

## ДОГОВОР

№ ..... *№2* .....

Днес, *08.05*..... 2018 г., в гр. София се сключи настоящия договор между:

Сметната палата на Република България, БУЛСТАТ 121004469, адрес гр. София, ул. "Екзарх Йосиф" № 37, представлявана от Цветан Лилев Цветков - председател на Сметната палата, в качеството на ВЪЗЛОЖИТЕЛ, от една страна и

„Индекс-България“ ООД със седалище и адрес на управление гр. София, 1784, ж.к. „Младост“ 1, бл. 54, етаж 1, ЕИК 121415869, представлявано от Любомир Атанасов и Благой Ленков – управители на „Индекс-България“ ООД, определен за изпълнител след изпратена покана до определено лице, наричано по-долу за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ от друга страна,

се сключи настоящият договор за възлагане на обществена поръчка с предмет **“Осигуряване на разширена следгаранционна поддръжка на програмен продукт “Административна деловодно - архивна система и Интранет портал на Сметната палата на Република България за модулите АИС “Документооборот” и АИС „Класифицирана информация”.**

Страните се споразумяха за следното:

### I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема срещу възнаграждение да извършва разширена следгаранционна поддръжка на програмен продукт **“Административна деловодно - архивна система и Интранет портал на Сметната палата на Република България за модулите АИС “Документооборот” и АИС „Класифицирана информация”,** инсталирани при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, съгласно Техническото задание, неразделна част от настоящия договор и в съответствие с условия, уговорени в хода на процедурата на договаряне.

(2) Услугите по ал. 1 включват:

1. отстраняване на всички открити програмни грешки или дефекти, установени при експлоатацията на приложния софтуер;

2. доставка и инсталация на нови версии на програмните модули (**освен ако ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ изрично откаже нова версия**) върху наличната инфраструктура на Сметната палата и надграждане на базата данни, при запазване на всички съществуващи документи, при условия;

2.1 Дейността по доставка и инсталиране на новите версии на софтуерните продукти включва:

а) доставка, тестване и приемане на инсталираните нови версии на програмните продукти и съществуващите интерфейси към тях;

б) въвеждане в редовна експлоатация;

1

*Л*

с/л 2 от 3310

- в) обучение на потребителите, операторите и системните администратори;
- г) съпровождане при въвеждане в редовна експлоатация;
- д) инсталиране - обхваща цялата последователност на инсталиране на всички компоненти на софтуерните продукти и провеждане на тестове за доказване на нормалната работоспособност на системите като цяло.

Новите версии на софтуерните модули трябва да бъдат доставени и инсталирани заедно с необходимата техническа документация на български език (в електронен вид на CD/DVD и във вид на Help към системите), описваща начините за тяхното използване, поддържане и администриране. В документацията трябва да бъдат включени и ръководства на потребителя, оператора и администратора.

3. предоставяне на необходимата техническа документация за инсталираните нови версии на софтуерните модули;

4. обучение (по съгласуван график и в осигурени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ помещения в сградата на Сметна палата в гр.София или на място в изнесените работни места на Сметната палата в страната) на всички, посочени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, потребители, оператори и администратори, включително и тези, които понастоящем работят с модулите, за работа с новите им версии; Преди провеждане на обученията на възложителя трябва да се предостави документация за съдържанието им (в електронен вид и/или на хартиен носител).

5. предоставяне на актуализирана експлоатационна документация за новите версии, в срок от 10 работни дни от датата на въвеждане в експлоатация на новата версия;

6. извършване на настройки и текуща адаптация на информационните системи при настъпване на промени в организационната структура на Сметната палата;

7. осигуряване ползването на Help desk система за консултации, съпровождане и оказване на помощ и съдействие на място, по телефон или електронна поща при работа с програмните модули;

8. поддържане работоспособността на системите, в т.ч. и интерфейсите към тях, извършване на наблюдения и анализи на състоянието им;

9. инсталиране, преинсталиране и настройка на базов софтуер (при необходимост).

10. Изпълнителят трябва да осигурява извършване на операции по бейкъп на системата, позволяващ възстановяване на системата в работещо състояние без загуба на информация .

(3) Услугите по този договор не включват:

1. поддръжка на системния и мрежовия софтуер на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

2. поддръжка на хардуера на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

3. обслужване, наложено поради неправилна експлоатация на информационната система;

4. обслужване, наложено поради взаимодействие на информационната система с други програмни продукти, които не се поддържат от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

5. обслужване, наложено поради причини извън контрола на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като заразяване с вируси, инцидент, злополука и други.

(4) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя услугите по ал. 2 в официалните работни дни в рамките на работното време от 9.00 до 17.30 ч., при условията на използваната от него Help desk система.

(5) В зависимост от характера на възникналите проблеми работите по абонаментна поддръжка се извършват на място при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Времето за реакция от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ е до 2 часа, считано от момента на постъпване на заявка за обслужване.

ср 2 от 3312

а) време за отстраняване на софтуерни грешки и/или възстановяване на нормалната работоспособност на софтуерния продукт - в рамките на необходимото технологично време, но не повече от 2 работни дни.

б) времето за реакция за отстраняване на възникналите проблеми, свързани със софтуерни грешки и/или частично или напълно загубена работоспособност на софтуерния продукт и извършването на необходимите промени, започва да тече от момента на получаване на уведомление от Възложителя по предвидените в договора канали.

в) рекламации за открити от Възложителя програмни грешки и/или частично или напълно загубена работоспособност на софтуерния продукт се отправят до Изпълнителя по електронна поща и съдържат документирано описание на ситуацията, времето и условията, при които е установен проблема;

г) организиране и поддържане на постоянна връзка с потребителите на системите за съобщаване на проблемите, възникнали в хода на експлоатацията им;

д) анализ на всеки съобщен проблем и предлагане на решение за неговото отстраняване.

**Чл.2 (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** подава заявките за обслужване:

1. по телефона на номер 02/903 4400; \*3355; 02/975 3331; 02/975 3465;

2. по факс на номер 02/975 3681;

3. по електронна поща на адрес: [call\\_center@indexbg.bg](mailto:call_center@indexbg.bg); [ib@indexbg.bg](mailto:ib@indexbg.bg);

(2) Уведомяването по телефона се удостоверява писмено от длъжностното лице на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, което го е извършило.

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

**Чл. 3. (1)** Договорът влиза в сила от 01.05.2018 г. Място на изпълнение: Сградата на Сметна палата на ул. „Екзарх Йосиф“ № 37, в гр. София и в изнесените работни места на Сметната палата в страната.

(2) Сроктът за изпълнение на услугите е 1 (една) година, считано от 01.05.2018 г.

## III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

**Чл. 4. (1)** За предоставянето на Услугите, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да плати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** обща цена в размер на **34 596** лв. (*тридесет и четири хиляди петстотин деветдесет и шест лева*), без включен ДДС и **41 515,20** (*четиридесет и една хиляди петстотин и петнадесет лева и двадесет стотинки*) лв. с ДДС, наричана по-нататък „Цената“, съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) В Цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугите, като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разходи, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) Цената, посочена в ал. 1, е фиксирана/крайна за времето на изпълнение на Договора и не подлежи на промяна, освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

**Чл.5. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** цената по договора под формата на месечна абонаментна такса за предоставените услуги, която е в размер на **2883** лв. (две хиляди осемстотин осемдесет и три лева) без ДДС или **3459,60** (три хиляди четиристотин петдесет и девет лева и шестдесет стотинки) лв. с ДДС.

(2) Месечната абонаментна такса по ал. 2 се превежда от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в срок до 25-то число на текущия месец, срещу представена оригинална фактура и отчет за извършената дейност, както и двустранно подписани от лицата по чл. 38 констативни протоколи с описание естеството на повредата при всяка намеса, представляваща действие в обхвата на предмета на договора.

**Чл. 6. (1)** Всички плащания по този договор се извършват в български лева, чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

**БАНКА:** ТБ Алианц България АД

**IBAN:** BG 29 BUIN 9561 1010 0085 10

**BIC:** BUINBGSF

(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.

#### **IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

##### **Гаранция за изпълнение**

**Чл. 7.** При подписването на този Договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 1 % (един процент) от общата стойност на договора без ДДС, а именно **345,96** (триста четиридесет и пет лева и деветдесет и шест стотинки) лв. („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по Договора.

**Чл. 8. (1)** В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до 3 (три) 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. 9 от Договора; и/или;

2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 10 от Договора; и/или

3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 11 от Договора.

**Чл. 9.** Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** - БНБ; **IBAN BG82 BNBG 9661 3300 1800 01**

**Чл. 10. (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, да съдържа задължение на банката - гарант да извърши плащане при първо писмено искане от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, деклариращ, че е налице неизпълнение на задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или друго основание за задържане на Гаранцията за изпълнение по този Договор;

ср 2 от 3310

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 валидност на банковата гаранция се удължава, или се издава нова.

(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. 11. (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.

(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**, при наличието на основание за това, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 12. (1)** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 30 (*тридесет*) 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 Договора;

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/застрахователния сертификат на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, или упълномощено от него лице.

**Чл. 13. 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. 14. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не започне работа по изпълнение на Договора в срок до 3 (*три*) дни след Датата на влизане в сила и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** развали Договора на това основание;

2. 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;

3. при прекратяване на дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, или при обявяването му в несъстоятелност.

**Чл. 15.** Във 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. 16.** Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 7 (седем) 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. 7 от Договора.

#### **Общи условия относно Гаранцията за изпълнение**

**Чл. 17.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

#### **V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

**Чл. 18.** 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**

(1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да изисква от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** пълно съдействие за ефективно изпълнение на задълженията си.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да получи възнаграждение при условията и в сроковете по настоящия договор.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да изиска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да документира по подходящ начин спазването на изискванията за експлоатация на информационната система.

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да извършва услугите по този договор качествено и в срок.

(5) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да изпълнява задълженията си по договора с квалифициран екип, който е предложен при подаването на документи за участие в процедурата на договаряне, предшества сключването на договора.

(6) При необходимост от промяна на експерт от екипа, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и представя доказателства, че новият експерт отговаря на изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(7) Експертите от екипа на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** са длъжни да спазват стриктно вътрешния ред на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да не разгласяват поверителна информация, станала им известна в процеса на изпълнение на задълженията им.

(8) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен ежемесечно да представя отчет за извършената дейност, както и двустранно подписани от лицата по чл. 38 констативни протоколи с описание естеството на повредата при всяка намеса, представляваща действие в обхвата на предмета на договора.

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

**Чл. 19 (1)** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигури необходимите условия за експлоатация на информационната система в съответствие с изискванията, съдържащи се в съпътстващата я документация, предоставена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

с/л 2 от 3310

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** осигурява за своя сметка всички базови и/или системни технологични средства (технически, програмни, комуникационни), необходими за функционирането на обслужваната информационна система. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** осигурява за своя сметка инсталацията, поддържането и развитието на тези технологични средства.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да използва информационната система, съгласно изискванията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** - автор на програмните средства, като спазва стриктно технологията за работа.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава преди да направи заявка за обслужване да извърши препоръчаните от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** процедури за диагностициране и предварителен анализ на проблема.

(5) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява своевременно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за възникнали отклонения от нормалното функциониране на информационната система и условията, при които е възникнало нарушението на работоспособността на информационната система.

(6) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява своевременно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за предстоящи промени в своите информационни системи, изискващи пренастройки на обслужваната система. Двете страни съгласуват действията си във връзка с предстоящи промени.

(7) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да не допуска поддръжка от лица, които не са представители на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(8) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигури свободен достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до работните места, където е инсталирана информационната система при извършване на дейностите, свързани с изпълнението на задълженията му по този договор.

(9) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да заплаща цената по този договор при условията и в сроковете, предвидени в него.

## **VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО**

**Чл. 20. (1)** В срок до 2 работни дни след изтичането на отчетния месечен период, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя отчет на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в който описва всички възникнали за отчетния период проблеми (включително прехвърлени от предходни периоди, ако има такива), с техния статус към момента на отчитането.

Отчетът се представя за одобрение от посочените в чл. 38 лица на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Отчетът се изготвя в два оригинални екземпляра – 1 за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и 1 за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 21 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

1. да приеме изпълнението в срок до 5 (пет) работни дни, когато описаното в отчета отговаря на договореното.

2. да поиска преработване и/или допълване на отчета в определен от него срок, като в такъв случай преработването и/или допълването му се извършва в указан от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** срок и е изцяло за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Когато бъдат установени несъответствия на изпълненото с уговореното или бъдат констатирани недостатъци в изпълнението, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да откаже одобрението на отчета до отстраняване на недостатъците, като даде подходящ срок за отстраняването им за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. В този случай посочените в чл. 38, ал.2, т.1 лица на

7

2020 г. 3310

**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** не одобряват отчета до неговото преработване и/или до отстраняване на констатираните в изпълнението недостатъци и несъответствия;

3. при неизпълнение на подадена заявка съобразно изискуемите параметри на качеството, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да начисли дължимата по договора неустойка и да я удържи от гаранцията за изпълнение.

4. да отправи уведомления в писмен вид по електронен път за констатирани проблеми, които уведомления трябва да съдържат: заглавие на проблема, описание на проблема, степен на критичност на проблема, дата и час на заявяването. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да променя степента на критичност на проблема, зададена от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

## **VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл. 22. (1)** При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 1.5 % (едно цяло и пет на сто) от крайна цена на договора за всеки ден забава, но не повече от 10 % (десет на сто) от стойността на договора.

(2) При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Техническата спецификация, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено съответната дейност, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да прекрати договора.

**Чл. 23.** При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 20 % (двадесет на сто) от Стойността на Договора.

**Чл. 24.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, като уведоми писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за това.

**Чл. 25.** Плащането на неустойките, уговорени в този Договор, не ограничава правото на изправната Страна да търси реално изпълнение и/или обезщетение за понесени вреди и пропуснати ползи в по-голям размер, съгласно приложимото право.

## **VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

**Чл. 26. (1)** Този договор се прекратява:

1. с изтичане срока на договора;
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата Страна е длъжна да уведоми другата Страна в срок до 5 (пет) дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;
4. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство, по смисъла на законодателството на Р. България;
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;

**Чл. 27. (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** всеки от следните случаи:

1. когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е започнал изпълнението на Услугите в срок до 5 (пет) дни, считано от датата на влизане в сила на договора.;

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 5 (пет) дни;

3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е допуснал съществено отклонение от Техническата спецификация и Техническото предложение.

(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. 28. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** прекратява Договора в случаите по чл. 118, ал.1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.

**Чл. 29.** Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство:

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

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 отчети, 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.

## **IX. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

### Дефинирани понятия и тълкуване

**Чл. 30. (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.

чл 2 от 3310

(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.

#### Спазване на приложими норми

**Чл. 31.** При изпълнението на Договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да спазва 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. 32. (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, всяка информация, получена в писмен, устен или електронен вид, която се обработва в Сметна палата, включително информация относно лични данни, собственост, сделки, финансовото състояние и други за всички лица, за които се отнася тази информация.

(2) Разгласяване на конфиденциална информация по смисъла на настоящата Декларация представлява всякакъв вид устно или писмено изявление, предаване на информация на хартиен, електронен или друг носител, включително по поща, факс или електронна поща, както и всякакъв друг начин на разгласяване на информация, в това число чрез средствата за масово осведомяване, печатните издания или Интернет.

(3) С изключение на случаите, посочени в ал. 4 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.

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

CP 2 of 3310

(5) Служителите на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се задължават да спазват стриктно вътрешния ред на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и да не разгласяват поверителна информация, станала им известна в процеса на изпълнение на задълженията им.

(6) Служителите на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, на които е възложено изпълнение на дейности по настоящия договор подписват декларация за конфиденциалност по образец, съгласно Приложение № 1.

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

#### Публични изявления

**Чл. 33. 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.

#### Прехвърляне на права и задължения

**Чл. 34.** Някоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

#### Изменения

**Чл. 35.** 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. 36. (1)** Страните не отговарят за неизпълнение на задължение по този Договор, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила.

(2) За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал.2 от Търговския закон. Страните се съгласяват, че за непреодолима сила ще се считат и изменения в приложимото право, касаещи дейността на която и да е от тях, и възпрепятстващи изпълнението или водещи до невъзможност за изпълнение на поетите с Договора задължения.

(3) Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата Страна незабавно при настъпване на непреодолимата сила. Към уведомлението се прилагат всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за настъпването и естеството на непреодолимата сила, причинната връзка между това обстоятелство и невъзможността за изпълнение, и очакваното времетраене на неизпълнението.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира. Засегнатата Страна е длъжна, след съгласуване с насрещната Страна, да продължи да

11  
2025 05 33 10

изпълнява тази част от задълженията си, които не са възпрепятствани от непреодолимата сила.

**(5) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна:**

1. която е била в забава или друго неизпълнение преди настъпването на непреодолима сила;

2. която не е информирала другата Страна за настъпването на непреодолима сила;  
или

3. чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

**(6) Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.**

#### Нищожност на отделни клаузи

**Чл. 37.** 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. 38. (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: Сметна палата, гр. София, ул. Екзарх Йосиф № 37

1. Татяна Йолчева – главен експерт „ИО“, дирекция „АИО“, тел. 02 811 68 94, моб. тел. 0884 40 62 54, e-mail: t.yolcheva@bulnao.government.bg  
а при негово отсъствие

2. Илонка Скробанска – началник отдел „Обща канцелария и деловодство“, дирекция „АИО“, тел. 02 816 854, e-mail: i.skrobanska@bulnao.government.bg

**2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

Адрес за кореспонденция: „Индекс-България“ ООД, гр. София, 1784, ж.к. „Младост“ 1, бл. 54, етаж 1

Тел.: 02/903 4400; \*3355; 02/975 3331; 02/975 3465;

Факс: 02/975 3681;

e-mail: [ib@indexbg.bg](mailto:ib@indexbg.bg);

Лице за контакт: Даниела Маринова

**(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;

4. датата на приемането – при изпращане по факс;

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

END of 33110

(4) Оторизирани лица, отговорни за изпълнение на настоящия договор са, както следва:

за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

1. Татяна Йолчева – главен експерт „ИО“, дирекция „АИО“, тел. 02 811 68 94, моб. тел. 0884 40 62 54, e-mail: t.yolcheva@bulnao.government.bg  
а при негово отсъствие
2. Илонка Скробанска – началник отдел „Обща канцелария и деловодство“, дирекция „АИО“, тел. 02 816 854, e-mail: i.skrobanska@bulnao.government.bg

за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

1. Даниела Маринова, експерт „Внедряване на ИТ“, 0888 755 668, [d.marinova@indexbg.bg](mailto:d.marinova@indexbg.bg)

(5) Всяка кореспонденция между Страните ще се счита за валидна, ако е изпратена на посочените по-горе адреси (в т.ч. електронни), чрез 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 3 (три) дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на това задължение всяко уведомление ще се счита за валидно връчено, ако е изпратено на посочените по-горе адреси, чрез описаните средства за комуникация и на посочените лица за контакт.

(6) При преобразуване без прекратяване, промяна на наименованието, правоорганизационната 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 3 (три) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

Приложимо право

**Чл. 39. (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, отчети и др.

**Чл. 40.** За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

**Чл. 41.** 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.

Екземпляри

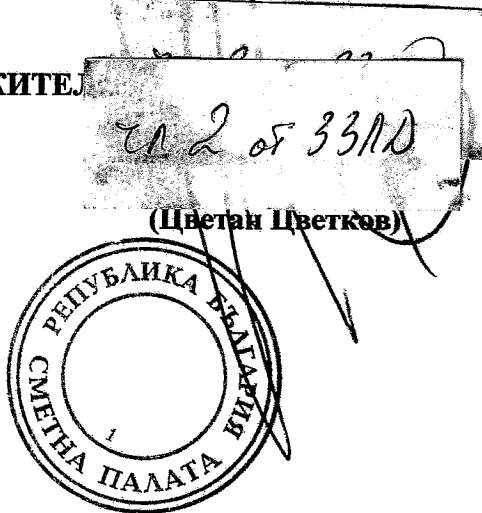
Този Договор е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Приложения:

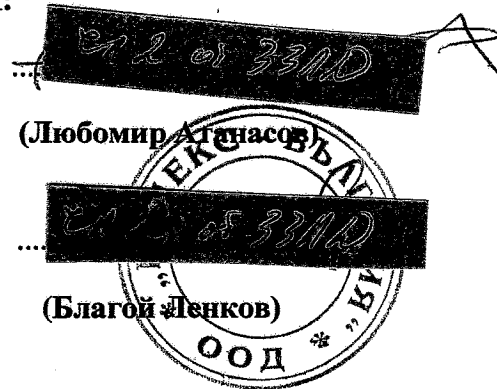
**Чл. 42.** Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

1. Приложение № 1 – Техническа спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
2. Приложение № 2 – Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
3. Приложение № 3 – Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
4. Декларация за **конфиденциалност** по чл.32, ал.6 от договора.

**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**



**ИЗПЪЛНИТЕЛ:**





Приложение № 9

ДО  
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
НА СМЕТНА ПАЛАТА

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От Любомир Илиев Атанасов и Благой Петров Ленков, в качеството ни на управители на "Индекс – България" ООД, ЕИК 121415869 със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, ж.к. Младост 1, бл. 54

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,

Във връзка с отправена покана на 03.04.2018 г. по чл.191, ал.1, т.2 от ЗОП, представяме на Вашето внимание нашето Техническо предложение за изпълнение на обществената поръчка с предмет: **"Осигуряване на разширена следгаранционна поддръжка на програмен продукт "Административна деловодно - архивна система и Интранет портал на Сметната палата на Република България за модулите АИС "Документооборот" и АИС „Класифицирана информация”**, при следните условия:

1. Задължаваме се да изпълним договора за възлагане на обществената поръчка в съответствие с изискванията на Възложителя, посочени в техническото задание и нормите на всички нормативни актове, относими към предмета на поръчката.
2. Декларираме, че при изготвянето на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд, когато е приложимо.
3. При изпълнението на обществената поръчка **няма да ползваме**/ще ползваме (*относимото се подчертава*) капацитета на трето/и лица/а, а именно:

Наименование на третото/тите лице/а	Описание на ресурсите, които третото лице ще предостави на изпълнителя

4. При изпълнението на обществената поръчка **няма да ползваме**/ще ползваме (*относимото се подчертава*) подизпълнител/и, а именно:

Наименование на подизпълнителя	Обхват на дейностите, които ще извършва (конкретната част от предмета)	Размер на участието на подизпълнителя в

	на обществената поръчка, която ще бъде изпълнена от подизпълнителя)	% (процент от общия обем на обществената поръчка, която ще бъде изпълнена от подизпълнителя)

5. Прилагаме изискуемите декларации за участника, третото лице и/или подизпълнителя (*относимото се подчертава*) по чл.54, ал.1, т.1 – т. 5 и т.7 от ЗОП, както и документите, удостоверяващи съответствието с критериите за подбор.

6. Предлагаме следната процедура за регистриране и отстраняване на проблеми (включително описание на help desk системата):

#### 6.1 Дейности, извършвани по време на следгаранционната поддръжка:

- Осъществяване на системно обслужване на софтуерните продукти, отстранявайки програмни грешки или други проблеми, установени при експлоатацията в рамките на спецификацията и описанието им;
  - Осигуряване на системното поддръжане на приложния софтуер на място, по телефона или по електронен път (чрез средствата за отдалечено административно управление);
  - Диспечирание на системното поддръжане ще се извършва от Help Desk звено, като е създадена организация за приемане на заявки за възникнали проблеми;
  - Осигурява се връзка с необходимите специалисти за консултации и отстраняване на проблеми чрез Help Desk звеното.
- Телефон: 02 / 875 70 29; 02/975 33 31; 02/975 34 65
  - Факс: 02/975 36 81
  - e-mail: [call\\_center@indexbg.bg](mailto:call_center@indexbg.bg)

Работното време на Help Desk звеното през седмицата (от понеделник до петък) е от 9:00 до 18:00 часа.

Осигурява се помощ от разстояние и на място на потребителите на системата.

#### 6.2. Обхват на следгаранционното поддръжане

№	Описание на дейността	Метод на изпълнение	Срок
1	Осигуряване на достъп на потребители от Сметна палата до WEB-базираната система за следене на проблемите за дистанционно подаване на сигнали за проблеми		2 дни след подписване на договора
2	Приемане, регистриране и обработка на заявка за възникнали грешки/проблеми	по телефон; факс; e-mail, системата „MANTIS”	Незабавно, след получаване на заявка
3	Диагностика на проблема	- дистанционно - на място	до 30 минути до 2 часа
4	Отстраняване на грешка/проблеми	определяне на тежестта: • степен на тежест 1	до 2 часа



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• степен на тежест 2</li> <li>• степен на тежест 3</li> </ul>	до 8 часа до 2 дни
5	Преинсталация на отделен модул на системата (само при необходимост)	дистанционно/на място	дистанционно до 2 часа на място до 4 часа
6	Извършване на настройка на софтуерния продукт (при необходимост)	дистанционно/на място	Дистанционно до 1 час; на място до 2 часа
7	Инсталиране на нови версии на софтуерния продукт	дистанционно/на място	Дистанционно до 2 часа; на място до 4 часа
8	Оказване помощ на потребителите и администраторите	дистанционно/на място	-дистанционно до 30 минути; -на място до 2 часа
9	Дообучение (при необходимост) / при променени версии	на място	Съгласно утвърден план
10	Изпращане на актуализирана експлоатационна документация (при необходимост)	по e-mail /факс / поща или предаване на място	до 2 дни след наложена се актуализация

### Време за реакция

Времето за реакция се определя в зависимост от класификацията на степените на тежест на проблемите:

#### Проблем с тежест 1

Грешката се определя като степен на тежест 1, когато създава спешна ситуация, в която софтуерния продукт е неизползваем, както и в случаите, когато производителността на софтуера е по-ниска от 50%.

#### Проблем с тежест 2

Грешката се определя като степен на тежест 2, когато: (а) съществен, но не с първостепенна важност компонент на софтуерния продукт е неизползваем или не функционира според приложимата спецификация, или (б), проблем от ниво 1 не се възпроизвежда непрекъснато, но се повтаря периодически.

#### Проблем с тежест 3

Грешката се определя като степен на тежест 3, когато създава неудобство, при което софтуерния продукт е използваем, но не работи по най-удобния или бърз начин. В такъв случай се предоставят необходимите ресурси за отстраняване на грешката в последващото издание на софтуерния продукт.

Срок на следгаранционна поддръжка:

Срокът е **12 месеца** за изправност на софтуерния продукт като цяло и на отделни модули, считано от датата на подписване на договора.

### 6.3. Организация на дейността по отстраняване на грешки/проблеми

Центърът за помощ (**Help Desk** звено) осигурява първото ниво на поддръжка на клиента чрез екип от администратори и системни програмисти. Центърът за връзка организира ескалацията на проблемите и решенията.

Служителите на центъра за връзка са висококвалифицирани специалисти с богат професионален опит.

Процесите в Help Desk звеното осигуряват следните дейности:

- Решение за формиране на искане (заявка) за отстраняване на грешка/проблем се взема от служител на Сметната палата, определен със заповед;
- Грешката/проблема се регистрира в система „MANTIS“;
- Получените заявки се приемат и разглеждат в Help Desk звеното;
- Служителите от Help Desk звеното при необходимост осъществяват връзка с екипа на Сметната палата за получаване на допълнителна информация за изясняване същността на искането. За проверяване верността на искането се извършват необходимите проверки в системата;
- Организацията за отстраняване на регистрираната грешка/проблем се осъществява съгласно процедура от системата за управление на качеството на "Индекс България" ООД;
- Информация за отстраняване на грешката/проблема се връща в Сметната палата от системата "MANTIS";
- Администраторът, отговарящ за експлоатацията на системата проверява изпълнението на заявката;
- Ръководителят на Help Desk звеното изготвя протокол за отстраняване на възникналата грешка/проблем. Протоколът се подписва от ръководителя на Help Desk звеното и ръководителя на екипа администратори на Сметната палата.

При необходимост специалистите от центъра за връзка могат да се свържат с експертите от Дирекция „Внедряване на ИТ“ (второ ниво на поддръжка) за съвет или реакция, а те от своя страна могат да поискат намесата на разработчиците на софтуерните продукти (трето ниво на поддръжка), ако се установи програмна грешка.

Процедурите за вътрешно ескалиране на проблемите на „Индекс България“ ООД осигуряват на клиентите бързо и ефективно обслужване.

Всички получени обаждания от потребителите от Сметната палата ще бъдат записвани и проследявани. Служители в центъра за помощ ще проследяват и информират потребителите за статуса на всяко обаждане.

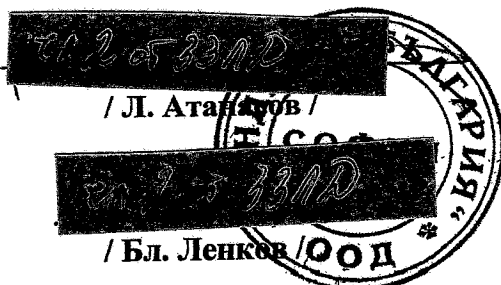
Всички потребители (администраторите на Сметната палата), които ще бъдат във връзка с центъра за помощ трябва да бъдат обучени да познават продуктите, които се използват в „Индекс България“ ООД за да притежават съответните технически умения.

7. Заплащането се извършва в срок до 25 число на текущия месец срещу представяне на оригинална фактура и отчет за извършената дейност, както и двустранно подписани от лицата по чл.38 (от договора) констативни протоколи.

10.04.2018 г.

Управители на  
„Индекс - България“ ООД:

712533AD  
/ Л. Атанасов /  
712533AD  
/ Бл. Ленков / ООД



1784 София, Младост 1, бл.54  
Тел.: 02 903 4400; \*3355 (\*DELL)  
02 975 3465; факс: 02 975 3681  
email: ib@indexbg.bg; www.indexbg.bg  
Алианс Банк България АД  
IBAN: 29BULN95611010008510  
ЕИК: 121415869



ISO 9001:2015 ISO IEC 27001:2013 Certified  
ISO 14001:2004 ISO/IEC 20000-1:2011 Certified

Приложение № 11  
ДО  
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
НА СМЕТНА ПАЛАТА

### ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От Любомир Илиев Атанасов  
гр. София,

паден на

МВР гр. София,

в качеството ни на управители на "Индекс – България" ООД, ЕИК 121415869 със  
седалище и адрес на управление: гр. София 1784, ж.к. Младост 1, бл. 54

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,**

Във връзка с получената на 03.04.2018 г. покана по чл.191, ал.1, т.2 от ЗОП  
представяме на Вашето внимание нашето Ценово предложение за изпълнение на  
обществената поръчка с предмет: **"Осигуряване на разширена следгаранционна  
поддръжка на програмен продукт "Административна деловодно - архивна  
система и Интранет портал на Сметната палата на Република България за  
модулите АИС "Документооборот" и АИС „Класифицирана информация" при  
следните финансови условия:**

**Обща цена за разширена следгаранционна поддръжка за срок от 1 (една)  
година (цифром и словом): 34596 (Тридесет и четири хиляди и петстотин деветдесет и  
шест лв.) без ДДС или 41515,2 лв. (Четиридесет и една хиляди, петстотин и петнайсет  
лв. и двадесет стотинки) с ДДС.**

**Цена за разширена следгаранционна поддръжка за 1 (един) месец (цифром и  
словом): 2 883 лв. (Две хиляди, осемстотин и осемдесет и три лв.) без ДДС или  
3 459,60лв. ( хиляди, четиристотин, петдесет и девет лв. и 60 ст. ) с ДДС.**

Гарантираме, че сме в състояние да изпълним качествено поръчката при посочените в  
офертата цени, за съответния период за изпълнение на договора.

Ценовото предложение отговаря на изискванията на възложителя и на техническото предложение и включва всички необходимо разходи за качествено изпълнение на обществената поръчка.

10.04.2018 г.

Управители на  
„Индекс - България“ ООД:

3310

/ Л. Атанасов /

3310

/ Бл. Ленков

ООД