solution Manager, но за други „Софийска вода“ изисква Изпълнителя да предостави отделен специализиран софтуерен инструмент.

SAP Solution Manager и/или допълнителен tool:

- 2.1. Да може да следи за системни грешки
- 2.2. Да може да настрои нужното наблюдение и съответни съобщения, които да ползва автоматично за известяване в случай на нужда или да извършва проверките ръчно на нужния времеви интервал, за да може да идентифицира критична ситуация свързана със SAP Basis, Sybase DB, OS преди да е довела до критичен проблем.(напр. Sybase transaction log full, Memory overflow (и т.н.) и последващ system "hang").
- 2.3. Да предоставя списък на откритите критични ситуации в края на всяка работна седмица.

Специализиран софтуерен инструмент, предоставен от Изпълнителя:

- 2.4. Да предоставя мониторинг и детайлен анализ на SAP бързодействието за продуктивните системи SAP IS-U и BW системи.
- 2.5. Да предоставя анализи и статистики на състоянието на инфраструктурата, базата данни, операционната система и средните времена за входно-изходни операции на системите, като стойностите за анализа са достатъчно гранулярни, на интервал не по-голям от 30 секунди.
- 2.6. Да има възможност за исторически справки за изискан от заявителя период в указаните по-горе области на мониторинг.
- 2.7. Да предоставя графични анализи и статистики за избрани минали периоди.

- 2.8. Да предоставя месечен Trend анализ.
- 2.9. Да предоставя списък на извършените проверки и откритите критични ситуации в края на всяка работна седмица.
- 2.10. Да предоставя извънреден анализ на избран период, при поискване от Възложителя.

3. Седмичен отчет на SAP IS-U и BW бързодействието и нивото и ефективността на използване на Инфраструктурата чрез софтуерния инструмент за проактивен мониторинг (CPU, Memory, Disk, Network):

- 3.1. Изпълнителят трябва да наблюдава и записва на дневна база нивата на бързодействието и нивата на използване на системни ресурси от SAP IS-U и BW системите (Процесори, оперативна памет, времена на входно – изходни операции (I/O) на дисковата подсистема (storage), мрежа).
- 3.2. Изпълнителят трябва да предоставя в края на всяка работна седмица писмен доклад с анализ на състоянието системите, базирани на наблюдението от предходната точка.
- 3.3. При необходимост, Изпълнителят трябва да предложи промени, така че да се избегне възникване на проблеми за бизнес процесите и да се поддържат системите в съответствие с добрите практики на SAP.
- 3.4. В подкрепа на указаното в доклада, както и на конкретно предложени промени, трябва да се предоставят доказателства като графики и измервания регистрирани чрез журнали (logs) по време на наблюдението, описано в предишния абзац.

4. Промени на средата(Changes) и SLA(Service Level Agreements):

Изисквания:

- 4.1. Извършване на промени в SAP IS-U и BW средата, свързани със SAP Basis (SAP system administration), База Данни (Sybase DB), OS (Linux), както и съдействие при промени по цялостната Инфраструктура засягащи SAP IS-U и BW системите. Промените могат да бъдат от различно естество, като например, но не само: промяна на системни параметри, patching на SAP Basis и Sybase, конфигурации в SAP, свързани със SAP Basis, помощ при извършване на системни копия от BW Продуктивна към BW тестова, миграция към нов хардуер/инфраструктура и т.н.
- 4.2. Промените, възникнали като следствие от разрешаване на инциденти не са предмет на този абзац, а се реализират като част от съответния инцидент, според спешността му.
- 4.3. Време за реакция за получаване на заявката за промяна – 1 работен ден.

Приоритети и SLA:

C1 (Висок приоритет): Промяна, която от бизнес гледна точка е спешна
C2 (Нормален приоритет): Промяна, която все още не е спешна, но трябва да се планира и придвижи според изисквания срок (например system patching)
C3 (Нисък приоритет): Промяна, която няма спешност, но извършването ѝ ще подобри ефективността на системата.

Изисквания за SLA за всеки тип Changes:

C1: Време за извършване на промяната – 5 дни
C2: Време за извършване на промяната – 10 дни
C3: Време за извършване на промяната – 20 дни.

5. Управление на Инциденти и SLA (Service Level Agreements):

Изисквания:

- 5.1. Разрешаване на инциденти (проблеми), възникнали по време на оперативната работа на SAP IS-U и BW системите, в частта на SAP Basis (SAP system administration), База Данни (Sybase DB), OS (Linux) и цялостната инфраструктура.
- 5.2. Отстраняване на системни грешки, водещи до тези инциденти.
- 5.3. Разрешаване на инциденти(проблеми), свързани с бързодействието на SAP IS-U и BW системите: data loading (зареждане на данни) към BW и от BW (напр. към

QlikView), queries speed (скорост на справките). Това включва разрешаване на проблеми и подобрения в системите източници на данни(source systems; например SAP IS-U, BW) и системите получатели на данни(target systems; например BW, QlikView).

5.4. Разрешаване на инциденти - 24 x 7 (24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата).

Приоритети и SLA:

Управлението на Инциденти се характеризира с някои основни параметри, които дефинират нивото на услугата (SLA). Това са:

- a) Време за реакция (reaction time);
- b) Време за разрешаване на проблема (resolution time).

Двете варират спрямо приоритета на инцидента, съответно:

- по-висок приоритет на инцидента – по-ниски времена за реакция и разрешаване;
- по-нисък приоритет на инцидента – по-високи времена за реакция и отстраняване.

Пример: за дефиниране на Приоритет на Инциденти и съответни SLA:

- Много Висок Приоритет (P1): Когато има критичен проблем със системата и тя е почти или напълно неизползваема. Например system down; или пък системата е толкова бавна, че практически е неизползваема (дори и да работи).
- Висок Приоритет (P2): Когато има важен бизнес процес, който е засегнат и не работи, но с изключение на него системата работи нормално. Например регулярно закъснение на зареждане на данни от определен тип или InfoProvider, или много бавен важен бизнес репорт/и. Може да включва също грешки или short dump-ове о време на зареждане, навършващи репорти, и т.н.
- Нормален Приоритет (P3): Некритичен бизнес процес не работи или критичен такъв е частично засегнат, но има временно решение (workaround). Например частично забавяне при зареждане на някои кубове; спорадични (непостоянни) проблеми; работещ, но неефективен процес и т.н.
- Нисък Приоритет (P4): Това са некритични проблеми, които нямат пряко влияние към работата на SAP IS-и или BW системата към момента, но съдържат неефективност, която може да даде негативно отражение в близко бъдеще.

Изисквания за SLA за всеки тип Инцидент:

P1: Време за реакция: 1 час; Време за разрешаване – 4 часа

P2: Време за реакция: 2 часа; Време за разрешаване – 8 часа

P3: Време за реакция: 8 часа; Време за разрешаване – 2 дни

P4: Време за реакция: 8 часа; Време за разрешаване – 4 дни.

6. Общи изисквания:

1. Изпълнителят трябва да притежава Система за регистриране на заявки (ticket system) или ако не разполага с такава, сигналите за инцидент, възлагане или промяна (заявките) на Възложителя трябва задължително да бъдат изпратени по електронна поща и потвърдени чрез обратно съобщение по електронната поща с потвърждение за получаване на сигнала.
2. Изпълнителят следва да изготвя подробни месечни справки за изработени часове по сигналите, получени от Възложителя, деня и часа на получаване на сигнала, време за изпълнение на искането и предоставеното решение. При възникване на инциденти, Изпълнителят изготвя подробна месечна справка за изработени часове, спрямо разрешените инциденти.

ОФЕРТА

До: Софийска Вода АД
Г-н Васил Тренев,
Изпълнителен Директор

От: Форабилити ООД,
Г-жа Невина Меракова,
Управител

Дата: 2019-04-23

Предмет: Обществена Поръчка "Поддръжка на ниво Basis на продукционна среда на система за фактуриране на „Софийска вода“ АД – SAP IS – U и продукционен модул за рипортинг BW"

Уважаеми Г-н Тренев,

Във връзка с публикуваната от Софийска Вода АД обществена поръчка Форабилити ООД представя настоящата оферта за извършване на изискваните услуги.

Офертата ни е изложена в четири части:

- ОПИСАНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ И НАЧИНА НА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕТО ИМ
- ОПИСАНИЕ НА СОФТУЕРЕН ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОАКТИВЕН МОНИТОРИНГ
- ОПИТ В ИЗВЪРШВАНЕТО НА ДЕЙНОСТИ, ИДЕНТИЧНИ ИЛИ СХОДНИ С ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА
- ПЕРСОНАЛ С ПРОФЕСИОНАЛНА КОМПЕТЕНТНОСТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОРЪЧКАТА

В допълнение прилагаме необходимите декларации и ценово предложение по образец.

С уважение,
Невина Меракова

Заличена информация на основание ЗЗД и Регламент ЕС2016/679



I. ОПИСАНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ И НАЧИНА НА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕТО ИМ

Предлагаме установяване на цели и дейности, които да гарантират работоспособността на системите на Софийска Вода във времето на използване на системите.

Работоспособността на системите ще се установява и поддържа чрез следене и управление на технически показатели за работоспособност на системите. Техническите показатели за работоспособност ще бъдат предложени от Форабилити и съгласувани с екипа на Софийска Вода в началото на предоставяне на услугите. Тези показатели ще се основават на добри практики предложени от SAP AG и изискванията на Софийска Вода.

Състоянието на системите ще се следи постоянно от системата на Форабилити Perfominer, която ще събира и представя данни за използването на хардуерните ресурси и работата на системите. В Perfominer ще бъдат зададени съгласуваните технически показатели за работа на системите, които ще се отчитат пред екипа на Софийска Вода.

За SAP IS-U Продуктивна система, нивото на работоспособност ще се отчита основно със средните дневни времена за отговор на Dialog, Batch и RFC процеси.

За BW ще се следят средните дневни времена за отговор на Batch и RFC процеси, както и максимално време за изпълнение на няколко основни вида BW справки, с базови нива (baseline).

Екипът на Форабилити ще извършва дневни, седмични и месечни дейности по управление на състоянието на системите с цел постигане на съгласуваните нива на показателите за работоспособност.

Форабилити ще настрои и използва SAP Solution Manager на Софийска Вода за текущо наблюдение на работата на системите и генериране на съобщения за автоматично известяване при отклонения от нормалната работа, включително и за системни грешки.

В случай на възникване на аварийни ситуации и намаляване на пълната работоспособност на системите Форабилити, ще реагира и възстановява работата на системите в съответствие с времена за обслужване, които ще се съгласуват със Софийска Вода в началото на предоставяне на услугите. Работата на Форабилити в такива случаи ще се извършва 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата в съответствие с работното време на системите на Софийска Вода.

Екипът на Форабилити ще следи за налични пакети за софтуерна актуализация за SAP и базите от данни и ще ги инсталира след съгласуване с екипа на Софийска Вода. В общият случай нови версии на софтуера ще се прилагат не по-късно от 6 месеца от момента на тяхното публикуване от SAP AG.

При необходимост, екипът на Форабилити ще извършва промени в инсталацията на системите поискани от Софийска Вода. Такива промени могат да бъдат системни копия, установяване и промяна на интерфейси с други системи и други.

Форабилити ще предоставя услугите в съответствие с категоризацията и времената за обслужване изисквани от Софийска Вода:

Приоритети и SLA:

Управлението на Инциденти се характеризира с някои основни параметри, които дефинират нивото на услугата (SLA). Това са:

- a) Време за реакция (reaction time);
- b) Време за разрешаване на проблема (resolution time).

Двете варират спрямо приоритета на инцидента, съответно:

- по-висок приоритет на инцидента – по-ниски времена за реакция и разрешаване;
- по-нисък приоритет на инцидента – по-високи времена за реакция и отстраняване.

Пример: за дефиниране на Приоритет на Инциденти и съответни SLA:

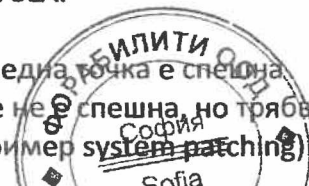
- Много Висок Приоритет (P1): Когато има критичен проблем със системата и тя е почти или напълно неизползваема. Например system down; или пък системата е толкова бавна, че практически е неизползваема (дори и да работи).
- Висок Приоритет (P2): Когато има важен бизнес процес, който е засегнат и не работи, но с изключение на него системата работи нормално. Например регулярно закъснение на зареждане на данни от определен тип или InfoProvider, или много бавен важен бизнес репорт/и. Може да включва също грешки или short dump-ове о време на зареждане, навършващи репорти, и т.н.
- Нормален Приоритет (P3): Некритичен бизнес процес не работи или критичен такъв е частично засегнат, но има временно решение (workaround). Например частично забавяне при зареждане на някои кубове; спорадични (непостоянни) проблеми; работещ, но неефективен процес и т.н.
- Нисък Приоритет (P4): Това са некритични проблеми, които нямат пряко влияние към работата на SAP IS-и или BW системата към момента, но съдържат неефективност, която може да даде негативно отражение в близко бъдеще.

Изисквания за SLA за всеки тип Инцидент:

- P1: Време за реакция: 1 час; Време за разрешаване – 4 часа
- P2: Време за реакция: 2 часа; Време за разрешаване – 8 часа
- P3: Време за реакция: 8 часа; Време за разрешаване – 2 дни
- P4: Време за реакция: 8 часа; Време за разрешаване – 4 дни.

Управлението на Промени става с време за реакция при получаване на заявка за Промяна – 1 работен ден и следните приоритети и SLA.

- C1 (Висок приоритет): Промяна, която от бизнес гледна точка е спешна.
- C2 (Нормален приоритет): Промяна, която все още не е спешна, но трябва да се планира и придвижи според изисквания срок (например system patching)



C3 (Нисък приоритет): Промяна, която няма спешност, но извършването ѝ ще подобри ефективността на системата.

Изисквания за SLA за всеки тип Changes:

C1: Време за извършване на промяната – 5 дни

C2: Време за извършване на промяната – 10 дни

C3: Време за извършване на промяната – 20 дни.

Постигнатите резултати за работоспособност на системите ще се отчита пред Софийска Вода в писмен вид веднъж седмично. Отчета ще включва анализ на състоянието на работоспособността на системите през периода, списък на критични ситуации, извършени дейности по надграждане и промени, предложение за промени с цел оптимизацията на работата на системите или намаляване на ресурси и разходи.

Форабилити ще изготвя месечни справки за изработени часове с описание на дейността, инцидентите и промените.

Следната таблица обобщава дейностите по предоставяне на услугата заедно с начина на заплащане.

| Дейност | Описание | Сума за фазата в Евро, без ДДС |
|---------|--|--------------------------------|
| 1 | Мониторинг и седмично отчитане на работоспособността на системите чрез Perfominer. | На база човеко-дни. |
| 2 | Оперативен мониторинг и следене на работата на системите чрез Solution Manager на Софийска Вода | На база човеко-дни. |
| 3 | Управление на работоспособността на системите – контрол на техническите параметри в приемлив обхват, превантивно оптимизиране на системата. | На база човеко-дни. |
| 4 | Управление на инциденти – Incident Management. | На база човеко-дни. |
| 5 | Текущо прилагане на софтуерни актуализации (patching) – анализ, препоръки и изпълнение. За SAP BASIS и Database. | На база човеко-дни. |
| 6 | Извършване на системни промени – интерфейси, промяна на системни параметри, patching на SAP Basis и Sybase, конфигурации в SAP, свързани със SAP Basis, помощ при извършване на системни копия от BW Продуктивна към BW тестова, миграция към нов хардуер/инфраструктура и т.н | На база човеко-дни. |
| | Сума общо, Лева без ДДС: | |

За предоставяне на услугите Форабилити ще използва следните ресурси:

- За ръководител на дейностите от страна на Форабилити ще бъде назначен Старши Системен Архитект с широка квалификация включваща експертни познания по Операционни Системи, Системи за Управление на Бази Данни, SAP, SAP BW.
- Форабилити ще използва своята система за Performance Management – Perfominer.
- Екип за системна администрация на Форабилити ще извършва отдалечено (през интернет) наблюдение, анализ и актуализация на системите предмет на услугата.

II. ОПИСАНИЕ НА СОФТУЕРЕН ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОАКТИВЕН МОНИТОРИНГ

Заличена информация на основание ЗЗЛД и Регламент ЕС2016/679

Форабилити ще предостави средство на мониторинг, запис и анализ на работата на системите – PerfoMiner.

PerfoMiner следи и записва данни за използването на техническата инфраструктура и приложния софтуер на SAP. Регистрират се използване на CPUs, Memory, IO и Network. Средни времена на SAP за извършване на типове операции от потребителите, операции вътрешни за системата и операции обслужващи външни системи.

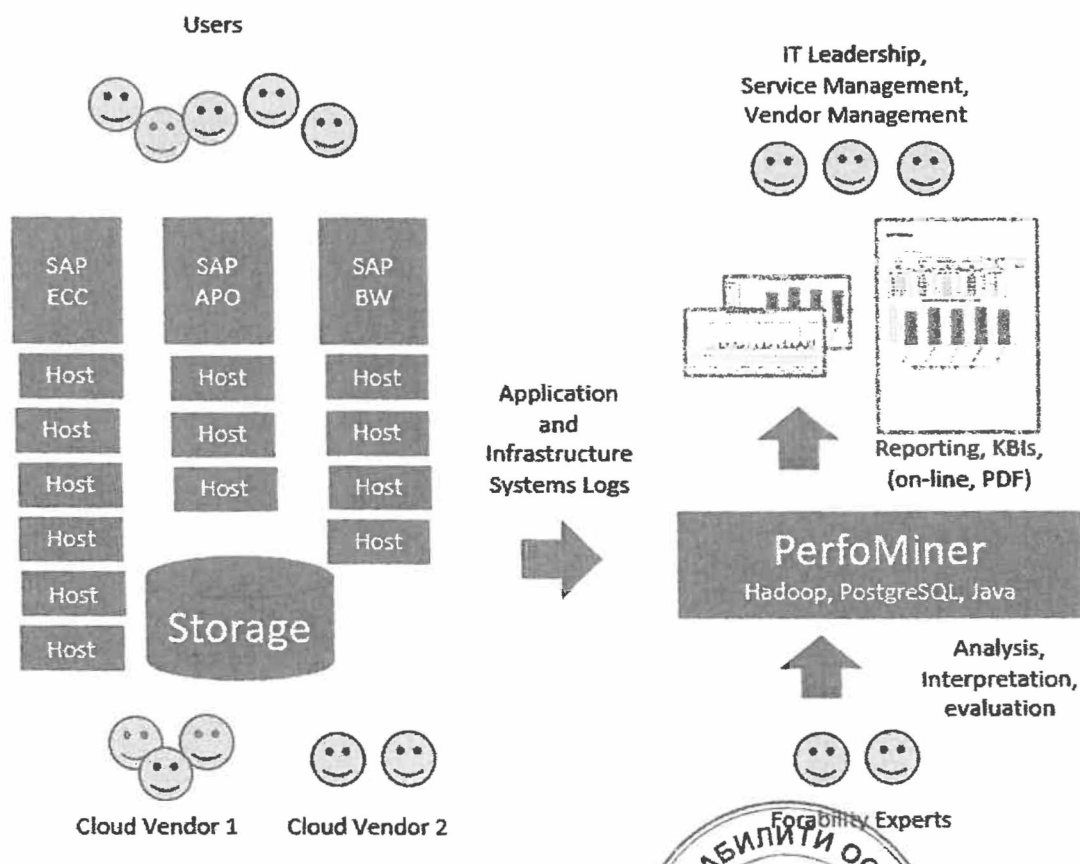
Записаните данни стават основа на фактологично проследяване на работата на системите и планиране на работата по поддръжката на им в оптимално състояние.

PerfoMiner позволява формиране и проследяване на технически показатели за работоспособност на системите със съответни целеви стойности.

Има възможности за анализи на показатели във времето както и откриване на причинно-следствени връзки между технически показатели на системите и тяхното желано състояние.

PerfoMiner се разработва и поддържа от Форабилити.

Следващата диаграма и представя примерно използване на PerfoMiner.



III. ОПИТ В ИЗВЪРШВАНЕТО НА ДЕЙНОСТИ, ИДЕНТИЧНИ ИЛИ СХОДНИ С ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

Форабилити има голям опит в предоставянето на услуги от вида, който се изисква от Софийска Вода.

Следната таблица представя част от опита на Форабилити.

| Релевантен опит, услуга | Описание | Приблизителна стойност на услугата, Лева |
|--|--|--|
| Поддръжка на SAP BW за Софийска Вода | Анализ и диагностика на незадоволително бързодействие на SAP BW система. Оптимизиране бързодействието на SAP BW и привеждането и към приемливи за бизнеса граници. Установяване на процес за наблюдение и контрол на работата на BW системата (и Sybase база данни) и запазване на постигнатите резултати. Декември-2017 – Април-2018 | 30'000 |
| Поддръжка на SAP BW за Софийска Вода | Създаване на BW развойна среда (DEV\QAS) като системно копие от BW Prod (BWP). Прилагане на софтуерни актуализации за BW системите и Sybase база данни. Анализ и препоръки за подобряване на бързодействието на SAP BW и SAP ERP продуктивни системи. Август-2018 – Декември-2018 | 30'000 |
| Поддръжка на SAP ERP и BW за Кока-Кола Ботлинг Инвестмънт Груп | Формиране на показатели за работоспособност, проследяване и поддръжка за ERP и BW системи. Системите са базирани на Linux, DB2 и HANA. Размер на системите: ERP: 11 hosts, 200 CPUs, 800 GB Memory; BW 9 hosts, 490 CPUs, 4100 GB Memory. Използва се Perfominer. Услугата се предлага от 2015 г до сега. | 90'000 годишно |
| Поддръжка на SAP ERP и BW за Компанията Кок-Кола | Формиране на показатели за работоспособност, проследяване и поддръжка за ERP и BW системи. Системите са базирани на Linux, DB2 и HANA. Размер на системите: ERP: 13 hosts, 228 CPUs, 900 GB Memory; BW 8 hosts, 628 CPUs, 8200 GB Memory. Използва се Perfominer. Услугата се предлага от 2015 г до сега. | 98'000 годишно |

III. ПЕРСОНАЛ С ПРОФЕСИОНАЛНА КОМПЕТЕНТНОСТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОРЪЧКАТА

Форабилити е специализирана в предоставяне на услуги като планиране, инсталиране и поддръжка за системна инфраструктура, бази данни и приложения и разполага с екип от специалисти с изключително голям опит.

Следната таблица представя експерти на Форабилити с умения и опит релевантни за изискванията на Софийска Вода.

| Специалист | Умения и опит | Години опит |
|--------------|------------------------------------|-------------|
| Специалист 1 | SAP BASIS Administration | 12 |
| | SAP BW Administration | 10 |
| | Sybase Administration | 7 |
| | SAP BW оптимизация и бързодействие | 10 |
| | Linux Administration | 10 |
| Специалист 2 | SAP BASIS Administration | 12 |
| | SAP Solution Manager | 10 |
| Специалист 3 | SAP BASIS Administration | 12 |
| | SAP BW Administration | 15 |
| | Linux Administration | 15 |

Заличена информация на основание ЗЗЛД и Регламент ЕС2016/679

Предложение

за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Поддръжка на ниво Basis на продукционна среда на система за фактуриране на „Софийска вода“ АД – SAP IS – U и продукционен модул за рипортинг BW“

След като се запознахме и приехме условията на обявата за събиране на оферти за възлагане на поръчка по чл. 20, ал. 3 от ЗОП с горния предмет, включително всички приложения към нея, предлагаме с настоящето да изпълним поръчката в съответствие с техническите спецификации и изискванията на възложителя, на цени, които са посочени в Ценовата таблица, и в съответствие с приложените спецификации, подчинени във всяко отношение на условията на проектодоговора, включително Приложенията към него.

С подаването на настоящия документ декларираме, че приемаме условията и ще подпишем, в случай че бъдем избрани, Проектно-договора, с който сме се запознали от обявата с горния предмет, включително всички приложения към нея.

Тази оферта остава валидна за срок от 5 месеца, считано от крайната датата за подаване на оферти.

Име: .

в качеството на: Управител

Фирма/участник: „ФорабилиТИ“ ООД

Адрес за кореспонденция:

гр. София, жк „Яворов“ Бчп, Цариградско шосе

Телефон: 08 9999 0 333 Факс: Бд. 72

Електронен адрес: contact@forability.com

ЕИК/Булстат: 15390177

Седалище СЪЩИЯ и адрес на управление:

ВІС: BG09UNCR

ІВАН: BG09UNCR70001519101776

Обслужваща банка: „Unicredit Bulbank“ АД

Подпис: [Signature]

Дата: 23.04.2019г.



Подписва се от законния представител на участника.

Заличена информация на основание ЗЗД и Регламент ЕС2016/679

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

| Наименование | Цена за човекоден в лв. без ДДС * |
|---|--|
| Услуги по поддръжка | 586 |
| ОБЩА цена за запознаване със системите на „Софийска вода“ АД | 0 |
| Обща стойност на Ценовата таблица: | 586 |

*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).

Заличена информация на основание ЗЗД и Регламент ЕС2016/679

Участник:.....1

Дата:.....2: