



ПРЕПИС
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
СЕВЕРОИЗТОЧНО ДЪРЖАВНО ПРЕДПРИЯТИЕ

Адрес: гр. Шумен, ПК 9700, ул. "Петра" № 1, тел.: 054/ 833-123, факс: 054/ 833-123, e-mail: office@sidp.bg, www.sidp.bg

ДОГОВОР

№ 91...101.11.2021 г.

Информационно обслужване АД - София	
Бр. №	№-16-3268
Дата:	02.11.2021

Днес, 02.11.2021 г., в гр. Шумен, в административната сграда на ЦУ на СИДП ДП – гр. Шумен, на основание чл. 20, ал. 4, т. 3 от ЗОП, т. 76 – услуги от приложение № 1 от Заповед № 425/17.12.2020 г. на директора на СИДП ДП – гр. Шумен, между:

1. „СЕВЕРОИЗТОЧНО ДЪРЖАВНО ПРЕДПРИЯТИЕ“ ДП – гр. Шумен (СИДП ДП Шумен), вписано в търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 201617412, със седалище и адрес на управление: гр. Шумен, 9700, ул. „Петра“ № 1 община Шумен област Шумен, представявано от инж. Ради Иванов – директор на СИДП ДП Шумен и чл. 59 от ЗЗЛД – РФО и гл. счетоводител при СИДП ДП Шумен, наричано по-долу за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

2. „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Панайот Волов“ № 2, ЕИК 831641791, представявано от Ивайло Филипов – Изпълнителен директор на дружеството, наричан за по-долу краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ** от друга страна,

СЕ СКЛЮЧИ НАСТОЯЩИЯ ДОГОВОР ЗА СЛЕДНОТО:

I. ПРЕДМЕТ И СРОК НА ДОГОВОРА

1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема срещу възнаграждение да изпълни услуга с предмет:

1.1. „Управление на съдържание: Управление и електронна продажба на дървесина“, описана в Каталога на услугите на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, Версия 4.5/02.08.2021 г., с параметри и стойности на параметрите посочени в Споразумение за нива на услугата (СНУ) – Приложение № 1 към настоящия договор, както следва:

1.1.1. Право на ползване на Web базиран програмен продукт „Информационна система за управление и електронна продажба на дървесина“, наричан по-нататък в договора „ПП“, за неограничен брой потребители;

1.1.2. Поддръжка, съпровод и хостинг на ПП.

2. Определения:

2.1 „Право на ползване на ПП“ означава правото да се зарежда, изобразява върху еcran, изпълнява, предава на разстояние и съхранява в паметта на компютър.

2.2 „Съпровождане на ПП“ означава оказване на техническа помощ по ПП, наблюдение работата на ПП при експлоатацията му, при което се извършва текущото му поддържане, оценяване функционирането на ПП и вземане на решение за поддържане жизнения цикъл на ПП.

2.3 „Поддръжка на ПП“ означава предоставянето на актуализиращи или нови версии.

3. Настоящият договор се сключва за срок от 12 месеца, считано от 01.11.2021 г.

II. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

4. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

4.1 Да извърши съпровод на ПП, съгласно срока на договора в работни дни от 9.00 ч. до 17.30 ч.;

4.2 При докладване на инцидент от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за проблем в работата на ПП, да реагира и разреши инцидента във времената установени в СНУ – Приложение № 1;

4.3 Да не разпространява пред трети лица факти и обстоятелства, касаещи дейността на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, станали му известни при и по повод изпълнението на договора.

5. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

- 5.1 Да осигури технически средства и оборудване, съответстващо на изискванията за работа на ПП.
- 5.2 Да осигури лицензиран софтуер за работа на ПП, в т. ч. операционна система, браузер и при необходимост офис пакет;
- 5.3 Да докладва на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за инциденти в работата на ПП и оценка на ситуацията, предизвикващи инцидентите;
- 5.4 Да използва ПП по предназначение и съгласно инструкцията за експлоатация в представената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ документация;
- 5.5 Да не предоставя на трети лица достъп до ПП, както и презаписване, копиране и други действия, несъгласувани с ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
- 5.6 Да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ уговорената цена съгласно условията на раздел III.

III. ЦЕНИ. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ.

6. За предоставяне на услугата по т. 1, за целия срок на договора ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща обща сума в размер на **13 500,00 лв.** (тринаесет хиляди и петстотин лева) без ДДС, платима по следния начин: **на 12 (дванадесет) месечни плащания, всяко по 1 125,00 (хиляда сто двадесет и пет) лева без ДДС.**
7. Върху сумата по т. 6 ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ **начислява ДДС**, съгласно ЗДДС.
8. Плащането на месечните сумата по т. 6 се извършва в **срок до 30-то (тридесето) число от месеца, за който се отнася плащането, след издадена фактура в оригинал от Изпълнителя.**
9. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща сумата по следната банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

чл. 59 от ЗЗЛД

IV. ФОРСМАЖОР

10. Страните се освобождават от отговорност за неизпълнение на задълженията си при настъпването на форсмажорни обстоятелства като война, природни бедствия и други.
11. В случаите на непреодолима сила и доколкото тя има влияние върху сроковете по настоящия договор, съответните срокове по него се удължават с времето, през което е налице непреодолимата сила.
 - 11.1 Страната, която се позовава на непреодолима сила, е длъжна да изпрати на другата страна писмено уведомление за настъпване на събитието най-късно до 10 дни, считано от деня на настъпване на събитието.
 - 11.2 В срока по предходната алинея същата страна трябва да изпрати с препоръчана поща и писмено потвърждение на това събитие, изходящо от официален държавен орган на власт, в което да се посочи и причинната връзка между непреодолимата сила и невъзможността за изпълнение на договорните задължения.

V. НЕУСТОЙКИ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

12. Действието на договора се прекратява:
 - 12.1 с изтичането на уговорения срок;
 - 12.2 по взаимно съгласие на страните, изразено писмено;
 - 12.3 с едномесечно писмено предизвестие, отправено до другата страна. В случай на неспазване на срока на предизвестието виновната страна дължи обезщетение в размер на едно месечно плащане от възнаграждението по т. 6 по-горе (1/12 част от възнаграждението по т. 6);
 - 12.4 с 5-дневно предизвестие при виновно неизпълнение на задълженията на някоя от страните. В този случай неизправната страна дължи заплащане на неустойка в размер на 1/12 част от възнаграждението по т. 6;
13. При забава на плащане по настоящия договор с повече от 5 (пет) работни дни от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ той дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка за забава в размер на 0,1% (нула цяло и едно на сто) на ден от размера на дължимата сума. При забавяне на плащането с повече от 30 дни ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да преустанови извършването на дейностите по т. 1.1.2, като в този случай ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер на 1/12 част от възнаграждението на по т. 6.

14. В случаи на нарушение от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на задължението му по т. 5.5 от настоящия договор, същият дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, за всяко отделно нарушение, неустойка в размер на трикратния размер на цената по т. 6.

VI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

15. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност при непреодолими технически и други затруднения, възникнали по независещи от страните по договора причини.

16. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност, ако неработоспособността на програмния продукт е в резултат на извършване на поддръжка от лица извън сервисните специалисти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

17. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не отговаря при загуба на данни и/или информация, получили се в резултат на неправилна експлоатация на програмния продукт и/или неспазване на указанията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

18. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ гарантира, че е собственик на ПП с всички произтичащи от това обстоятелства, права и задължения по Закона за авторското право и сродните му права. Авторските права върху ПП, предмет на настоящия договор, принадлежат на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

19. Отговорни длъжностни лица за контакт по изпълнението на договора:

19.1 За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

ЦУ на СИДП ДП-Шумен: гр. Шумен, 9700, община Шумен, област Шумен, ул. „Петра“ № 1, тел: 054 833 123, e-mail: office@dpshumen.bg, лице за контакти **чл. 59 от 33ДЛ** системен администратор при ЦУ на СИДП ДП Шумен, моб. тел. **чл. 59 от 33ДЛ**

19.2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

чл. 59 от 33ДЛ Ръководител, информационни и комуникационни технологии - Отдел „Бизнес анализ“, сл. тел.: 02 9420435; **чл. 59 от 33ДЛ**

20. Изменения и допълнения на договора и всички въпроси, възникнали в хода на изпълнението му, се уреждат от страните чрез сключване на допълнително споразумение между тях.

21. За всички неуредени въпроси в договора се прилага действащото законодателство на Република България.

22. Този Договор е изгответ и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Неразделна част от договора е: Приложение №1 – Споразумение за нива на услугата (СНУ).

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

чл. 59 от 33ДЛ

инж. Ради Иванов
Директор

чл. 59 от 33ДЛ

Р-л „Финансов отдел“ и
Главен счетоводител

чл. 59 от 33ДЛ

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

чл. 59 от 33ДЛ

Ивайло Филипов
Изпълнителен директор

чл. 59 от 33ДЛ

Главен счетоводител



Приложение №1
Споразумение за нива на услугата

1. СТРАНИ ПО СПОРАЗУМЕНИЕТО

- 1.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛ/Клиент - Североизточно държавно предприятие ДП Шумен (СИДП ДП Шумен).
- 1.2. ИЗПЪЛНИТЕЛ/Доставчик на услуги – Информационно обслужване АД (ИО АД)

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

3. РЕЗЮМЕ

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

Предназначението на този документ е да:

- изясни нуждите на Клиента по отношение на ключовите параметри за предоставяне на услугата;
- изравни очакванията на клиента с възможностите на Доставчика;
- предостави необходимата отчетност за работата на услугата;
- подпомогне подобренето на ИКТ обслужването.

4. ПЕРИОД

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

5. ОБХВАТА НА СНУ

Приложение №1
Споразумение за нива на услугата

№	Идентификация на услуга	Име на услуга
1.	SMS018	Управление на съдържанието

6. ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГИТЕ

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

6.1. Място на предоставяне на услугата:

„Информационно обслужване“ АД, гр. София, ул. „Лъчезар Станчев“ №11 и/или ул. „Панайот Волов“ № 2.

6.2. Режим на услугата

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

SMS018 – Управление на съдържание

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Режим на услугата	8x5	Работно време: 09:00-17:30

6.3. Наличност на услугата

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

[Наличност на услугата в %] = ([Договорено Време на Услугата] - Σ[Всички прекъсвания в договореното време]*[Влияние на инцидент]) / ([Договорено Време на Услугата])*100

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

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

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

6.4. График на прекъсванията

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

SMS018 – Управление на съдържание

№	Параметър	Стойност	Забележка

Приложение №1
Споразумение за нива на услугата

1.	График на прекъсване	20:00-06:00	При планирани прекъсвания.
----	----------------------	-------------	----------------------------

6.5. Максимално време за прекъсване

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

SMS018 – Управление на съдържание

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

6.6. Уведомяване при прекъсване

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

SMS018 – Управление на съдържанието

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Уведомяване преди прекъсване	24 часа	В договореният за прекъсване часови интервал.

6.7. Приоритизация при инциденти

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

Влияние на инцидент

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

Спешност при инцидент

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

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

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

Приоритет	Стойност
1-2	Нисък (1)

Приложение №1
Споразумение за нива на услугата

3-6	Среден (2)
9	Висок (3)

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

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от потребител/клиент, до поемането му от Service Desk Level 1. Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от потребител/клиент, до момента на възстановяване нормалната работа на услугата при клиента/потребителя от Service Desk Level 1 или Level 2. Времената са обвързани със стойността на параметъра "Приоритет на инцидента", както е показано по-долу:

Приоритет	Време за реакция	Време за разрешаване
Нисък (1)	До 4 часа	До 5 раб. дни
Среден (2)	До 2 часа	До 3 раб. дни
Висок (3)	До 45 минути	До 1 раб. ден

6.9. Параметри за сигурност

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

- 6.9.1. Висока наличност;
- 6.9.2. Високо ниво на отказоустойчивост;
- 6.9.3. Резервиране на данните;
- 6.9.4. Процедурен подход

6.10. Метрики на услугата

Услугата ще бъде измервана на база следните метрики:

№	Метрика	Мерна единица	Базова стойност	Цел
1.	Инциденти разрешени от Service Desk Level 1	% (процент)	30%	70%
2.	Инциденти, разрешение в рамките на дефинираните времена	% (процент)	80%	98%

7. ВХОДНИ ТОЧКИ

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

№	Параметър	Стойност
1.	Телефон	+359-2-9656-200
2.	Електронен адрес	Support@is-bg.net
3.	Уеб портал	http://itsm.is-bg.net/otrs/customer.pl
4.	Режим на работа	24x7

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

чл. 59 от ЗЗЛД

инж. Ради Иванов
Директор

чл. 59 от ЗЗЛД

Главен счетоводител

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

чл. 59 от ЗЗЛД

Ивайло Филипов
Изпълнителен директор

чл. 59 от ЗЗЛД

Главен счетоводител