

ДОГОВОР

„Предоставяне на годишна техническа поддръжка и промяна на функционалност в случай на нужда на ГИС система и техническа поддръжка на ЕСРИ лицензи “ №8506.....

Днес, 20.12.2019, 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

„ЕСРИ БЪЛГАРИЯ“ ООД, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 831747245, седалище и адрес на управление: гр. София 1303, представлявано от Евгения Кочева Караджова-Иванова, в качеството на, 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“** на обществена поръчка с предмет: **„Предоставяне на годишна техническа поддръжка и промяна на функционалност в случай на нужда на ГИС система и техническа поддръжка на ЕСРИ лицензи “**,

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: „Предоставяне на годишна техническа поддръжка и промяна на функционалност в случай на нужда на ГИС система и техническа поддръжка на ЕСРИ лицензи “, наричани за краткост „Услугите“.

1.1 Предметът на договора включва изпълнението на следните дейности:

- (1) Техническа поддръжка на ГИС Система
- (2) Допълнителни разработки – промяна на функционалност и разширение на системата.
- (3) Техническа поддръжка на ЕСРИ лицензи

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 и 3 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.

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

СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Договорът влиза в сила на 01.01.2020 г. и е със срок на действие **14 (четирнадесет) месеца и 6 (шест) дни**. Срокът за Услугата в чл.1, т. 1.1, (1) Техническа поддръжка на ГИС Система е 12 (дванадесет) месеца и започва да тече от 06.03.2020г. Срокът за Услугата чл.1, т. 1.1 (2)Допълнителни разработки – промяна на функционалност и разширение на системата е 12 (дванадесет) месеца и започва да тече от 01.01.2020г. . Срокът за услугата в чл.1. т. 1.1 (3) Техническа поддръжка на ЕСРИ лицензи е 12 (дванадесет) месеца и започва да тече от 01.01.2020г. 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.

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 310 000.00 (триста и десет хиляди) лева без ДДС и 372 000.00 (триста седемдесет и две 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 отговорят 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. Плащането по Ценова таблица №1 от Приложение №3 ще се извършва след като Изпълнителят представи в отдел Финансово-счетоводен на Възложителя коректно попълнена фактура, въз основа на подписания без възражения от страна на Възложителя, тримесечен доклад за изпълнение на услугата за съответното изтекло тримесечие. Фактурата включва 1/4 част от цената, предложена по т.1 от Ценова таблица №1.

Плащането по Ценова таблица №2 от Приложение №3 се извършва според извършените услуги заявени от Възложителя и изпълнени от Изпълнителя. Изпълнителят представи в отдел финансово – счетоводен на Възложителя, коректно попълнена фактура, придружена с подписан без възражения от страна на Възложителя приемо-предавателен протокол.

Плащането по Ценова таблица №3 от Приложение №3 се извършва еднократно, според цените, предложени за в Ценова таблица №3 от договора, след като Изпълнителят представи в отдел финансово – счетоводен на Възложителя, коректно попълнена фактура придружена с подписан без възражения от страна на Възложителя приемо-предавателен протокол.

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

(2) 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

BIC: UNCRBGSF

IBAN: BG18UNCR76301078369868

(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 15 500.00 (петнадесет 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: "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.

4. да бъде безусловна и неотменяема застраховка във форма, предварително съгласувана с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и да съдържа задължение на застрахователя 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)** 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. 45 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, 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 вследствие 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 уговореното, 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. 45 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 – 38 от Договора.

НЕУСТОЙКИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Изпълнителят дължи на Възложителя неустойки, свързани с техническа поддръжка на ГИС системата, както следва:

Чл.28. След изтичане на времето за реакция и/или на времето за разрешаване на възникнал проблем подлежащ на отстраняване по техническа поддръжка съгласно Споразумението за нивата на услугите (Таблица "Време за разрешаване на проблеми (SLA)") от раздел I на Приложение №1 Техническа спецификация, Изпълнителят дължи на Възложителя неустойки, съгласно следната таблица:

За ниво на приоритет	Дължимата от Изпълнителя неустойка за неспазване на времето за реакция	Дължимата от Изпълнителя неустойка за неспазване на времето за разрешаване на възникнал проблем
Много високо	За всеки час забава след изтичане на максималното време за реакция Изпълнителят дължи неустойка от 100 лв.	За всеки час забава след изтичане на максималното време за решаване на проблема Изпълнителят дължи неустойка от 100 лв.
Високо	За всеки ден забава след изтичане на максималното време за реакция Изпълнителят дължи неустойка в размер на 75 лв.	За всеки ден забава след изтичане на максималното време за решаване на проблема Изпълнителят дължи неустойка в размер на 75 лв.
Средно	За всеки ден след изтичане на максималното време за реакция Изпълнителят дължи неустойка в размер на 40 лв. на ден.	За всеки ден след изтичане на максималното време за решаване на проблема Изпълнителят дължи неустойка в размер на 40 лв. на ден.
Ниско	За всеки ден след изтичане на максималното време за реакция Изпълнителят дължи неустойка в размер на 25 лв. на ден.	За всеки ден след изтичане на максималното време за решаване на проблема Изпълнителят дължи неустойка в размер на 25 лв. на ден.

- 1.1 При повече от 5 /пет/ случая на неспазване на времето за реакция и/или на времето за разрешаване на възникнал проблем, Възложителят има право да прекрати едностранно договора и да задържи гаранцията за изпълнение.
- 1.2 В случай на лошо и/или непълно изпълнение от страна на Изпълнителя, Възложителят има право да наложи неустойка в размер на 20% /двадесет процента/ от стойността на съответната дейност, като в тези случаи Възложителят не дължи заплащане на съответните дейности. В случай че за дейността, по отношение на която е налице лошо/непълно изпълнение, няма отделна цена съобразно условията на договора, неустойката е в размер на 1% /един процент/ от стойността на общата цена по т.1 от Ценова таблица №1, в рамките на която се включва съответната дейност.
- 1.3 Разпоредбите, съдържащи се в настоящия раздел не изключват правото на Възложителя да претендира вреди, които не са покрити от горепосочените неустойки.

Неустойки, свързани с техническата поддръжка на ЕСРИ лицензи

Чл.29. В случай че Изпълнителят не предостави на Възложителя документ, удостоверяващ валидността на техническа поддръжка на лицензите съгласно т.5 от Раздел II на Приложение №1 Техническа спецификация, първият дължи на Възложителя неустойка в размер на 2% /два процента/ от общата цена за техническа поддръжка на лицензите за срока на договора за всеки ден забавяне, но не повече от 20% /двайсет процента/ от общата цена за техническа поддръжка на лицензите за срока на договора.

Чл.30. В случай че Изпълнителят забави предоставянето на документа по т.5 от Раздел II на Приложение №1 Техническа спецификация, повече от 10 /десет/ дни, то ще се счита, че Изпълнителят е в съществено неизпълнение на Договора. В такъв случай, Възложителят има право да прекрати едностранно Договора, поради неизпълнение от страна на Изпълнителя и да задържи гаранцията за изпълнение.

Чл.31. В случай че Изпълнителят не осигури актуални версии на софтуера заедно с необходимите документи, описващи нововъведенията и/или промените в новите версии в срок до 30 /тридесет/ дни от наличието им, Изпълнителят дължи неустойка в размер на 50% /петдесет процента/ от цената за годишната техническа поддръжка от Ценова таблица №2, отнасяща се за съответния лиценз.

Чл. 32 В случай че Изпълнителят не изпълни задължението си за уведомяване по т.8 от Раздел II на Приложение №1 Техническа спецификация, същият дължи заплащане на неустойка в размер на 1,5% /един и половина процента/ от общата цена за техническа поддръжка на лицензите за срока на договора.

Общи неустойки

Чл.32. 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.33. Налагането на неустойки не отменя задълженията на Изпълнителя по договора.

Чл.34. Изпълнителят ще изплати неустойките, предвидени в Договора, в срок до 5 /пет/ работни дни от получаването на фактура, издадена от Възложителя след писмено, обосновано и аргументирано уведомление от последния за налагането на съответната неустойка. В случай че неустойката не бъде изплатена, Възложителят ще извърши нейното прихващане от насрещно дължимите към Изпълнителя плащания.

Чл.35. Възложителят може да развали Договора по реда и при условията предвидени в него или в приложимото законодателство.

Чл.36. Възложителят може да прекрати едностранно Договора поради неизпълнение от страна на Изпълнителя и да задържи представената от него гаранция за добро изпълнение.

Чл.37. Възложителят има право да прекрати договора с едномесечно писмено предизвестие.

Чл.38. 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. 39. (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 правопримство, 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:

1. в случай че по време на срока на договора Изпълнителят загуби оторизацията си от производителя и/или правото да предоставя лицензите и/или поддръжките, предмет на договора

Чл. 40. (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. 41. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство:

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. 42. 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. 43. (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. 44. 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. 45. (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.46. 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. 47. (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. 48. 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. 49.

(1) 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. 50. (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. 51. 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. 52. (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:

Тел.:

Факс:

e-mail:

Лице за контакт/ Контролиращ служител по договора:

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: София 147, бул. Никола Вапцаров 35

Тел.: 02/806 59 69

Факс: 02/962 63 66

e-mail: dimitrova@esribulgaria.com

Лице за контакт: Цветелина Димитрова

(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. 53. (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. 54. За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

Чл. 55. 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.56 .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.

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, заемашо 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 № 5 – Гаранция за изпълнение;

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

Софийска вода АД
ген директор
Възложител

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

ЕСРИ България ООД
България
Изпълнител

ПРИЛОЖЕНИЕ №1 Техническа спецификация

РАЗДЕЛ I Изисквания, свързани с техническа поддръжка на ГИС Система:

1 Обхват на техническата поддръжка на ГИС система:

Предмет: Предоставяне на годишна техническа поддръжка на ГИС система.

Изпълнителят се задължава да извършва техническа поддръжка на ГИС системата на Възложителя, съгласно посоченото в настоящия договор.

Поддръжката включва поддържане на работоспособността на системата, такава каквато е приета след приключване на разработването ѝ, както и след всички извършени впоследствие дейности в периода на техническа поддръжка.

В периода на поддръжката се отстраняват всички дефекти (бъгове) на софтуера, проявили се в хода на експлоатацията.

Поддръжката ще включва следните дейности:

- 1.1. Обновяване на системата с нови Service Packs, Patches, които може да предотвратят бъдещи проблеми на сървърната и клиентската част, чрез предоставяне на отдалечен достъп от Възложителя.
- 1.2. Активен мониторинг, веднъж месечно, на системата, чрез предоставен от Възложителя отдалечен достъп, което включва следните действия:
 - 1.2.1. **Преглед на Гис Application сървъри на:**

- 1.2.1.1. Логове – операционна система.
- 1.2.1.2. Логове ГИС сървъри.
- 1.2.1.3. Картни и други сервизи/услуги.
- 1.2.1.4. Натовареност на ОС.

1.2.2. Преглед на Web сървър и WCF сервизи/услуги (които са над 10 на брой):

- 1.2.2.1. Логове – операционна система.
- 1.2.2.2. На всички WCF сервизи/услуги поотделно и техните логове.

1.2.3. Преглед на функционалности:

- 1.2.3.1. Преглед на основни функционалности на системата със създаден за тези цели потребител.

1.2.4. Преглед на СУБД:

- 1.2.4.1. Преглед на СУБД за грешки, свързани с ГИС базата данни.

След провеждане на мониторинга се попълва чек лист, включващ горните точки, в който се отбелязва статуса по всяка точка и съответно, ако се наблюдава проблем, той се описва, след което се подава като такъв към Възложителя с препоръка за действие. В зависимост от проблема Възложителят може да го подаде като инцидент за отстраняване от Изпълнителя.

1.3. Обновяване на документация за администрация и инсталация на системата според актуалната версия на системата;

1.4. Консултации по телефон, имейл и др. комуникационни канали, които биха подобрили експлоатационния процес и биха предотвратили бъдещи проблеми със системата;

1.5. Формиране и поддържане на екип за осигуряване на поддръжката;

1.6. Получаване и обработка на заявки за инциденти в рамките на тримесечие*:

- 1.6.1. До 1 много висок приоритет
- 1.6.2. До 1 висок приоритет
- 1.6.3. До 2 среден приоритет
- 1.6.4. До 3 нисък приоритет

*Общият брой часове, необходими за обработка и решаване на инцидентите няма да надвишава 240 часа годишно. В случай на надхвърляне на часовете, дейностите се заплащат допълнително по цени по т.2 от Приложение №3, Ценова таблица №1, като те се предприемат след постигнато предварително писмено съгласуване между Възложителя и Изпълнителя за необходимото време за извършването им.

*При инциденти с много висок и висок приоритет, ако е необходимо може да се предприеме временно решение на проблема. След временното решение да се съставя двустранен протокол, в който да се опише договореност за намиране на постоянно решение, вече не с най-висок приоритет.

1.7. Анализ и изследване на проблемите, чрез предоставяне на отдалечен достъп от страна на Възложителя или чрез посещение на място;

1.8. Отстраняване на проблеми;

1.9. Ескалиране на проблеми, свързани с базовия ГИС софтуер към фирмата производител;

1.10. Тестване и верификация на направените промени в системата;

- 1.11.** Миграция на приложния софтуер към нови версии на базовите продукти – една миграция годишно, до 6 месеца след излизане на основна версия. Ако в това време излезе допълнителен release, то миграцията да е към него;
- 1.12.** Издаване и документиране на нови версии на системата/ приложение/ модул след отстраняване на проблеми и след включени миграции към нова версия на базовите продукти;
- 1.13.** Подготовка и предаване на инсталации;
- 1.14.** Изготвяне и предоставяне на тримесечен доклад за изпълнение на услугата до 10-то число на месеца, следващ месеца, за който е съставен доклада, включващ брой регистрирани проблеми и брой закрити проблеми. Предоставянето на доклада ще се извършва чрез електронна поща, адресирана до Мениджър ГИС и Мениджър Експлоатация на Приложенията при Възложителя. Приемането на доклада ще се осъществява с подписването му от страна на Изпълнителя и Възложителя. Докладът ще се подписва в 2 екземпляра, по един за всяка страна.
- 1.15.** Steering committee – един път за 2-3 часа в края на всяко тримесечие от договора, по тематики от обхвата на договора, като се редува домакинството.

Обхванатите продукти се поддържат работоспособни във версиите им към момента на приемане на системата след края на разработването ѝ, както и след всички извършени впоследствие дейности в периода на техническа поддръжка.

2. Отстраняване на дефектите

Отстраняването на дефектите, свързани с програмния код на приложния софтуер се осъществяват в среда на Изпълнителя, след което се прилагат в среда на Възложителя. Отстраняването на дефекти, свързани с базата данни, настройки, конфигурации, връзки и др. се осъществява директно в средата на Възложителя. Възложителят поема изцяло рисковете, свързани с липсата на тестова среда и възможните нови дефекти, свързани с работата директно в продукционна среда.

При необходимост се извършва изследване на дефекта в мястото на възникването му.

- 3. Периодичност за изготвяне на нови версии на ГИС на „Софийска вода“ АД:** При всеки сериозен дефект и след миграция към по-висока версия на базовите продукти. Поддръжката да включва 1 миграция годишно при условията на т.1.11 от Раздел I.

4. 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 основната причина 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“ АД и се възлага на Екипа по обслужване и поддръжка на Изпълнителя.

Израз	Дефиниции
ИТ Администратори	Звено на Възложителя, отговорно за регистрирането на всички проблеми в софтуер Приложение за регистриране и проследяване на проблеми (PRTA), предоставен от Изпълнителя. В случай, че Изпълнителят не разполага с такъв софтуер, то проблемът следва да се регистрира чрез електронна поща, чийто адрес за кореспонденция следва да бъде предоставен от Изпълнителя на Възложителя.
Услуги по поддръжка на приложенията	Услугите по поддръжка на приложение осигуряват правилното функциониране на информационната система, свързана с разработването на софтуерни подобрения (софтуер, създаден от Изпълнителя) при заявка от страна на Възложителя.
Услуги по обслужването	Означава услугите, предоставяни от Изпълнителя на Възложителя в сферата на Услугите по техническа и корективна поддръжка, насочени към разрешаване на проблемите, свързани с неправилното функциониране на приложенията.
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.
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 Възложителя.
Услуги	Означава услугите, които ще се изпълняват от Изпълнителя, както се описани в договора.
Стандартно работно време	Означава времето от 8:00 ч. до 16:30 ч.; GMT+2

5. Тримесечен доклад за изпълнение на услуги:

Докладът за изпълнение на услугата включва следната информация:

- 5.1. Брой регистрирани проблеми по приоритет;
- 5.2. Брой закрити проблеми в рамките на SLA;
- 5.3. Ключови показатели за различните нива на услугите;
- 5.4. Брой ескалирани проблеми/инциденти, които не са решени в рамките на SLA и отговорността е на Изпълнителя;
- 5.5. Заявени от Възложителя и изпълнени от Изпълнителя в рамките на тримесечието допълнителни услуги, които не се покриват от цената за годишна поддръжка по т.1 от Приложение №3, Ценова таблица №1 следва да са изрично упоменати в доклада.

- 5.6.** Докладът за изпълнение на услугата се предоставя до 10 дни след изтичане на тримесечието, за което е съставен доклада.
- 5.7.** Предоставянето на доклада се извършва чрез електронна поща адресирана до Мениджър ГИС и Мениджър Експлоатация на Приложенията в „Софийска вода“ АД.
- 5.8.** При възникнали спорове относно информацията съдържаща се в доклада се организира съвместна среща с участието на Изпълнителя и Възложителя с цел изясняването им.
- 5.9.** 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.

6. Услуги по техническа поддръжка и поддръжка на услугата:

Обхвата на работата да се раздели на различни видове услуги както следва:

- Услуги по обслужване (SS)
- Услуги по поддръжка на приложенията (AMS)
- Инсталиране на нови версии

6.1. Услуги по обслужването

Услугите по обслужването (SS) се състоят от следните отделни услуги:

- Услуги по техническа и корективна поддръжка

6.1.1. Услуги по техническа и корективна поддръжка

За целите на този вид услуги, Изпълнителят да извършва услуги, необходими за разрешаването на съответните проблеми в съответствие с нивата на услугите, определени в Договора.

Проблемът да се регистрира от лицето за контакт на Възложителя с Изпълнителя и да се възлага на екипа по обслужване и поддръжка (SMT) на Изпълнителя от ИТ администраторите на „Софийска вода“ АД, в софтуер Приложение за регистриране и проследяване на проблеми (PRTA), предоставен от Изпълнителя. В случай, че Изпълнителят не разполага с такъв софтуер, то проблемът следва да се регистрира чрез електронна поща, чийто адрес за кореспонденция следва да бъде предоставен от Изпълнителя на Възложителя и включва следното описание и детайли:

- 6.1.1.1. Описание на проблема (описанието включва последователност от извършени действия, резултат или поведение на системата, периодичност на появяване, последствия, снимка на екрана със съобщение);
- 6.1.1.2. Тип на проблема – частично не работеща функция, напълно не работеща функция, необходимост от подобряване на интерфейса;
- 6.1.1.3. Влияние на проблема върху системата – понижена функционалност на системата, невъзможност системата да функционира.

Отстраняването на проблеми се осъществява в средата на Изпълнителя и след получаване от Възложителя на писмено потвърждение и резултати от успешно извършени тестове се прилага в средата на Възложителя.

При необходимост се извършва изследване на проблема на място при Възложителя, където е възникнал. При визитата на сервизен екип на Изпълнителя се съставя "Констативен протокол", в два еднообразни екземпляра - по един за страните. Всички разходи за посещението, включително транспортни, командировъчни, за материали и други са за сметка на Изпълнителя. В случаите, когато екипът на Изпълнителя не установи причини за възникнал проблем, се съставя протокол за това. При условие, че за даденото 3-месечие, се подписват три или повече такива протоколи, Изпълнителят има право да поиска овъзмездяване на изразходваното време по цените в т.3 от Приложение №3 на Ценова таблица №1.

Елементите на услугите по поддръжка са описани в следната таблица:

Таблица №1 Елементи на услугите		
№	Елемент на услугите	Описание на елемента на услугите
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 сътрудническо с други страни. Комуникиране на разрешаването.
3.	Ескалация на проблема	Стартиране и управление на процес по ескалация на проблем, 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 №2 по-долу определя процеса по записване и справяне с проблеми през целия им жизнен цикъл.

Таблица №2 Промяна в статусите на Проблемите/Инцидентите

№	Предишен статус	Статус	Дейност	Описание	Отговорна страна
1.		Нов	Регистриране на проблема	Когато нова заявка изисква разрешаване на проблема да бъде изпълнено от екипа по обслужване и поддръжка (SMT) на Изпълнителя, ИТ администраторите я описват и регистрират в софтуер Приложение за регистриране и проследяване на проблеми (PRTA), предоставен от Изпълнителя. В случай, че Изпълнителя не разполага с такъв софтуер то проблемът следва да се регистрира чрез електронна поща, чийто адрес за кореспонденция следва да бъде предоставен от Изпълнителя на Възложителя.	„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.	Изпълнител
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 Възложителя.	Изпълнител
4.	Открит	Възложен	Повторно възлагане на първоначално откритата заявка	Ако заявката наистина е в рамките на обхвата и параметрите са правилно (повторно) зададени.	„Софийска вода“ АД

Таблица №2 Промяна в статусите на Проблемите/Инцидентите

№	Предишен статус	Статус	Дейност	Описание	Отговорна страна
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
8.	Информиран	Ескалиран	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 ескалирала 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 коректност 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

6.2. Услуги по поддръжка на приложение

Изпълнителят извършва услуги, свързани с планирането и изпълнението по осигуряването на софтуер, който подобрява архитектурата или функционалността на информационната система на базата на приоритетите и насоките, дадени от Възложителя. Заявката да бъде направена със стандартния Формуляр на работна заявка (приложение №1 **Заявка за промяна**). Услугата да е достъпна по време на Стандартните работни дни.

Софтуерът, създаден от Изпълнителя да бъде с пакет за инсталация (Software Installaton Pack), който се състои от няколко части, чиято цел е след инсталацията на производствената среда да коригира функционалността на софтуера на база на регистрираните проблеми или заявени промени, възложени на Екипа по обслужване и поддръжка на Изпълнителя.

Пакетът за инсталиране на софтуер се състои от следните части:

- 6.2.1. резюмирани доклади за тестовете, които потвърждават приемането на софтуера в производствената среда;
- 6.2.2. подробно обяснение на потока от стъпки при изпълнение на инсталацията;
- 6.2.3. точки на контакт за Екипа по обслужване и поддръжка на Изпълнителя, в случай на инсталационен проблем;
- 6.2.4. пачове.

6.3. Инсталиране на нови версии

- 6.3.1. Всяка нова версия на системата се съпровожда с описание на проблемите, които са отстранени и актуализирана експлоатационна документация.
- 6.3.2. При предаването на нова версия на системата се изготвя протокол, подписан от двете длъжностни лица: отговарящо за експлоатацията при Възложителя и координиращо поддръжката при Изпълнителя.
- 6.3.3. Периодичността за изготвяне на нови версии на системата е в съответствие с официалното им публикуване от фирмата производител на системата и при подадено искане от Възложителя.

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

7.1. КЛЮЧОВИ ПОКАЗАТЕЛИ – KPIs

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.

Ключови показатели – времена за реакция или решение според нивото на приоритета.

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

Месечните нива за съответните ключови показатели са дадени по-долу.

7.1.1. Ключов показател – време за реакция по ниво на приоритета

Ниво на приоритет	Кл. показател „Време за реакция“ според нивото на приоритета	Минимално разрешено ниво на показателя (SLA)
Много високо	KPI време за реакция (мв)	99.99%

Ниво на приоритет	Кл. показател „Време за реакция“ според нивото на приоритета	Минимално разрешено ниво на показателя (SLA)
Високо	KPI време за реакция (в)	99.5%
Средно	KPI време за реакция (с)	90%
Ниско	KPI време за реакция (н)	90%

Ключовите показатели в таблицата са изчислени по формулата както следва:

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

Където,

- **T1** - Общ брой на проблемите, регистрирани **в рамките на** определеното време за реакция според съответното ниво на приоритет;
- **T2** – Общ брой на проблемите, регистрирани **извън** определеното време за реакция според съответното ниво на приоритет.

7.1.2. 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 в таблицата е както следва:

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

Където,

- **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 Възложителя.

7.1.3. Класификацията на приоритета на проблема е представена в следната таблица:

№	Ниво на приоритет	Определение
1.	Много високо /Very High	Сериозен Проблем 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. Проблемът изисква разрешаване възможно най-скоро.
2.	Високо/High	Сериозен Проблем е направил приложението или част от него неизползваемо или недостъпно за над 10% от потребителите, което оказва значително влияние върху работата на Възложителя и води до финансови загуби, липса на удовлетвореност на Възложителя, увеличаване на работата на ръка и/или изпълнение на работата за втори път за повече от 24 часа. Съществува решение за заобикаляне на проблема, преди да се намери крайното решение. Проблем, 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/Medium	Проблемът нарушава функционалността на системата. Основни функции на приложението все още действат; проблемът не е със съществено отражение върху Възложителя.
4.	Ниско/Low	Проблемът не нарушава функционалността на системата. Основни функции на приложението все още действат. Проблемът не е критичен за нормалното функциониране на приложението и е поносим.

7.2. Дефиниции за разрешаване на проблем и време за разрешаване (SLA)

Времеви условия

Поддръжката се изпълнява при следните условия:

- 7.2.1. Покритие на поддръжката: в работни дни, от 8:00 до 16:30 ч.
- 7.2.2. Нови версии на системата – при всеки сериозен дефект и след миграция към по-висока версия на базовите продукти.
- 7.2.3. Време за решаване на проблеми:

Таблица „Време за разрешаване на проблеми (SLA)“		
Ниво на приоритет	Максимално време за реакция	Максимално време за решение от отдел Техническа поддръжка

Много високо/Very High	4 часа в работно време и 16 ч. в извънработно време	2 работни дни
Високо/High	6 часа в работно време и 24 ч. в извънработно време	3 работни дни
Средно/Medium	12 часа в работно време и 36 ч. в извънработно време	5 работни дни
Ниско/Low	18 часа в работно време и 36 ч. в извънработно време	6 работни дни

Упоменато по-горе време за решение се отнася за случаите, в които проблемите не са свързани с кода на базовия софтуер на производителя ESRI Inc. В случаите, когато проблемите са свързани с кода на базовия софтуер на производителя, проблемът се ескалира до производителя ESRI Inc. като за това се уведомява и Възложителя и посоченото време за решение не е приложимо, а се договаря чрез двустранен протокол.

7.3. Оперативно споразумение за нивата на услугите (OLA)

Целта на тази част е да определи Оперативните споразумения за нивата на услугите и отговорностите на Възложителя 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 Изпълнителя да предоставя и поддържа услуги и да изпълнява определените споразумения за нивата на услугите.

Отговорности на Възложителя

7.3.1. Наличност на системата

- 7.3.1.1. Възложителят следва да отговаря за наличността и достъпността за Изпълнителя на системата в реална експлоатация в рамките на стандартния работен ден.
- 7.3.1.2. Възложителят следва да осигури дистанционен (*предмет на вътрешни указания и процедури за сигурност на Възложителя*) и защитен достъп до частта от информационната система за проследяване на проблема (*дневници за проследяване, дневници за регистрация на грешки и др.*) само и единствено в случаите, когато това се налага за отстраняване на възникнал проблем заявен от Възложителя и при изрично писмено поискване от Изпълнителя. В тези случаи, времето за отстраняване на проблем ще се отчита от момента на осигуряване на дистанционен достъп.

7.3.2. Възложителят следва да планира спиранията на системата с цел да минимизира влиянието върху услугата, предоставяна от Изпълнителя. Достъп на Възложителя до ИТ обслужване

Възложителят следва да осигури на Изпълнителя точки за контакт при спешен случай за връзка с ИТ специалисти от съответните области (Бази данни, Операционни системи и администратори на приложения), с цел осигуряване на ефективно обслужване и поддръжка на услугите.

8. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

В хода на изпълнение на договора за техническа поддръжка, може да бъде споделена поверителна информация. Под "Поверителна информация" се разбира всяка техническа или не-техническа информация, включително, но не ограничена до: патенти и патентни заявки, собствена информация, техники, процеси, ноу-хау, формули, идеи, изобретения (независимо дали са или не са патентоспособни), софтуерни програми, бъдещите и предлаганите продукти или услуги от всяка от страните, финансова информация, списък на клиенти и информация за клиенти, информацията, свързана с активите на "Софийска вода" АД съхранявана Гео База от Данни на системата предмет на поддръжка, бизнес и договорни отношения, служители, бизнес прогнози, информация по отношение на трети лица, фирмена информация и информация за разработване на продукти и данни (независимо дали са сведени или не до писмен формат и независимо от носителя, на който те се поддържат). Всяка такава поверителна информация остава изключителна собственост на "Софийска вода" АД.

Изпълнителят се задължава :

- 8.1.** Да не използва никаква поверителна информация, собственост на "Софийска вода" АД за друга цел, освен при изпълнение на задълженията си по този договор, или ако това не е изрично разрешено по-долу;
- 8.2.** Да разкрива такава поверителна информация само на служители, които имат нужда да знаят такава Поверителна информация за целите на настоящия договор и които са в рамките на задължение за конфиденциалност не по-малко ограничително, отколкото изложеното тук.
- 8.3.** Да защитава такава поверителна информация от неоторизирано използване, достъп или разкриване по същия начин, по който защитава своя собствена подобна поверителна информация, но в никакъв случай с по-малко грижа, отколкото един разумно предпазлив бизнес;
- 8.4.** Да уведоми незабавно "Софийска вода" АД за реален или потенциален неразрешен достъп или използване на поверителна информация;

Изпълнителят няма право да копира, да изнася, да споделя или да разпространява информация, съхранявана в информационните системи и бази данни на Възложителя по време на поддръжката на системата, предмет на договора за поддръжка.

Разпоредбите по-горе ще важат и след изпълнение и прекратяване на договора.

9. ПУБЛИЧНОСТ

Освен ако не е необходимо за подписването или е уговорено като необходимо за изпълнението на договора, Изпълнителят не публикува по своя инициатива и не разрешава публикуването, заедно или с друго лице, на информация, статия, снимка, илюстрация или друг материал от какъвто и да е вид по повод на договора или дейността на Възложителя преди предварителното представяне на материала на Възложителя и получаването на неговото писмено съгласие. Такова съгласие от Възложителя важи само за конкретното публикуване, което е изрично поискано.

Изпълнителят следва да не използва името и логото на Възложителя за референция и публични презентации без получаването на неговото писмено съгласие за всеки един конкретен случай.

10. Допълнителни разработки – промяна на функционалност и разширение на системата

Дейности, необходими за разработка на нова функционалност, промяна на съществуваща функционалност и разширения на системата, се предприемат след писмено поискване от Възложителя и предварително съгласуване между Възложителя и Изпълнителя за необходимото време за извършването им (с разбивка по видове специалисти) и след съгласуване на план-график за разработката.

Тези дейности ще бъдат заплащани съгласно цените за допълнителни разработки, предвидени в Ценовата таблица.

11. Допълнителен ангажимент (човеко-часове), предвиден за действия по поддръжка, извън стандартните работни часове при необходимост

Допълнителен ангажимент на Изпълнителя (в човеко-часове), предвиден за действия за поддръжка в почивни дни (с изключение на официалните празници) след предварителна заявка.

Заявката от Възложителя, съгласувана с Изпълнителя се подава минимум 7 дни предварително.

Допълнителният ангажимент по този член е до 24 часа годишно.

РАЗДЕЛ II Изисквания, свързани с техническа поддръжка на лицензите

1. Обхват на техническата поддръжка на ЕСРИ лицензи:

Предмет на договора са следните услуги: Предоставяне на техническа поддръжка на притежаваните от Възложителя ЕСРИ лицензи, посочени в Таблица №1, както следва:

Таблица №1

№	Наименование на продукт	Брой лицензи
1.	ArcEditor (ArcGIS for Desktop Standard)	30 Concurrent user лиценза
2.	ArcGIS for Server Enterprise Advanced	2 Server лиценза
3.	ArcGIS Workflow Manager for Server Enterprise Advanced	2 Server лиценза
4.	ArcGIS Data Reviewer for Desktop	30 Concurrent user лиценза
5.	ArcGIS Workflow Manager for Desktop	30 Concurrent user лиценза
6.	Esri Production Mapping	3 Concurrent user лиценза
7.	ArcInfo (ArcGIS for Desktop Advanced)	2 Concurrent user лиценза

2. На Изпълнителя не са гарантирани количества или продължителност на дейностите.
3. Изпълнителят се задължава да предостави на Възложителя техническа поддръжка на посочените лицензи в Таблица №1 .
4. Описаните дейности в Таблица №1 по отделните позиции се възлагат от Възложителя на Изпълнителя с възлагателно писмо/поръчка.

5. До 10 работни дни след възлагане на дейностите от Възложителя, Изпълнителят предоставя на Възложителя документ, издаден от производителя, удостоверяващ валидността за възложения период на техническа поддръжка на лицензите по вид и обем, съгласно чл.1 от този раздел II, в полза на Възложителя.
6. За представения съгласно условията на договора документ по предходния член, страните по договора подписват приемо-предавателен протокол.
7. Изпълнителят се задължава да осигури:
 - 7.1. Актуални версии на софтуера заедно с необходимите документи, описващи нововъведенията и/или промените в новите версии, отстраняването на грешки в софтуера, предоставянето на доклади за откритите и отстранени грешки и други, предвидени в условията за техническа поддръжка и в съответствие с условия на фирмата производител Environmental Systems Research Institute, Inc. ("ESRI").
 - 7.2 Доставка на пачове за решаване на специфични проблеми.
 - 7.3. Обслужване – от понеделник до петък от 8:00 – 18:30 часа, с време за реакция при възникване на дефекти – 8 часа. Изпълнителят се задължава след получаване на заявка от Възложителя по електронна поща, факс, телефон, или система за регистриране на инциденти и проблеми да потвърди писмено (по електронна поща, система за регистриране на инциденти и проблеми или факс), че заявката е приета и да стартира процедура (започне изпълнението на необходимите дейности) с цел отстраняването на проблема.
 - 7.4. Техническа консултация по телефон и електронна поща.
1. 7.5. Техническа намеса на място за решаване на технически проблеми.
 - 7.6. Решаване на проблеми или ескалация на проблеми за решаване от производителя.
 - 7.7. Да води отчетност за извършената работа по изпълнение на този договор, като за целта се изготвя протокол за типа на извършените работи.
8. Изпълнителят следва да уведоми Възложителя в срок до една седмица, в случай, че в срока на договора загуби оторизацията си от производителя на стоките, да извършва техническа поддръжка и правото да подновява лицензите, предмет на договора.

Раздел III Подизпълнител

1. Изпълнителят сключва договор за подизпълнение с подизпълнителите, посочени в офертата при участие в процедурата.
2. В срок до 3 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 от ЗОП.
3. Подизпълнителите нямат право да превъзлагат една или повече от дейностите, които са включени в предмета на договора за подизпълнение.

4. Не е нарушение на забраната по предходната точка доставката на стоки, материали или оборудване, необходими за изпълнението на обществената поръчка, когато такава доставка не включва монтаж, както и сключването на договори за услуги, които не са част от договора за обществената поръчка, съответно от договора за подизпълнение.
5. При изпълнението на договора изпълнителят и техните подизпълнители са длъжни да спазват 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 от ЗОП.
6. Когато частта от поръчката, която се изпълнява от подизпълнител, може да бъде предадена като отделен обект на изпълнителя или на възложителя, възложителят заплаща възнаграждение за тази част на подизпълнителя. Възложителят има право да откаже плащане по тази точка, когато искането за плащане е оспорено, до момента на отстраняване на причината за отказа.
7. Разплащанията по предходната точка се осъществяват въз основа на искане, отправено от подизпълнителя до възложителя чрез изпълнителя, който е длъжен да го предостави на възложителя в 15-дневен срок от получаването му.
8. Към искането по предходната точка изпълнителят предоставя становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими.
9. Независимо от възможността за използване на подизпълнители отговорността за изпълнение на договора за обществена поръчка е на изпълнителя.
10. При предоставяне на услуги в обект на възложителя, след сключване на договора и най-късно преди започване на изпълнението му, изпълнителят уведомява възложителя за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата. Изпълнителят уведомява възложителя за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на поръчката.
11. Замяна или включване на подизпълнител по време на изпълнението на договора се допуска по изключение, когато възникне необходимост, ако са изпълнени едновременно следните условия:
 - 11.1. за новия подизпълнител не са налице основанията за отстраняване в процедурата;
 - 11.2. новият подизпълнител отговаря на критериите за подбор, на които е отговарял предишният подизпълнител, включително по отношение на дела и вида на дейностите, които ще изпълнява, коригирани съобразно изпълнените до момента дейности.
12. При замяна или включване на подизпълнител изпълнителят представя на възложителя всички документи, които доказват изпълнението на условията по предходната точка.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3 ЦЕНОВИ ТАБЛИЦИ

ЦЕНОВА ТАБЛИЦА №1 – Техническа поддръжка на ГИС Система

ЦЕНОВА ТАБЛИЦА №1		
№	Услуга	Обща цена за 1 /една/ година, в лева без ДДС
1.	Поддръжка, съгласно изискванията на раздел I от Приложение №1, с изключение на предвиденото в т.10 и т.11 от Раздел I.	99 000,00

ЦЕНОВА ТАБЛИЦА №2		
№	Услуга	Цена в човеко-часове, в лева без ДДС:
2.	Допълнителни разработки – промяна на функционалност и разширение на системата.	
2.1	Проектен Мениджър	200,00
2.2	Системен архитект	180,00
2.3	Бизнес анализатор и проектант на система	180,00
2.4	Експерт администриране на ГИС система	180,00
2.5	Програмист/разработчик	180,00
2.6	Експерт Гео бази данни	150,00
2.7	Тестер/експерт по качеството	100,00
2.8	Старши експерт – за консултации, включително обучение за ИТ служители за наблюдение на системата	180,00
2.9	Младши експерт – за консултации, включително обучение за ИТ служители за наблюдение на системата	145,00
3.	Допълнителен ангажимент, предвиден за действия по поддръжка, извън стандартните работни часове при необходимост по смисъла на т.11 от Раздел I от Приложение № 1	340,00

ЦЕНОВА ТАБЛИЦА №3 – Техническа поддръжка на ЕСРИ лицензи

ЦЕНОВА ТАБЛИЦА №3				
№	Наименование на лиценза	Брой лицензи	Ед. цена в лв. без ДДС за едногодишна поддръжка за 1 брой лиценз	Произведение от „бр. лицензи“ и „ед. цена в лв. без ДДС за едногодишна поддръжка за 1 брой лиценз“
1.	ArcEditor (ArcGIS for Desktop Standard)	30 Concurrent user лиценза	2 600,00	78 000,00
2.	ArcGIS for Server Enterprise Advanced	2 Server лиценза	21 160,00	42 320,00
3.	ArcGIS Workflow Manager for Server Enterprise Advanced	2 Server лиценза	5 300,00	10 600,00
4.	ArcGIS Data Reviewer for Desktop	30 Concurrent user лиценза	490,00	14 700,00
5.	ArcGIS Workflow Manager for Desktop	30 Concurrent user лиценза	490,00	14 700,00
6.	Esri Production Mapping	3 Concurrent user лиценза	5 300,00	15 900,00
7.	ArcInfo (ArcGIS for Desktop Advanced)	2 Concurrent user лиценза	4 390,00	8 780,00
Обща цена за техническа поддръжка на лицензите за срока на договора:				185 000,00