

ДОГОВОР

за "Абонаментно обслужване и съпътстващи дейности при ползване на специализирани програмни продукти"

Договор №	43
Дата:	16.06.2015г
Група:	

Днес,2015 г. в гр. София се подписа настоящия договор за "Абонаментно обслужване на специализирани програмни продукти", между:

1. „Втора САГБАЛ – Шейново“ ЕАД, представлявана от:

име:

Румен Любенов Велев

длъжност:

Изпълнителен директор

със седалище в гр. София адрес на управление гр. София, ул. Шейново № 19, тел.:(02) 943 31 41, факс: (02) 944 11 63, ЕИК 130485795, ИН по ДДС BG130485795, наричан по-долу за краткост "ВЪЗЛОЖИТЕЛ", от една страна

и

2. „Гама Консулт – Калинкин, Прокопов и с-ие“ СД, представлявано от:

име: Деян Крумов Прокопов

Вълко Иванов Калинкин

Управител

Управител

със седалище в град София и адрес на управление – гр.София 1574, Бул. "Шипченски проход" № 63, ет.2, телефон (02) 44 76 000, факс: (02) 44 76 099, ел.поща: gammaconsult@gammaconsult.com ЕИК 121562456, банкова сметка (IBAN) BG24UNCR96601048584410, банков код (BIC) UNCRBGSF, при банка „УниКредит Булбанк“, филиал „Слатина“, наричан по-долу за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна.

СТРАНИТЕ СЕ СПОРАЗУМЯХА ЗА СЛЕДНОТО:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

- Чл. 1. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извършва абонаментна поддръжка и консултиране по свои програмни продукти, за които ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е придобил лицензни права за ползване.
- (2) Нивото на обслужване, което ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще осигури на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за договорените в чл. 2 услуги (предмет на договора) е описано в Приложение 1, неразделна част от настоящият договор, представляващо допълнително споразумение към него.
- Чл. 2. Абонаментната поддръжка включва:
- (1) Оказване на консултации с цел методическа помощ по текущата работа и по проблеми, касаещи технологията на ползване на специализиран програмен продукт.
 - (2) Предоставяне на допълнителни консултации за програмните продукти в размер на общо 300 човекочаса - GammaConkurent, GammaStore, GammaCont, GammaCalc.
 - (3) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS).
 - (4) Предоставяне на всички променени и допълнени версии на програмния продукт, направени съобразно промените в нормативната уредба или по друга причина без допълнително заплащане.
 - (5) Възможност за Организиране на архив на базата данни и предоставените програмни продукти.
 - (6) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на неспазване на технологичния ред за експлоатация на програмните продукти.
 - (7) Профилактика на програмното осигуряване за отстраняване на повреди от техническо естество.
 - (8) Предоставяне на версии, включващи допълнения във функционалността, произтичащи от промени в нормативната уредба.
 - (9) За дейностите за Гама Калк – инициализация и консултация за работа с ПП Гама Калк с цел коректно генериране на справки за разходи по звена и себестойност на продукти.
 - (10) За дейностите за Гама Конкурент, Калк, Конт – интеграция на Гама Конкурент, Гама Стор и Гама Конт за проследяване на изпълнението на договори за обществена поръчка.

- на грешки в програмните продукти на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- (2) Забавянето при изпълнение на някое от горните задължения удължава съответно сроковете за отстраняване на повреда и е основание за неустойката по чл. 15.

III. ПОВИКВАНЕ ПРИ ПОВРЕДА. СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ

- Чл. 10. (1) Съобщения или заявки от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за отстраняване на възникнала повреда в информационната система или инцидент (Приложение 1, XVI, Инцидент) при ползването ѝ, се депозира по начина описан в Чл. 11 на Приложение 1 от координаторите (определени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ);
- (2) В заявката или съобщението за инцидент от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ посочва спешността и достатъчно информация за да се определи въздействието и приоритета на инцидента или заявката съгласно Чл 26 от Приложение 1.

(1) Срок на реакция след подадена писмена заявка – не повече от 24 часа при отдалечен достъп и не повече от 72 часа за всички останали случаи.

Чл. 11. Срок за отстраняване на повреда или извършване на услуга – до 24 часа.

Чл. 12. Всички срокове за отговор, реакция, решаване и други на инциденти и/или заявки в това споразумение се измерват в часове от работното време по Чл. 7 от Приложение 1.

Чл. 13. По искане на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и при техническа възможност и съгласие от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ той може да изпълнява дейности и извън работното си време по Чл. 7 от Приложение 1.

IV. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 14. Цените на отделните дейности се определят в размер на:

- (1) Работно място № 1 за програмен продукт (ПП) – без ДДС - 151.20 лв./месец.
За всяко следващо работно място от ПП – без ДДС - 22.68 лв./месец.
- (2) Обект на поддръжка по този договор са следните програмни продукти (отбелязани с „Работни места брой“ по-голям от нула), модули от програмна система (вж. *таблица 1*):

Наименование на продукта	Работни места брой	Цена лв.	Формиране на цената	<i>таблица 1</i> забележка
Гама КОДМАСТЕР	42	1,081.08 лв./м.	$= (1 * 151.20 + 41 * 22.68)$ лв.	
Гама КАЛК	1	151.20 лв./м.	$= (1 * 151.20 + 0 * 22.68)$ лв.	
Гама КОНТ	5	241.92 лв./м.	$= (1 * 151.20 + 4 * 22.68)$ лв.	
Гама МУЛТИЛАБ	7	287.28 лв./м.	$= (1 * 151.20 + 6 * 22.68)$ лв.	
Гама МУЛТИЛАБ-WEB	1	151.20 лв./м.	$= (1 * 151.20 + 1 * 22.68)$ лв.	
Гама МУЛТИЛАБ-КААВ ¹	5	241.92 лв./м.	$= (1 * 151.20 + 4 * 22.68)$ лв.	
Гама СТОР	4	219.24 лв./м.	$= (1 * 151.20 + 3 * 22.68)$ лв.	
Гама КОНКУРЕНТ	1	151.20 лв./м.	$= (1 * 151.20 + 0 * 22.68)$ лв.	
Отстъпка	20.00%	505.01 лв./м.		

таблица 2

66		За месец	За година
Общо без ДДС		2,020.03 лв./м.	24,240.36 лв./г.
ДДС	20.00%	404.01 лв./м.	4,848.12 лв./г.
Общо с вкл. ДДС		2,424.04 лв./м.	29,088.48 лв./г.

- (3) Общата **месечна** сума (табл.2) за абонаментна поддръжка на инсталираните програмни продукти, съгласно Чл. 14, т. 1 и 2 е 2,020.03 (две хиляди двадесет лева и 3 ст.) лева на месец, върху сумата се начислява ДДС според ЗДДС в размер на 20.00% и окончателната месечна сума с вкл. ДДС е 2,424.04 (две хиляди четиристотин двадесет и четири лева и 4 ст.) лева {общата **годишна** сума е 24,240.36 (двадесет и четири хиляди двеста и четиридесет лева и 36 ст.) лева, върху сумата се

¹ КААВ-Клинични анализатори автоматизирана връзка

Чл. 18. Договорът се прекратява:

- (1) при изтичане на срока му;
- (2) по взаимно писмено споразумение на страните;
- (3) с едностранно едно месечно писмено предизвестие.
- (4) в предвидени от закона случаи.

VII. ПОДИЗПЪЛНИТЕЛИ

Чл.20. Този раздел се прилага само в случаите, в които участникът, определен за изпълнител е посочил в офертата си, че ще предложи в изпълнението на поръчката да участват подизпълнители.

Чл.21. За извършване на дейностите по договора Изпълнителят има право да наема подизпълнителите, посочени от него в офертата, въз основа на която е избран за Изпълнител. Сключването на договор за подизпълнение не освобождава Изпълнителя от отговорността му за изпълнение на договора за обществената поръчка.

Чл.23. Изпълнителят няма право да:

1/ сключва договор за подизпълнение с лице, за което е налице обстоятелство по чл. 47, ал. 1 или ал. 5 от ЗОП;

2/ възлага изпълнението на една или повече от дейностите, включени в предмета на обществената поръчка, на лица, които не са подизпълнители;

3/ заменя посочен в офертата подизпълнител, освен когато:

- а) за предложени подизпълнител е налице или възникне обстоятелство по чл. 47, ал. 1 или 5 от ЗОП;
- б) предложеният подизпълнител престане да отговаря на нормативно изискване за изпълнение на една или повече от дейностите, включени в предмета на договора за подизпълнение;
- в) договорът за подизпълнение е прекратен по вина на подизпълнителя, включително в случаите по чл. 45а, ал. 6 от ЗОП.

Чл.24. В срок до **три дни от сключването на договор за подизпълнение, на допълнително споразумение** към него, или на договор, с който се заменя посочен в офертата подизпълнител, Изпълнителят изпраща оригинален екземпляр от договора или допълнителното споразумение на Възложителя заедно с доказателства, че не е нарушена забраната по чл. 23, ал. 1 по-горе.

Чл.25. Не е нарушение на забраната по чл. 23, ал. 2 по-горе сключването на договори за услуги, които не са част от договора за обществената поръчка.

Чл.26. Изпълнителят е длъжен да прекрати договор за подизпълнение, ако по време на действието му възникне обстоятелство по чл. 47, ал. 1 или ал. 5 от ЗОП за подизпълнителя, в 14-дневен срок от узнаването.

Чл.27. Възложителят приема изпълнението на дейност по договора за обществена поръчка, за която Изпълнителят е сключил договор за подизпълнение, в присъствието на изпълнителя и на подизпълнителя.

Чл.28. При приемането на работата Изпълнителят може да представи на Възложителя доказателства, че договорът за подизпълнение е прекратен, или работата или част от нея не е извършена от подизпълнителя.

Чл.29. При сключването на договорите с подизпълнителите, оферирани в офертата на Изпълнителя, последният е длъжен да създаде условия и гаранции, че:

а/. Приложимите клаузи на договора са задължителни за изпълнение от подизпълнителите;

б/. Действията на подизпълнителите няма да доведат пряко или косвено до неизпълнение на договора;

Чл.30. При осъществяване на контролните си функции по договора Възложителят ще може безпрепятствено да извършва проверка на дейността и документацията на подизпълнителите.

VIII. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Чл.31. Всяка от страните има право да прекрати действието на настоящия договор след отправяне на писмено предизвестие в 30 (тридесет) дневен срок.

Чл.32. При неспазване на клаузите на настоящия договор изправната страна има право да прекрати действието на същия едностранно, като за целта изпрати писмено предизвестие.

Чл.33. За неуредените в договора въпроси, страните се уговарят чрез писмени известия.

**СПОРАЗУМЕНИЕ
ЗА НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ
/ ОБЩИ УСЛОВИЯ /**

Дата: Г.

Това споразумение се подписва между:

1.Втора САГБАЛ – Шейново ЕАД, представлявана от:

име:	длъжност:
Д-р Румен Велев	Изпълнителен директор

със седалище в гр. София адрес на управление гр. София, ул. Шейново № 19 , тел.:(02) 943 31 41 , факс:(02) 944 11 63 , ЕИК 130485795, ИН по ДДС BG130485795, наричан по-долу за краткост "ВЪЗЛОЖИТЕЛ", от една страна

и

2.„Гама Консулт – Калинкин, Прокопов и с-ие“ СД, представлявано от:

име:	управител
Деян Крумов Прокопов	управител
Вълко Иванов Калинкин	управител

със седалище в град София и адрес на управление – гр.София 1574, Бул. "Шипченски проход" № 63, ет.2, телефон (02) 44 76 000, факс: (02) 44 76 099, ел.поща: gammaconsult@gammaconsult.com ЕИК 121562456, банкова сметка (IBAN) BG24UNCR96601048584410, банков код (BIC) UNCRBGSF, при банка „УниКредит Булбанк“, филиал „Слатина“, от друга страна,

Като неразделна част от Договор от дата год. наричан по-долу ДОГОВОРА.

Споразумението регламентира нивото на предоставяне на услуги от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по ДОГОВОРА.

Това споразумение остава валидно за срока на ДОГОВОРА, ако не настъпят нормативни промени, и/ или административни актове, издадени от компетентните държавни и/или общински органи, налагащи неговата актуализация.

Споразумението може да се преразглежда ежегодно, в рамките на срока на ДОГОВОРА, по инициатива на страните, които са го подписали.

I. ЦЕЛ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО

Чл. 1. Това споразумение има за цел да формулира нивото на обслужване, което ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще осигури на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Основно задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е да осигурява и поддържа професионални и висококачествени услуги на своите клиенти.

Чл. 2. Цел на настоящото споразумение е да се постигне взаимно съгласие за предоставянето на ИТ услугите между ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на услугите и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 3. За да постигне целта си, настоящото споразумение:

- (1) Въвежда ясни, кратки и измерими описания за предоставянето на услуги на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- (2) Изравнява очакването за предоставянето на услуги от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с действителното предоставяне на услуги по ДОГОВОРА;
- (3) Предоставя ясни дефиниции за собственост, отчетност, роли и отговорности.

Чл. 4. Настоящото споразумение касае единствено осигуряване на ниво на обслужване за услугите по Чл.2 на ДОГОВОРА, описани по-долу.

връзка с обаждането, но ще бъде наличен и телефонен секретар, като резервна услуга за такива обаждания и обслужването им ще се осъществи в следващия работен ден;

(2) Поддръжка по и-мейл (електронна поща):

- i. Мониторинг и отговори от 08:30 до 17:30, в официални работни дни (от понеделник до петък);
- ii. И-мейли (електронна поща), получени извън работно време ще се събират, но не се гарантират действия до следващия работен ден;

(3) Отдалечено обслужване и помощ на място:

- i. Ще се осъществява от 08:30ч. до 17:30ч., в официални работни дни (от понеделник до петък);
- ii. Инциденти и/или заявки, получени извън работно време ще се събират, но не се гарантират действия до следващия работен ден.

Чл. 11. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще приема съобщения за инциденти и/или заявки, свързани с предоставяне на услугите в обхвата на настоящото споразумение, направени по телефона, по факс или на адрес, WEB адрес или и-мейл адрес, посочени по-долу:

"Гама Консулт – Калинкин, Прокопов и с-ие СД",
адрес: гр. София 1574, бул. Шипченски проход № 63, етаж 2
Телефони: (02) 447 6000
факс: (02) 447 6099,
e-mail: gammaconsult@gammaconsult.com
WEB: <http://www.gammaconsult.com>.

V. КОНТАКТ ЗА ДЕЙСТВИЕ ПРИ СПЕШНИ СЛУЧАИ

Чл. 12. Спешни повиквания в работно време ще се приемат по описаните по-горе начини на официално обявените адреси (в това число и-мейл адреси) и телефони на фирмата.

Чл. 13. Спешни повиквания извън работно време ще се приемат на телефони за връзка 0888/255666, 0888/510376.

VI. ПЛАНИРАНИ И ДОГОВОРЕНИ ПРЕКЪСВАНИЯ И НАЧИНИ ЗА ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ

Чл. 14. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма планирани и договорени прекъсвания в предоставянето на услугите.

VII. ЕСКАЛИРАНЕ

Чл. 15. При работа по регистриран инцидент и/или заявка в процеса на неговото отстраняване, в зависимост от присвоения му приоритет, се спазват следните срокове и нива на ескалация:

НИВО	Време след регистрация Спешни инциденти	Време след регистрация Нормални инциденти
Ниво 1 (Специалист поддръжка)	2 часа	2 часа
Ниво 2 (Ръководител екип)	8 часа	24 часа
Ниво 3 (Ръководител отдел поддръжка)	16 часа	48 часа

Чл. 16. При надвишаване времето за решаване на инцидент и/или заявка от съответното ниво, той се ескалира на следващото по-високо такова.

VIII. ПРЕЦЕДУРА ЗА РЕКЛАМАЦИИ

Чл. 17. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще приема рекламации, свързани с предоставяне на услугите в обхвата на настоящото споразумение, като рекламациите трябва да бъдат изпратени по факс или на адрес или и-мейл адрес, посочени по-долу:

"Гама Консулт – Калинкин, Прокопов и с-ие СД",
адрес: гр. София 1574, бул. Шипченски проход № 63, етаж 2,
факс (02) 447 6099,
e-mail: deyan@gammaconsult.com и ykalinkin@gammaconsult.com

НИВО НА ВЪЗДЕЙСТВИЕ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Ниво 1 – Много висок (Very High)	<p>Без или с много голяма деградация на бизнес операциите и/или пълна загуба на критични за бизнеса функции</p> <p>Без или с много голяма продължителност на спиране на системата (повече от 8 часа)</p> <p>Засягане на всички потребителите</p> <p>Без или с много голямо количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или с много голяма загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или с много голяма загуба на бизнес</p> <p>Без или с много големи глоби (повече от 25000 лева)</p>
Ниво 2 – Висок (High)	<p>Без или с голяма деградация на бизнес операциите или частична загуба на критични за бизнеса функции</p> <p>Без или с голяма продължителност на спиране на системата (5 до 8 часа)</p> <p>Засягане на > от 50% от потребителите</p> <p>Без или с голямо количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или с голяма загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или с голяма загуба на бизнес</p> <p>Без или с големи глоби (от 5001 до 25000 лева)</p>
Ниво 3 – Среден (Medium)	<p>Без или със средна деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции</p> <p>Без или със средно продължителност на спиране на системата (3 до 5 часа)</p> <p>Засягане на < от 50% от потребителите</p> <p>Без или със средно количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или със средна загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или със средна загуба на бизнес</p> <p>Без или със средна глоби (от 501 до 5000 лева)</p>
Ниво 4 – Нисък (Low)	<p>Без или с малка деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции</p> <p>Без или с малка продължителност на спиране на системата (1 до 3 часа)</p> <p>Засягане на < от 10% от потребителите</p> <p>Без или с малко количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или с малка загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или с малка загуба на бизнес</p> <p>Без или с малки глоби (до 51 до 500 лева)</p>
Ниво 5 – Много нисък (Very Low)	<p>Без или с много малка деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции</p> <p>Без или с много малка продължителност на спиране на система (1 час или по-малко)</p> <p>Засягане на 1 потребител</p> <p>Без или с много малко количество на налагащите се повторни дейности</p> <p>Без или с много малка загуба на клиенти и добро име</p> <p>Без или с много малка загуба на бизнес</p> <p>Без или с много малки глоби (до 50 лева)</p>

- (2) Спешност е мярка, която показва времето след възникване на инцидента в рамките на което ще се достигне до максималния размер на въздействието. Тя определя необходимата скорост, която се изисква за постигане на решение или степента, в която ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ може да понесе забавяне в разрешаването на конкретен инцидент, проблем или заявка. VIP статусът също може да повлияе на оценката за спешност.

НИВО НА СПЕШНОСТ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Ниво 1 – Много висок (Very High)	до 8 часа
Ниво 2 – Висок (High)	до 24 часа
Ниво 3 – Среден (Medium)	до 36 часа
Ниво 4 – Нисък (Low)	до 72 часа
Ниво 5 – Много нисък (Very Low)	над 72 часа

XI. ЦЕЛИ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ИНЦИДЕНТИ.


Чл. 27. За да осъществи услугите, посочени в настоящото споразумение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ на услугата ще изпълнява заявки, свързани с инциденти и/или на заявки, подадени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в следните времеви рамки:

- (1) В рамките на 24 (двадесет и четири) часа (в работно време) за въпросите, класифицирани като такива с много висок (Very High) и висок (High) приоритет;

ЗАЯВКА ЗА ПРОМЯНА – предложение за промяна на услуга, компонент на услугата или на Системата за управление на услугите.

СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВО НА УСЛУГАТА (SLA) - писмено споразумение между доставчик на услуга и клиент, документиращо услуги и договореното ниво на тяхното предоставяне.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:


/Румен Любенов Велчев/

/Мирослава Борисова/


ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:


/Деян Крумов Прокопов /

/ Вълко Иванов Калинкин /