

ДОГОВОР

№ 277000018

Днес, 09.10.2014 год., в гр. Козлодуй между:

"АЕЦ Козлодуй" ЕАД, гр. Козлодуй, със седалище и адрес на управление: гр. Козлодуй 3321, община Козлодуй, област Враца, с ЕИК 106513772, представлявано от Иван Тодоров Андреев, в качеството на Изпълнителен директор, наричано за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

"СМ Консулта" ЕООД, гр. София, със седалище и адрес на управление: ул. "Симеоновско шосе" №276, с ЕИК 121627612, представлявано от Светла Манолова Манолова, в качеството на Управител, наричано за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна, (**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** наричани заедно „Страните“, а всеки от тях поотделно „Страна“), на основание чл. 183 от Закона за обществените поръчки и Решение №АД-2890/19.09.2017 г. на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за определяне на **ИЗПЪЛНИТЕЛ** на обществена поръчка с предмет: "Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN за 91 конкурентни лиценза", се сключи този Договор при следните условия:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Член 1. Предмет

(1.1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да изпълнява срещу възнаграждение и при условията на този Договор техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN за 91 конкурентни лиценза, в съответствие с Приложение № 2 - Техническо задание №17.ФР.ТЗ.369, ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 – Техническо предложение за изпълнение на поръчката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и Приложение № 4 – Предлагана цена на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – неразделна част от настоящия договор, за срок от две години.

II. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Член 2. Цена

(2.1) За изпълнението на предмета на Договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да заплати на Изпълнителя **обща цена** в размер на 280 440.00 лева без ДДС (двеста и осемдесет хиляди четиристотин и четиридесет лева), съгласно Ценовото му предложение, Приложение № 4, неразделна част от настоящия Договор.

(2.2) Посочените в настоящия Договор цени са крайни и остават непроменени за срока на действието му.

Член 3. Начин на плащане

(3.1) Плащанията се извършват в български лева, с платежно нареждане по следната банкова сметка, посочена от Изпълнителя: Обединена Българска Банка, UBBSBGSF, банкова сметка BG37UBBS80021019904540

Изпълнителят е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички последващи промени на банковата му сметка в срок до 10 (*десет*) дни считано от момента на промяната. В случай че Изпълнителят не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в този срок, счита се, че плащанията по посочената в настоящия член банкова сметка са надлежно извършени.

Н. Т. А.

(3.2) Плащането на цената по алинея (2.1) по настоящия Договор се извършва, поетапно, до 30 календарни дни от началото на всяко тримесечие срещу представена оригинална фактура и протокол за извършената работа за предходния тримесечен период

(3.3) За дата на плащането, се счита датата на заверяване на банковата сметка на Изпълнителя със съответната дължима сума.

III. СРОКОВЕ И ЗАЯВЯВАНЕ НА ПОВРЕДИТЕ

Член 4. Срокове и заявяване на повредите

(4.1) Настоящият Договор влиза в сила от датата на двустранното му подписване от Страните и се сключва за срок от 2 години.

(4.2) Поддръжката се извършва след получаване на заявка от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(4.3) Срокът за реакция при подаване на заявки за поддръжка:

За приоритет "Спешно" – 3 часа в рамките на сервизните часове;

За приоритет "Бързо" – 5 часа в рамките на сервизните часове;

За приоритет "Нормално" – 7 часа в рамките на сервизните часове.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Член 5. Права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

(5.1) Изпълнителят се задължава:

(5.1.1.) Да спазва указанията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** относно извършената работа;

(5.1.2.) Да осигурява високо качество на изпълняваните услуги по настоящия договор.

(5.1.3.) Да осигури достатъчно на брой квалифицирани специалисти за изпълнение на дейностите, предмет на настоящия договор в дефинираните времена за реакция.

(5.1.4.) Да осъществява пълно документиране и отчетност на извършените дейности.

(5.1.5.) Да предостави на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в писмен вид препоръките си, възникнали в хода на изпълнение на договора, или предизвикани от предмета на договора.

(5.1.6.) да спазва режима на достъп и правилата за вътрешния ред и безопасност на работа в помещенията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

(5.1.7.) да не разгласява информация за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и/или негови клиенти и/или други негови съконтрагенти, станала му известна при или по повод изпълнение на възложената му с този Договор работа;

(5.1.8.) да третира всяка получена информация като строго конфиденциална, съответно да не я разкрива пред трети лица;

(5.1.9.) при поискване от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, да върне или унищожи за негова сметка всички документи получени във връзка с извършената работа;

(5.1.10.) при изпълнение на възложената му с този Договор работа, да не нарушава авторските и другите сродни права на трети лица и да спазва всички разпоредби на действащото българско законодателство във връзка със защита на правата на интелектуална собственост на трети лица;

(5.2) Изпълнителят има право:

(5.2.1) при своевременно и точно изпълнение на задълженията си по настоящия Договор да получи уговорената цена, в сроковете и при условията на този Договор;

(5.2.2) да изисква разяснения и информация от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на поетите задължения по настоящия Договор;

(5.2.3) да получава необходимото съдействие от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при изпълнение на задълженията си по този Договор.

Член 6. Права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

(6.1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава:

(6.1.1) да плати на Изпълнителя уговорената цена в сроковете и при условията на настоящия Договор;



(6.1.2) да осигури достъп до персонала и необходимото оборудване през сервизните часове. Този достъп включва възможността да се осъществи връзка с оборудването, на което работи системата и може да включва осигуряване най-висок приоритет на този достъп.

(6.1.3) Да осъществява контрол при използването на информационната система, а също така ще внедри в експлоатация процедури за защита и контрол на информацията.

(6.1.4) Да предприеме всички стъпки, за да изпълни препоръките получени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по коригиране на грешките в най-кратко време след получаване на тези препоръки.

(6.1.5) Да поддържа текущо аварийно копие на всички програми и данни.

(6.1.6) Да осигури условия за добро обучение на своя персонал, който ще работи и поддържа информационната система по специална програма за обучение. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** гарантира, че участниците от негова страна в проекта по внедряване на софтуера притежават необходимата квалификация за работа с внедрената функционалност на приложенията.

(6.1.7) да окаже необходимото съдействие на Изпълнителя за изпълнение на възложената му работа, включително като предостави информация и достъп до данните, които Изпълнителят е изискал във връзка с изпълнение на задълженията си по настоящия Договор;

(6.2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

(6.2.1) във всеки момент от изпълнението на този Договор, да извършва проверка относно качеството, стадия на изпълнение, техническите спецификации и др. на Софтуерните продукти;

(6.2.2) във всеки момент от изпълнението на този Договор да дава предложения за допълнения и изменения с цел оптимизация на Софтуерните продукти, без да изменя предмета на Договора;

(6.2.3) да прави предложения във връзка с организацията на работния график, в случаите, в които за извършването на работата по настоящия Договор е необходимо участието на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или на негови служители.

V. РЕГИСТРИРАНЕ НА СЛУЧАИТЕ И ОТЧЕТНОСТ

Член 7.

(7.1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** ще определи минимум трима човека, които имат определено високо ниво на познаване на системата и които ще бъдат първо ниво на контакт с цел да регистрират и предават на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** повикванията за поддържане. Всички контакти за поддържане ще се осъществяват само през посочените представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** ще осигури функционирането на "гореща телефонна линия" за нуждите на поддържането на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, номер: 0886 002623;

(7.1) Запитванията, имащи отношение към познанията се документират от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в сервизен дневник и се потвърждават от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Всички посещения на място се регистрират в двустранно подписан протокол, в който се указват причините, предприетите действия и продължителността на обслужването на място на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

VI. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ.

Чл. 8. При подписването на този Договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не следва да представя Гаранция за изпълнение.

VII. НЕУСТОЙКИ

Член 9. При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 0,5 % от Стойността на дължимото тримесечно плащане за всеки ден забава, но не повече от 10 % от Стойността му.

Чл. 10. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на отделна дейност или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в техническото задание, **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 прекрати договора.

Чл. 11. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 10 % от Стойността на Договора.

Чл. 12. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от дължимото плащане, като уведоми писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за това.

Чл. 13. 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. УСЛОВИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРА

Член 14.

(14.1) Настоящият Договор се прекратява в следните случаи:

14.1.1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;

14.1.2. с изтичане на уговорения срок;

14.1.3. когато са настъпили съществени промени във финансирането на обществената поръчка – предмет на Договора, извън правомощията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, които той не е могъл или не е бил длъжен да предвиди или да предотврати – с писмено уведомление от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, веднага след настъпване на обстоятелствата;

14.1.4. При настъпване на невиновна невъзможност за изпълнение непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на Договора („непреодолима сила“) продължила по-дълго от 30 дни;

(14.2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да прекрати Договора едностранно без предизвестие и с уведомление, изпратено до Изпълнителя:

14.2.1. използва подизпълнител, без да е декларирал това в документите за участие, или използва подизпълнител, който е различен от този, който е посочен, освен в случаите, в които замаяната, съответно включването на подизпълнител е извършено със съгласието на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и в съответствие със ЗОП и настоящия Договор;

(14.3) **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.

(14.4) Прекратяването става след уреждане на финансовите взаимоотношения между Страните за извършените от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и одобрени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** дейности по изпълнение на Договора.

(14.5) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали Договора по реда и при условията предвидени в него или в приложимото законодателство

Член 15. Настоящият Договор може да бъде изменян или допълван от Страните при условията на чл. 116 от ЗОП.

IX. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Член 16.

(16.1) Страните се освобождават от отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила. Някоя от Страните не може да се позовава на непреодолима сила, ако е била в забава и не е информирала другата Страна за възникването на непреодолима сила.

(16.2) 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.

(16.3) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира.

(16.4) Не може да се позовава на непреодолима сила онази Страна, чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

Х. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Член 17.

За всички неуредени в настоящия Договор въпроси се прилага действащото българско законодателство.

Член 18.

(18.1) Отговорни лица по изпълнението на настоящия договор на Страните, които могат да приемат и правят изявления по изпълнението на настоящия Договор са:

18.1.1. ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Отговорно лице по изпълнението на настоящия договор от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** е Силвия Димова – Ръководител сектор “ИО на БП”, У-ние “ФР”, Дирекция “Икономика и финанси”, тел.: 0973/7 3542; Email: SDimova@npp.bg

18.1.2. ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Отговорно лице по изпълнението на настоящия договор от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е Светла Манолова - Управител, тел.: 0888 801061, Email: svetla.manolova@smcon.com.

(18.2) Всички съобщения и уведомления, свързани с изпълнението на този Договор, следва да съдържат наименованието и номера на Договора, да бъдат в писмена форма за действителност.

(18.3) Страните се задължават да се информират взаимно за всяка промяна на правния си статут, адресите си на управление, телефоните и лицата, които ги представляват.

(18.4) Официална кореспонденция между Страните се разменя на посочените в настоящия Договор адреси на управление, освен ако Страните не се информират писмено за други свои адреси. При неуведомяване или несвоевременно уведомяване за промяна на адрес, кореспонденцията изпратена на адресите по настоящия член 24 се считат за валидно изпратени и получени от другата Страна.

(18.5) Всички съобщения и уведомления се изпращат по пощата с препоръчана пратка или по куриер. Писмените уведомления между Страните по настоящия Договор се считат за валидно изпратени по факс с автоматично генерирано съобщение за получаване от адресата или по електронната поща на страните, подписани с електронен подпис.

Член 19.

Изпълнителят няма право да прехвърля своите права или задължения по настоящия Договор на трети лица, освен в случаите предвидени в ЗОП.

Член 20.

(20.1) В случай на спор между страните при тълкуването на настоящия договор, трябва да се спазва следния ред на приоритет на документите:

- Договорът, подписан от страните;
- Техническо задание /техническа спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
- Техническа оферта на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**
- Предлагана цена.

(20.2) Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, ще бъдат разрешавани първо по извънсъдебен ред чрез преговори между двете Страни, като в случай на спор, всяка Страна може да изпрати на другата на посочените адреси за кореспонденция по-долу покана за преговори с посочване на дата, час и място за преговори.

(20.3) В случай на непостигане на договореност по реда на предходната алинея, всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, неизпълнение или прекратяване ще бъдат отнасяни за разглеждане и решаване от компетентния съд на Република България по реда на ГПК.

Член 21.

Нищожността на някоя от клаузите по Договора или на допълнително уговорени условия не води до нищожност на друга клауза или на Договора като цяло.

Член 22

Неразделна част от настоящия договор са следните приложения:

Приложение № 1 – Общи условия на договора;

Приложение № 2 – Техническо задание № 17.ФР.ТЗ.369 на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

Приложение № 3 – Техническо предложение за изпълнение на поръчката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

Приложение № 4 – Предлагана цена на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

Член 23

Настоящият договор е подписан в два еднообразни екземпляра - по един за всяка от страните.

Член 24

ЮРИДИЧЕСКИ АДРЕСИ

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

“СМ Консулта”ЕООД
1434 София
ул. “Симеоновско шосе” №276
тел и факс: 02/95899 49/59
E-mail: office@smcon.com
ЕИК 121627612
ИН по ЗДДС BG 121627612

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

УПРАВИТЕЛ
СВЕТЛА МАНОЛОВА



ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

“АЕЦ Козлодуй” ЕАД
3321 Козлодуй
БЪЛГАРИЯ
тел/факс: 0973/73530; 0973/76027
E-mail: commercial@npp.bg
ЕИК 106513772
ИН по ЗДДС BG 106513772

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
ИВАН АНДРЕЕВ

Съгласували:

Зам. Изп. Директор:
09.10. 2017 г. / Ц. Бачийски /

Директор “И и Ф”:
03.10. 2017 г. / Г. Кирков /

Р-л У-е “Правно”:
02.10. 2017 г. / К. Русалийска /

Ст. юриконсулт, У-е “Пр”:
02.10. 2017 г. / Е. Луканова /

Р-л сектор “ИО на БП”:
02.10. 2017 г. / С. Димова /

Р-л У-е “Търговско”:
02.10. 2017 г. / М. Латева /

и.д. Н-к отдел “ОП”:
02.10. 2017 г. / Н. Тодорова /

Изготвил: Експерт “ОП”:
02.10. 2017 г. / Л. Лазарова /

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА

1.	РЕД ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ ПО ДОГОВОР	2
2.	ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ	2
3.	ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПО ДОГОВОРА	2
4.	ПОДИЗПЪЛНИТЕЛИ	2
5.	ОБЕДИНЕНИЯ	3
6.	ДАНЪЦИ ЗА ЧУЖДЕСТРАННИ ИЗПЪЛНИТЕЛИ	3
7.	ВХОДНИ ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ ПО ДОГОВОРА	4
8.	УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	4
9.	ФИЗИЧЕСКА ЗАЩИТА, СИГУРНОСТ И ДОСТЪП ДО ЗАЩИТЕНАТА ЗОНА	5
10.	ЯДРЕНАТА БЕЗОПАСНОСТ И РАДИАЦИОННА ЗАЩИТА	5
11.	БЕЗОПАСНОСТ НА ТРУДА И ЗДРАВΟΣЛОВНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД	6
12.	ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ	8
13.	ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА	8
14.	ОДИТИ, ИНСПЕКЦИИ И ПРОВЕРКИ	8
15.	СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ	9
16.	НЕУСТОЙКИ	9
17.	ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРА	9
18.	НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА	10
19.	РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕТЕ	10
20.	ОТГОВОРНО ЛИЦЕ ОТ СТРАНА НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ	10
21.	ОТГОВОРНО ЛИЦЕ ОТ СТРАНА НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ	10
22.	КОМУНИКАЦИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ	11
23.	ЕЗИК НА ДОГОВОРА	11

1. РЕД ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ ПО ДОГОВОР

1.1. Общите условия към договора се прилагат за всички договори сключвани от "АЕЦ Козлодуй" ЕАД като **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**.

1.2. Общите условия са неразделна част от договора и не могат да се разглеждат самостоятелно.

1.3. Клаузите, съдържащи се в общите условия по договора, които нямат отношение към предмета на основния договор се считат за неприложими.

1.4. Редът за работата на външни организации на площадката на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД е съгласно действащата писмена инструкция "Инструкция по качество. Работа на външни организации при сключен договор", № ДБК.КД.ИН.028.

1.5. При изпълнението на договорите за обществени поръчки **ИЗПЪЛНИТЕЛИТЕ** 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 към чл. 115 на Закона за обществените поръчки.

2. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

2.1. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** следва да представи при подписване на договора гаранция за изпълнение на договора в размер на 5 % (пет процента) от стойността му - парична сума, неотменима, безусловно платима банкова гаранция или застраховка със срок на валидност 30 дни по-дълъг от този на договора, която се освобождава не по-късно от 15 работни дни след ефективно изпълнение на предмета на договора, за което **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изпраща писмо до **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** с актуални банкови реквизити.

2.2. Когато предметът на поръчката включва гаранционно поддържане, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** определя в специфичните условия на договора каква част от гаранцията за изпълнение е предназначена за обезпечаване на гаранционното поддържане. В случай че това не е изрично указано в специфичните условия на договора, гаранцията за изпълнение се освобождава след ефективно изпълнение на договора, съгласно т.2.1.

2.3. В случаите, когато предметът на договора се изпълнява на етапи, при завършване и приемане на определен етап от договора **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава частично гаранцията за изпълнение на договора, както следва:

2.3.1. При банкова гаранция за изпълнение на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** заменя гаранцията с нова, за стойност намалена пропорционално със стойността на завършените и приети етапи.

2.3.2. При парична гаранция за изпълнение на договора **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** връща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** съответната част от гаранцията за изпълнение, пропорционално на стойността на завършените и приети етапи, след получаване на писмено искане от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с актуални банкови реквизити.

2.3.3. При застраховка, която обезпечаваше изпълнението на договора чрез покритие на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** заменя застрахователната полица с нова, за стойност намалена пропорционално със стойността на завършените и приети етапи.

2.4. Гаранцията за изпълнение се задържа от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при неизпълнение на задълженията, поети от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по този договор.

2.5. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихви за периода през който средствата по т. 2.1. от договора законно са престояли при него.

3. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПО ДОГОВОРА

3.1. Правата и задълженията на страните са регламентирани в договора.

3.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да прехвърля своите задължения по договора или част от тях на трета страна.

4. ПОДИЗПЪЛНИТЕЛИ

- 4.1. При участие на подизпълнители при изпълнението на предмета на договора, то за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и за подизпълнителя са валидни всички приложими разпоредби на Закона за обществените поръчки.
- 4.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да сключи договор за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок до 30 дни от сключване на настоящия договор. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** заверено копие на договора в 3-дневен срок от подписването му, заедно с доказателства, че подизпълнителят отговаря на критериите за подбор и за него не са налице основания за отстраняване.
- 4.3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава своевременно да предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички документи и информация по договорите за подизпълнение съгласно Закона за обществените поръчки.
- 4.4. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е изцяло и единствено отговорен пред **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за изпълнението на договора, включително и за действията на подизпълнителите. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** отговаря за действията на подизпълнителите като за свои действия.
- 4.5. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** носи отговорност за контрол на качеството на работата и спазване на изискванията за безопасна работа на персонала на подизпълнителите си.
- 4.6. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да определи компетентни длъжностни лица, които да извършват контрол на работата на подизпълнителите.
- 4.7. Всички условия за изпълнение на договора определени към **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** важат в пълна сила и за неговите подизпълнители. Отговорност за осигуряване на това условие от договора носи **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.
- 4.8. Комуникацията между **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и Подизпълнителите по договора се осъществява само чрез **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.
- 4.9. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да прави инспекции и проверки на работата на площадката и одити на подизпълнители, по реда по който същите се извършват за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.
- 4.10. В случаите, когато част от поръчката, която се изпълнява от подизпълнител, може да бъде предадена като отделен обект на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща вознаграждение за тази част на подизпълнителя.
- 4.11. Разплащанията по т. 4.10 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. Към искането **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да откаже плащането, когато искането за плащане е оспорено, до момента на отстраняване на причината за отказа.
- 4.12. Замяна или включване на подизпълнител по време на изпълнението на договора се допуска само по изключение, в предвидените в Закона за обществените поръчки случаи.

5. ОБЕДИНЕНИЯ

- 5.1. В случаите, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е обединение, всички участници са солидарно отговорни за изпълнението на задълженията по договора.
- 5.2. Всяко изменение в структурата и участниците в обединението ще се счита за неизпълнение на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

6. ДАНЪЦИ ЗА ЧУЖДЕСТРАННИ ИЗПЪЛНИТЕЛИ

- 6.1. Данък удържан при източника
- 6.1.1. Ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е чуждестранно юридическо лице, доходи, които **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** реализира по Договора, могат да подлежат на облагане с данък при източника, когато за тях са приложими съответните разпоредби от българското данъчно законодателство. В такъв случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е задължен да начисли и удържи данъка, да го декларира и внесе от името и за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.
- 6.1.2. При възникване на данъчното задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за доход, свързан с

плащане по Договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** ще удържи от плащането данъка при източника, изчислен с данъчна основа и данъчна ставка, както са определени в приложимия закон, и ще го внесе в съответната териториална дирекция на Националната агенция за приходите (ТД на НАП) в законовия срок, освен ако за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** има становище на орган по приходите за наличие на основания за прилагане на СИДДО и той се освобождава от облагане на дохода. Такова удържане и внасяне на данък при източника от плащане по Договора не се счита за неизпълнение на задължението на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да плати договорена цена по условията на Договора.

6.1.3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да получи от ТД на НАП удостоверение за внесения данък при източника по подадено от него искане. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** съдейства на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с осигуряване на необходими документи, прилагани към искането, когато са налични при него.

6.2. Прилагане на СИДДО

6.2.1. Когато между Република България и страната на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** има влязла в сила Спогодба за избягване на двойното данъчно облагане (СИДДО), която предвижда данъчно облекчение за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при облагане на неговия доход в Република България, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да поиска прилагането на СИДДО, като след възникване на данъчното задължение за дохода удостовери основанията за това пред органа по приходите. В такъв случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** съдейства на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с осигуряване на необходими документи, прилагани към искането за прилагане на СИДДО, когато са налични при него или в правомощията му да ги издаде.

7. ВХОДНИ ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ ПО ДОГОВОРА

7.1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да представи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** необходимите входни данни за изпълнение на дейностите по договора.

7.2. Входни данни могат да бъдат съществуващи документи и данни в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД и се предават във вида, в който са налични.

7.3. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да предава необходимите входни данни на хартиен и електронен носител.

7.4. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право, без предварителното писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, да използва документ или информация за цели различни от изпълнението на договора, за срока на действие на този договор и до 5 (пет) години след приключването му.

7.5. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да не предоставя на трети физически или юридически лица получените от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** изходни данни и информация, без изричното писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, както и резултатите от извършената работа, за времето на действие на този договор и до 5 (пет) години след приключването му.

8. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

8.1. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да изпълни възложената му дейност в съответствие с изискванията на собствената си система за управление на качеството с отчитане изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

8.2. При изискване в Техническата спецификация/Техническото задание за представяне на Програма за осигуряване на качеството (План по качеството) за изпълнение на дейността по договора и/или План за контрол на качеството, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** разработва документите по указания на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, в срока определен в Техническата спецификация/Техническото задание.

8.3. Всички документи, собственост на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, които са цитирани в Програмата за осигуряване на качеството (Плана по качеството), могат да бъдат изискани при необходимост от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за преглед и оценка, с оглед идентифициране на методиката и/или технологията, по която ще се извършват дейности.

8.4. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен своевременно да уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички настъпили структурни промени или промени в документацията на Системата за

управление на Външната организация, свързани с изпълняваните дейности по договора.

8.5. Несъответствията по доставките и дейностите, предмет на договора се управляват по реда за контрол на несъответствията, определен в Техническата спецификация/Техническото задание на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

8.6. Програмите за осигуряване на качеството (Плановите по качеството) и Плановите за контрол на качеството се изготвят от Изпълнителя, съгласуват се от упълномощен персонал на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД и се разпространяват преди стартиране на дейностите по договора.

9. ФИЗИЧЕСКА ЗАЩИТА, СИГУРНОСТ И ДОСТЪП ДО ЗАЩИТЕНАТА ЗОНА

9.1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигури достъп на персонал на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при изпълнението на задълженията им по настоящия договор, съгласно "Инструкция за пропускателен режим в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД", № УС.ФЗ.ИН 015.

9.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** трябва да изготви и предаде на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** необходимата документация за достъп на персонала по изпълнение на договора до защитената зона на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, съгласно инструкции №УС.ФЗ.ИН 015 и № ДБК.КД.ИН.028.

9.3. При неизпълнение на предходната точка от договора ще бъде отказан достъп на персонала на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в защитената зона на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД.

9.4. Когато за изпълнение на задълженията по този договор **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** ще използва транспортни средства, той се задължава при въвеждането им в защитената зона на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД да представя Протокол за извършена проверка на конкретното МПС, с изричен запис в него, че то няма да бъде пряко или косвено източник на неправомерни действия, съгласно Наредба за осигуряване на физическата защита на ядрените съоръжения, ядрения материал и радиоактивните вещества.

9.5. Протокол за извършената проверка се оформя за всяко МПС, при всеки отделен случай и се подписва от Ръководителя или упълномощено за това длъжностно лице на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и водача на транспортното средство.

9.6. При неизпълнение на предходната точка от договора ще бъде отказан достъп на транспортните средства на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в защитената зона на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД.

9.7. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да обезпечи преминаване проверка за надеждност на персонала, който ще работи на площадката на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, съгласно чл. чл.40, т.2 от Правилника за прилагане на Закона за Държавна агенция "Национална сигурност".

10. ЯДРЕНАТА БЕЗОПАСНОСТ И РАДИАЦИОННА ЗАЩИТА

10.1. За договори, които включват дейности, доставки или услуги, които имат отношение към ядрената безопасност, радиационната защита, аварийната готовност, качество и/или физическата защита, се изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да представи необходимите документи за проверка от Дирекция БиК на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД в обем и срок, съгласно инструкция №ДБК.КД.ИН.028.

10.2. Договори, които имат отношение към ядрената безопасност, радиационната защита, аварийната готовност и/или физическата защита влизат в сила от момента на двустранното им подписване, а изпълнението на предмета на договора започва от датата на уведомяване на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за утвърден Протокол за проверка на документите от Дирекция БиК на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД.

10.3. В случаите, когато дейността, предмет на конкретен договор с външна организация е свързана с реализацията на техническо решение, за което се изисква разрешение съгласно ЗБИЯЕ, изпълнението на дейностите по договора започва след издаване на разрешение за техническото решение от АЯР. В случай, че АЯР изиска допълнителни документи, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да ги представи в посочените срокове.

10.4. Дейностите по конструкции, системи и компоненти (КСК), имащи отношение към безопасността се извършват спрямо писмени процедури, технологии и методологии.

10.5. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да обезпечи запознаване на персонала, който ще работи на площадката на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, с общите изисквания за действия при авария в АЕЦ, да спазва процедурите при ликвидация на авария.

10.6. Персоналът на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и неговите подизпълнители, включително чуждестранни фирми, които изпълняват дейности в контролираната зона (КЗ) на площадката на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД са длъжни да спазват изискванията на:

- "Инструкция за радиационна защита в АЕЦ Козлодуй ЕАД, ЕП-2", № 30.ОБ.00.РБ.01;
- "Инструкция по радиационна защита в ХОГ на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД", № ХОГ.ИРЗ.01;
- "Инструкция по качество. Работа на външни организации при сключен договор", № ДБК.КД.ИН.028.

10.7. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** носи отговорност за безопасността на труда и дозовото натоварване на персонала, който командирова за работа в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД за изпълнение на дейността по договора.

10.8. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** определя отговорно лице по радиационна защита в организацията със заповед.

10.9. При необходимост от извършване на дейности в КЗ задължително се извършва измерване на целотелесната активност на персонала на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, включително за лица, работещи по граждански договор и представители на чуждестранни организации, преди започване и след завършване на работата по съответния договор на ВО.

10.10. За работа в КЗ, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** осигурява на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за своя сметка специално работно облекло, лични предпазни средства, дозиметричен контрол и др. съгласно изискванията на Наредба № 32 от 07.11.2005 г. за условията и реда за извършване на дозиметричен контрол на лицата, работещи с източници на йонизиращи лъчения.

10.11. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** информира периодично **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за полученото дозово натоварване на персонала, съгласно чл. 122 ал. 3 на Наредба за радиационна защита при дейности с източници на йонизиращи лъчения. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя данни за дозовото натоварване на персонала си преди първоначалното допускане до работа.

10.12. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ**, в качеството си на експлоатиращ ядрена инсталация е отговорен за ядрена вреда, в съответствие с член II от Виенската конвенция за гражданска отговорност за ядрена вреда.

10.13. Отговорността за ядрена вреда на експлоатиращия ядрена инсталация е абсолютна съгласно Виенската конвенция за гражданска отговорност за ядрена вреда.

11. БЕЗОПАСНОСТ НА ТРУДА И ЗДРАВΟΣЛОВНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД

11.1. От гледна точка на техническата безопасност, персоналът на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и неговите подизпълнители, включително чуждестранни фирми, условно се приравнява (с изключение на правото за издаване на наряди и допускане до работа) към персонала на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД и е длъжен да спазва изискванията на:

- „Правилник за безопасност при работа в неелектрически уредби на електрически и топлофикационни централи и по топлопреносни мрежи и хидротехнически съоръжения”;
- „Правилник за безопасност и здраве при работа в електрически уредби на електрически и топлофикационни централи и по електрически мрежи”.

11.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** определя отговорно лице по безопасност на труда в организацията със заповед.

11.3. За договори, към изпълнението на които са поставени изисквания за подписване на Протокол за оценка на риска и/или споразумителен протокол за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд, приложения №3 и №3-1 на инструкция № ДБК.КД.ИН.028, се изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да представи в Дирекция БиК на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД тези документи след подписването на договора.

11.4. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигури фронт за работа съобразно съответните условия за непрекъснат или спрял производствен процес, като обезопаси съоръженията съгласно действащите правилници в АЕЦ и открие наряди за допуск до работа.

11.5. Издаването на наряди за работа, допускане до работа, контрол на дейността на ВО, относно изискванията на техническата документация, закриване на нарядите и приемане на работното място, контрола и отчитане на дозовото натоварване на персонала и др. се

извършват според определения ред в съответното структурно звено, по чието оборудване/на чиято територия се работи.

11.6. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигури инструктиране на външния персонал, според изискванията на НАРЕДБА № РД-07-2 от 16.12.2009г. за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд по цитираните в т.11.1 Правилници и в съответствие с мястото и конкретните условия на работа, която групата или част от нея ще извършва.

11.7. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да обезпечи обучение и изпити на персонала, който ще работи на площадката на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, по “Въведение в АЕЦ” и “Радиационна защита” в УТЦ на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД и съгласно НАРЕДБА за условията и реда за придобиване на професионална квалификация и за реда за издаване на лицензии за специализирано обучение и на удостоверения за правоспособност за използване на ядрената енергия.

11.8. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да спазва всички ограничения и забрани, за изпращане и допускане до работа на лица и бригади, които са предвидени в правилниците по безопасност на труда. Да извърши правилен подбор при съставяне списъка на ръководния и изпълнителски персонал, който ще изпълнява работата по сключения договор, по отношение на професионална квалификация и тази по безопасността на труда.

11.9. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да определи длъжностното лице (или лица), които да приемат външния персонал на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, да изискат и извършат проверка на всички предвидени в правилниците документи, включително и удостоверенията за притежаване квалификационна група по безопасност на труда.

11.10. Отговорният ръководител и (или) изпълнителят на работа приемат всяко работно място от допускащия, като проверяват изпълнението на техническите мероприятия за обезопасяване, както и тяхната дейност.

11.11. Ръководителите на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** постоянно упражняват контрол за спазване на правилниците по безопасност на труда от членовете на групата и предприемат мерки за отстраняване на нарушенията.

11.12. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за предприетите мерки по дадени от него предложения-искания за санкциониране на лица, допуснали нарушения по изискванията на безопасността на труда.

11.13. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изпълнява писмените разпореждания на упълномощените длъжностни лица от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при констатирани нарушения на технологичната дисциплина и правилата за безопасна работа.

11.14. В случай на трудова злополучка с лице наето от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, ръководителят на групата уведомява ръководството на фирмата – **ИЗПЪЛНИТЕЛ** и сектор “Техническа безопасност” на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, след което предприема мерки и оказва съдействие на компетентните органи, за изясняване на обстоятелствата и причините за злополучката.

11.15. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да спазва приложимите нормативни документи и действащите в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД изисквания по отношение на ЗБУТ, пожарна безопасност и аварийна готовност.

11.16. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да спазва законовите изисквания за опазване на околната среда по време на строителството и след приключването му, в гаранционния срок.

11.17. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** осигурява здравословни и безопасни условия на труд, съгласно изискванията на нормативните документи по безопасност на труда.

11.18. При необходимост **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** организира изпълнението на ремонтните дейности при непрекъснат режим на работа, с цел спазване срока на ремонта на съответния блок или друга технологична необходимост.

11.19. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** осигурява спазване на Наредба № 2 от 22.03.2004 г. за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд при извършване на строителни и монтажни работи на територията на обектите на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД.

11.20. Всички санкции, наложени от компетентните органи за нарушенията или за щети

нанесени от лица, наети от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** (включително подизпълнителите му) са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

12. ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ

12.1. При изпълнение на огневи работи Ръководителят и персонала на ВО изпълняващ дейности по договор с "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, е задължен да спазва изискванията на нормативно-техническите документи по пожарна безопасност:

- Наредба № 8121з-647 от 01.10.2014г. за правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите;

- "Правила за пожарна безопасност на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД", № ДОД.ПБ.ПБ.307;

12.2. При изпълнение на огневи работи, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** подготвя Списък на лицата, имащи право да бъдат ръководители на огневи работи.

13. ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА

13.1. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да спазва изискванията за опазване на околната среда по време на изпълнението на предмета на договора и след приключването му, съобразно Закона за опазване на околната среда и всички приложими подзаконовни нормативни и вътрешни документи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

13.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изпълни задълженията си по чл. 14 от Закона за управление на отпадъците и всички приложими подзаконовни нормативни и вътрешни документи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, включително, но не ограничени до Наредба за излязлото от употреба електрическо и електронно оборудване, Наредба за батерии и акумулатори и за негодни за употреба батерии и акумулатори, Наредба за изискванията за третиране на излезли от употреба гуми, Наредба за опаковките и отпадъците от опаковки,.

13.3. В случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не заплаща продуктова такса по чл. 59 от Закона за управление на отпадъците той се задължава без заплащане от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, да приеме обратно излезлите от употреба лампи (ИУЛ), негодните за употреба портативни акумулаторни батерии (ПАБ), излезлите от употреба гуми (ИУГ), отпадъчните опаковки от доставените материали и да организира тяхното последващо безопасно третиране.

13.4. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изготвя и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** съгласува план за организиране на дейността по събиране и извозване на ИУЛ, ПАБ, ИУГ, отпадъчни опаковки, в съответствие с действащите разпоредби за третиране и транспортиране на съответните продукти. В случай, че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** счете, че планът предложен от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** не отговаря на нормативните изисквания и има забележки по него, то **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да вземе предвид забележките на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

13.5. При изпълнение на дейности, които засягат зелените площи и/или дълготрайната растителност на площадката на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен за своя сметка да възстанови тревните площи и насажденията, съгласувано със съответните отговорни звена на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

13.6. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да предприеме всички необходими мерки за недопускане на замърсяване на околната среда при изпълнение на дейностите по договора.

13.7. При възникване на аварийни ситуации и събития, създаващи предпоставки за замърсяване на околната среда и възникване на екологични щети **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да уведоми Ръководството на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД и за своя сметка да предприеме необходимите превантивни и оздравителни мерки в съответствие със Закона за отговорността за предотвратяване и отстраняване на екологични щети.

14. ОДИТИ, ИНСПЕКЦИИ И ПРОВЕРКИ

14.1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да осъществява контрол по изпълнението на този договор, стига да не възпрепятства работата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и да не нарушава оперативната му самостоятелност.

14.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да допусне и окаже съдействие на упълномощени представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за извършване на одит по качеството по реда на

утвърдени правила на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Иницирането на одит може да стане по искане на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и писмено известяване на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

14.3. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** носи отговорност за неразпространение на информацията, станала достъпна по време на извършване на одита.

14.4. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предостави достъп до строителни и монтажни площадки, документация и персонал на лицата, упълномощени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да изпълняват контрол и инспекции.

14.5. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да позволи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или на посочено от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** лице, да прави проверки на отчетната документация, съставена при изпълнение на договора, включително и да се правят копия на документите.

14.6. При необходимост **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да извърши одит по качеството и на подизпълнителите, участващи в изпълнението на договора, като **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** и подизпълнителите се задължават да оказват максимално съдействие и да предоставят достъп до строителни и монтажни площадки, документация и персонал на лицата, упълномощени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да изпълняват контрол и инспекции.

15. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

15.1. Когато по обективни причини от производствен или друг характер, произтичащи от естеството и спецификата на основния предмет на дейност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, той не е в състояние да осигури условия за изпълнение на предмета договора, изпълнението спира до отпадане на съответните причини за това, като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да удължи срока на договора с периода на забавата.

16. НЕУСТОЙКИ

16.1. В случай на неспазване на сроковете по раздел 3 от основния договор **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер на 0.5% (половин процент) върху стойността на забавеното изпълнение за всеки ден закъснение, но не повече от 10% (десет процента) от стойността на дължимото плащане.

16.2. В случай на забавено плащане по раздел 2 от основния договор **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща неустойка в размер на 0.5% (половин процент) върху стойността на забавеното плащане за всеки ден закъснение, но не повече от 10% (десет процента) от стойността на дължимото плащане.

16.3. При виновно неизпълнение на задълженията по договора, с изключение на случаите по т.16.1. и 16.2, неизправната страна дължи на изправната неустойка в размер на 10% (десет) върху стойността на договора.

16.4. За действително претърпени вреди в размер по-голям от размера на уговорените неустойки, заинтересованата страна може да търси обезщетение в пълен размер по общия гражданскоправен ред.

16.5. За всяко констатирано от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** нарушение на разпоредбите на раздел 11 и 12 от Общите условия на договора, както и на инструкции, правилници, получен инструктаж за работа в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД и поддържане на чистотата на работната площадка от страна на наети лица от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, последният заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** неустойка в размер на 200 лв за всяко лице, за всяко нарушение. Неустойките се налагат при наличие на протокол от звено "Контрол на производствената дейност" или от длъжностни лица по техническа безопасност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

16.6. При три или повече нарушения по т. 16.5, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да наложи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** санкция, в размер на 5 % (пет процента) от стойността на договора.

17. ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРА

17.1. Двете страни имат право да прекратят договора по взаимно съгласие изразено в двустранен протокол.

17.2. Всяка от страните може да поиска прекратяване на договора с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, отправено до другата страна.

17.3. Договорът може да бъде прекратен по искане на всяка от двете страни при настъпване на обстоятелства по Раздел 18 от общите условия на договора. В този случай страните подписват двустранен протокол за оформяне на отношенията между тях.

17.4. Договорът може да бъде развален чрез 15 (петнадесет) дневно писмено предизвестие от изправната страна до неизправната в случай на неизпълнение на поетите с договора задължения.

17.5. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да прекрати договора, ако в резултат на непредвидени обстоятелства, не е в състояние да изпълни своите задължения. В тези случаи **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** действително изпълнените и приети дейности по договора, без да дължи обезщетение за претърпени вреди и /или пропуснати ползи.

17.6. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали договора и да поиска заплащане на неустойка по т.16.1, но не повече от сумата определена в раздел 2 на договора, в случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не започне работа по договора повече от 30 дни след датата за начало на изпълнението.

18. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

18.1. В случай, че някоя от страните не може да изпълни задълженията си по този договор поради непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер възникнало след сключване на договора, което пречатства неговото изпълнение, тя е длъжна в 3-дневен срок писмено да уведоми другата страна за това. Това събитие следва да бъде потвърдено от компетентните органи на държавата, в която е възникнало събитието, в противен случай страната не може да се позове на непреодолима сила.

18.2. Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията и свързаните с тях насрещни задължения се спира и срокът на договора се удължава с времето, през което е била налице непреодолимата сила.

18.3. Когато непреодолимата сила продължи повече от 30 (тридесет) дни, всяка от страните може да поиска договора да бъде прекратен.

19. РЕД ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕТЕ

19.1. Всички спорни въпроси, произлизащи от настоящия договор или при изпълнението му, ще се решават чрез преговори между двете страни. В случай, че спорните въпроси не могат да бъдат решени чрез преговори, същите ще бъдат решавани съгласно Българското законодателство (ЗОП, ЗЗД, ТЗ, ГПК и др.)

19.2. В случай на спор между страните при тълкуването на настоящия договор, трябва да се спазва следния ред на приоритет на документите:

- Договорът, подписан от страните;
- Общи условия на договора;
- Техническа оферта на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**
- Техническо задание /техническа спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
- Предлагана цена.

20. ОТГОВОРНО ЛИЦЕ ОТ СТРАНА НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

20.1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да определи отговорно лице по изпълнението на договора. Отговорното лице представя **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и организира работата по договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

20.2. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да смени отговорното лице по всяко време на изпълнение на договора. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се уведомява писмено за предприетата промяна.

21. ОТГОВОРНО ЛИЦЕ ОТ СТРАНА НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

21.1. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да определи отговорно лице по изпълнението на договора. Отговорното лице представя **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и организира работата по договора

от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

21.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да смени отговорното лице по всяко време на изпълнение на договора. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се уведомява писмено за предприетата промяна.

22. КОМУНИКАЦИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ

22.1. Комуникацията между страните се води само между определените отговорни лица чрез референта по договора. Когато дадено съобщение трябва да достигне до друго лице, участващо в изпълнението от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, това се осъществява чрез отговорните лица по договора.

22.2. Всички съобщения, предизвестия и нареждания, свързани с изпълнението на договора и разменяни между **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** са валидни, когато са изпратени в писмена форма – лично, чрез електронна поща, телефакс или куриер, срещу потвърждение от приемащата страна.

22.3. Валидните адреси, факс номера и електронна поща на страните се посочват в договора. В случай, че това не е посочено в договора, за валидни адрес и факс номер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** се считат, посочените в документацията за участие в процедурата за възлагане на обществена поръчка, а на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – посочените в неговата оферта.

22.4. Между страните се допуска неформална комуникация по телефона с оглед улесняване на работата. Неформалната комуникация няма юридическа стойност и не се счита за официално приета.

22.5. Комуникацията с чуждестранни **ИЗПЪЛНИТЕЛИ** се осъществява на български език. Осигуряването на превод на документите на български език е за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

22.6. Всяка от страните има право да изиска първоначална среща при стартиране на договора с цел уточняване на изискванията към изпълнение на договора, целите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, критериите за оценка на изпълнението на договора и планиране, изпълнение и производство, които трябва да извърши **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

22.7. Когато в хода на изпълнение на работата по договора възникнат обстоятелства, изискващи съставянето на двустранно подписан констативен протокол, заинтересованата страна отправя до другата мотивирана покана с обозначено място, дата и час на срещата. Уведомената страна е длъжна да отговори в три дневен срок след уведомяването (за дата на уведомяването се счита датата на входящия номер).

23. ЕЗИК НА ДОГОВОРА

23.1. Договорът с местни **ИЗПЪЛНИТЕЛИ** се съставя и подписва на български език в 2 еднообразни екземпляра.

23.2. С чуждестранни изпълнители, договора се подписва на български език и на друг език, ако това е упоменато в договора. При противоречие на текстовете на различните езици, валиден е българският текст, освен ако не е определено друго в договора.

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

“СМ Консулта”ЕООД
1434 София
ул. “Симеоновско шосе” №276
тел и факс: 02/95899 49/59
E-mail: office@smcon.com
ЕИК 121627612
ИН по ЗДДС BG 121627612

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

УПРАВИТЕЛ
СВЕТЛА МАНОЛОВА

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

“АЕЦ Козлодуй” ЕАД
3321 Козлодуй
БЪЛГАРИЯ
тел/факс: 0973/73530; 0973/76027
E-mail: commercial@npp.bg
ЕИК 106513772
ИН по ЗДДС BG 106513772

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
ИВАН АНДРЕЕВ


“АЕЦ КОЗЛОДУЙ” ЕАД

Блок: ОСО

Система:

Подразделение: У-е ФР

УТВЪРЖДАВАМ,

ЗАМ. ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР:

ЦАНКО БАЧИЙСКИ

..... 2017 г.

СЪГЛАСУВАЛИ:

ДИРЕКТОР БиК:
/Е. Едрев/ДИРЕКТОР ИиФ:
/Г. Кирков/**ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ**№ 17.411 73 369

за услуга: „Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN за 91 конкурентни лиценза“

Настоящото техническо задание съдържа техническа спецификация съгласно Закона за обществените поръчки

1. Предмет на дейността

Предмета на техническото задание е осигуряване на сервизна поддръжка на Infor ERP LN за 91 конкурентни лиценза, за което е необходимо сключване на договор.

2. Обем на извършваната услуга

Изпълнителят трябва да извърши следните основни дейности:

2.1. Оказване на техническа помощ и поддръжка, съгласно стандартните правила на производителя на софтуера.

2.2. Оказване на техническа помощ и поддръжка на инсталацията на софтуерно приложение Infor ERP LN на основен, тестови и резервен сървър.

2.3. Локализиране, анализ и отстраняване на проблеми. Всеки етап да се документира в сайт-портала на фирмата <http://support.smcon.com>, чрез двустранно одобрен шаблон за комуникация (Приложение 5), съгласно който Изпълнителят следва да уведомява Възложителя за статуса на докладваните проблеми. Шаблонът следва да съдържа информация относно анализа на проблема, коригиращите мерки и тяхното изпълнение, с оглед отчитането на времето за реакция по т.5 от техническото задание.



2.4. Консултации по телефона свързани с функционирането, използването, настройките и администрирането системата.

2.5. Своевременно актуализиране на системата (само след съгласуване и разрешение от Възложителя) с приложимите актуализации и подобрения на софтуера, като:

- Програмни решения (Solutions);
- Софтуерни поправки (fixes, patches);
- Пакети от актуализации (weekly collections).

2.6. Осигуряване на достъп на две определени лица от "АЕЦ Козлодуй" ЕАД до глобалната мрежа за поддръжка на Infor_ERP LN – www.inforxtreme.com, за ползване на услугите предоставяни от производителя на софтуера.

2.7. Осигуряване на постоянна телефонна връзка извън рамките на сервизните часове (от 07.30ч. до 16.30ч.) за подаване на заявки на поддръжка с приоритет „Спешно“ съгласно дефиниция на приоритети по точка 5.

3. Организация на работата по изпълнение на услугата

3.1. План за изпълнение на дейностите по услугата

Началната дата на започване на работата е датата, определена в договор за поддръжка. Срокът за извършване на работата е две години.

3.2. Условия за изпълнение на услугата

3.2.1 Условия и дейности, които трябва да се изпълнят от „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

При изпълнение на дейностите по договора, "АЕЦ Козлодуй" ЕАД предоставя на Изпълнителя едно оборудвано с персонален компютър работно място и едно потребителско име за достъп до локалната компютърна мрежа, при спазване на изискванията на ДОД.ИНД.ПК.070 „Правила за осигуряване на качеството. Използване на информационни системи, компютърна и офис-техника в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД".

"АЕЦ Козлодуй" ЕАД трябва да излъчи ръководител екип и членове на екипа отговарящи за внедрените функционални области от системата, като за всяка област трябва да има титуляр и заместник.

"АЕЦ Козлодуй" ЕАД трябва да осигури необходимата квалификация на персонала работещ пряко със системата, като изискването е да имат начална компютърна грамотност и свободно боравене с офис-пакети (Microsoft Office).

3.2.2 Условия и дейности, които трябва да се изпълнят от Изпълнителя.

Изпълнителят трябва да излъчи ръководител екип и членове на екипа отговарящи за внедрените функционални области от системата, като за всяка област трябва да има титуляр и заместник.

Изпълнителя трябва да осигури необходимата квалификация на персонала работещ пряко със системата, като изискването е титуляра и заместника да познават детайлно съответната функционална област, за която отговарят от системата във вида, настройките и софтуерните доработки, които се използват в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

Предлаганите решения на проблеми трябва да бъдат реализирани с наличната и използвана в момента в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД комуникационна инфраструктура и компютърна техника, както и да са работоспособни върху следната платформа:

- приложен сървър – MS Windows Server 2003 /MS Windows Server 2008 / MS Windows Server 2012 / MS Windows Server 2016;
- MS SQL Server 2005 / MS SQL Server 2008 / MS SQL Server 2012 / MS SQL Server 2014 / MS SQL Server 2016;
- работни станции – MS Windows XP, MS Windows 7, MS Windows 8, MS Windows 10.

Дейностите по сервизната поддръжка трябва са съобразени както със стандартните функционалности и настройки на системата, така и с действащите доработки, при спазване на следните изисквания:

- да се поддържа българската локализация и специфичната локализация за “АЕЦ Козлодуй” ЕАД при инсталиране на актуализации и подобрения на софтуера;
- да се поддържа функционалната съвместимост на новоинсталирани решения с внедрените до момента доработки;
- да се поддържа общ графичен потребителски интерфейс;
- всички компоненти от графичния интерфейс, представляващи доработки/изменения внесени от Изпълнителя, да са придружени с потребителска документация;
- да се поддържа тестови сървър с операционна система, актуална инсталация и данни на системата, каквито са в “АЕЦ Козлодуй” ЕАД;
- компонентите, реализиращи доработки / изменения да бъдат кодирани съгласно предварително дефинирана система в рамките на клиентското VRC.

Изпълнителят трябва да гарантира, че предлаганите решения на проблеми:

- съответстват на текущо използваната в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД специфична локализация;
- не влошават надеждността на системата.

3.2.3 Условия за достъп на персонала на външната организация, съгласно ДБК.КД.ИН.028 „Инструкция по качество. Работа на външни организации при сключен договор”.

За разрешение за достъп до работа е задължително работниците да преминат:

- Обучение “Въведение в АЕЦ” в УТЦ на “АЕЦ Козлодуй” ЕАД;
- Проверка за благонадеждност съгласно изискванията на МВР.

3.3. Критерии за приемане изпълнението на услугата

- Подписан двустранно протокол за получените и предварително проверени за съвместимост/приложимост на софтуерните решения, актуализации и доработки;
- Подписани доклади за проблеми – при приемане на изпълнението на коригиращите мерки.

4. Документация

4.1. Документи представени от изпълнителя

- Програма за поддръжка за периода на Договора;
- План за абонаментно поддържане на системата на място „АЕЦ Козлодуй” ЕАД, съдържащ анализ, предложения и указания за отстраняване на диагностицираните проблеми в работата на Infor ERP LN.

В периода на поддръжката, Изпълнителят актуализира съществуващата и/или предоставя допълнителна документация, свързана с направените изменения в системата.

Всички документи изготвени от Изпълнителя трябва да бъдат на български език и да съдържат наименование, автор, дата на изготвяне. Документите се предават на хартиен носител и/или в електронен вид.

4.2. Отчетни документи

Отчетните документи са в съответствие и по образци, съгласно действащата система по качество на Изпълнителя:

- Приемо-предавателен протокол (Приложение 1) - при инсталиране на актуализации и доработки;
- Протокол от работна среща (Приложение 2) - при работни срещи и консултации на място;
- Сервизен дневник (Приложение 3) - поддържан от Изпълнителя и регистриращ консултации по телефона и електронна поща, имащи отношение към познанията;
- Доклад за проблем (Приложение 4) с нанесени данни относно анализа на проблема, коригиращите мерки и тяхното изпълнение, в съответствие с шаблона за кореспонденция (Приложение 5).

4.3. Ред за влизане в сила на документите

Няма специални изисквания.

5. Срокове за реакция

Въвеждат се следните дефиниции на срокове за реакция

- **Приоритет Спешно** означава, че система при Възложителя е спряла и не може да продължи работата с нея.
- **Приоритет Бързо** означава, че има сериозни проблеми при изпълняването на основни бизнес функции.

- **Приоритет Нормално** означава не критичен проблем, при който Възложителят може да продължи да работи

Изпълнителят трябва да спазва следните срокове за реакция при подаване на заявки за поддръжка:

- За приоритет "Спешно" – 3 часа в рамките на сервизните часове;
- За приоритет "Бързо" – 5 часа в рамките на сервизните часове;
- За приоритет "Нормално" – 7 часа в рамките на сервизните часове.

При възникване на проблем, който не може да бъде решен дистанционно, изпълнителят да осигури представител на място в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД.

6. Осигуряване на качеството

6.1. Специфични изисквания

Изпълнителят трябва да прилага сертифицирана система за управление на качеството, съгласно БДС EN ISO 9001 или еквивалент и система за управление на информационната сигурност, съгласно БДС ISO 27001 или еквивалент.

Спазване на изискванията на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД за работа с външни организации съгласно ДБК.КД.ИН.028 „Инструкция по качество. Работа на външни организации при сключен договор”.

Спазване на изискванията на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД за разработване на софтуерни продукти, съгласно ДОД.ОУ.ПОК.218 "Правила за осигуряване на качеството за заявяване, разработване и въвеждане в експлоатация на софтуер”.

При извършване на изменения Изпълнителят гарантира запазване на работоспособност на системата и на съществуващите функции на Infor ERP LN, които не са предмет на решавания проблем.

6.2. Квалификация на персонала на Изпълнителя

Специалистите, работещи по проекта да имат най-малко 4 години опит при внедряването на ERP системи, от които поне 2 години с Infor ERP LN.

6.3. Необходими лицензи и разрешения

Документ, удостоверяващ, че Изпълнителя е оторизиран да извършва внедряване и консултантска дейност за продукта Infor ERP LN.

6.4. Изисквания за опит на Изпълнителя

Фирмата трябва да има най-малко 5 години опит във внедряването и поддръжането на Infor ERP LN.

6.5. Обучение на персонал на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

Няма отношение.

7. Контрол от страна на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД

„АЕЦ Козлодуй” ЕАД при необходимост има право да провежда одити на системата по качество на Изпълнителя при спазване изискванията на ДОД.ОК.ИК.049 "Инструкция по

качество. Организация и провеждане на одит на външни организации /одит от втора страна/".

Изпълнителя трябва писмено да гарантира съгласието си с това условие и да гарантира осигуряване на достъп до персонал, помещения, съоръжения, инструменти и документи, използвани от външните организации и техни под-изпълнители.

8. Прилагане на изискванията към подизпълнители на основния изпълнител

Всички изисквания, поставени по-горе в това Техническо задание трябва да бъдат изпълнявани и от всички евентуални под-изпълнители на основния изпълнител по договора.

Основният изпълнител по договора носи отговорност за контрол на качеството на работата на под-изпълнителите. При използване на под-изпълнители се назначава лице за контрол на качеството (супервайзор) от страна на основния изпълнител

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение 1 - Приемо-предавателен протокол

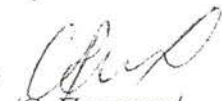
Приложение 2 - Протокол от работна среща

Приложение 3 - Сервизен дневник

Приложение 4 - Доклад за проблем

Приложение 5 - Шаблон за кореспонденция по доклад за проблем

Р-л управление ФР:


14.05.2017 г. /С. Пенкова/

Програма за финансиране

Наименование на програмата за финансиране	Код на мероприятие
Организация и управление 2017 (173)	30602480
Организация и управление 2018 (183)	30602480
Организация и управление 2019 (193)	30602480



<i>Име</i> ИЗПЪЛНИТЕЛ		ПРИЕМО-ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ	
БДС EN ISO 9001:2008			
		ОПЕРАТИВЕН ДОКУМЕНТ	
Идент. №	Версия 1	Стр 1 / 1	
ПРИЕМО-ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ			
<input type="checkbox"/> СТАНОВИЩЕ:			
<input type="checkbox"/> ЗАБЕЛЕЖКА:			
ПРИЕЛ:		ПРЕДАЛ:	
ПОДПИС:	ДАТА:	ПОДПИС:	ДАТА:

Н.Т.А.



"АЕЦ КОЗЛОДУЙ" ЕАД

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Име ИЗПЪЛНИТЕЛ	ПРОТОКОЛ ОТ РАБОТНА СРЕЩА MEETING AGENDA & MINUTES ОПЕРАТИВЕН ДОКУМЕНТ	Идент.№	Версия 1	Стр. 1/1
БДС EN ISO 9001:2008		Идент.№	Версия 1	Стр. 1/1
ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ				
Клиент	Код на проект			
Адрес				
Лице аз контакт				
Телефон	Fax			
E-mail				
ДЕТАЙЛИ НА СРЕЩАТА И УЧАСТНИЦИ				
Тип / Заглавие на срещата				
Място на срещата	Date	Time		
Име / Инициали	Длъжност / Отговорност		Отношение	
ДНЕВЕН РЕД / ЗАПИС				
Ref.	Точки	Действия	Очаквана дата	Отговорен / Инициали
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
ОДОБРЕНИЕ				
КЛИЕНТ				
Име	Име			
Длъжност	Длъжност			
Дата	Дата			
Подпис	Подпис			

Н.Т.А

"АЕЦ КОЗЛОДУЙ" ЕАД

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Доклад за проблеми по ABXox ERP EN

Място

№: 0000000000

№: /

№:

Подадено от:
Година

Датум

Статус

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРОБЛЕМА

Детайлно описание

Местонахождение терминала / код работилница

Област на екрана / код

АНАЛИЗ И КОРИГИРАЩИ МЕРКИ

Анализ на причината за проблема

Обяснение на...

Степен на...

Код

Продължителност

Състояние

Област на екрана за АЕЦ Козлодуй

Подпис: [Име]

Година: 2014

ИЗПЪЛНЕНИ КОРИГИРАЩИ МЕРКИ

Област на екрана / код

Продължителност

Област на екрана

Датум на...

Продължителност за АЕЦ Козлодуй

Подпис: [Име]

Година: 2014

Н.Т.К.

Шаблон за кореспонденция чрез сайт-съпорта
по доклади за проблем

1. При извършване на анализ по подаден доклад за проблем, да се използва следният шаблон за описание на дейностите:

Анализ на причините за проблема:

Коригиращи мерки:

2. След извършени коригиращи мерки по подаден доклад за проблем, да се използва следният шаблон за описание на дейностите:

Описание на изпълнената работа:

Предадени доставки:

3. При необходимост от доуточняване по време на анализ или извършване на коригиращи мерки по подаден доклад за проблем, да се използва следният шаблон за описание на дейностите:

Описание на въпросите:

- 1.
- 2.
- ...

H. T. A.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3


ТЕХНИЧЕСКА ОФЕРТА

ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГА:

„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR
ERP LN ЗА 91 КОНКУРЕНТНИ ЛИЦЕНЗА“

СОФИЯ
11 СЕПТЕМВРИ, 2017 Г.

Н.Т.Р.

	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN ЗА 91 КОНКУРЕНТНИ „	Стр. 2 от 18
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------

1. ПРЕДМЕТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

Настоящият документ представлява предложението на СМ Консулта ЕООД за изпълнение на дейности по Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN за 91 конкурентни лиценза.

В АЕЦ Козлодуй ЕАД са доставени и инсталирани общо 91 лиценза на системата. Последната версия на продукта налична на пазара е Infor ERP LN.

Съгласно подписано при доставка на лицензите софтуерно лицензионно споразумение между АЕЦ Козлодуй ЕАД и Infor, производител на интегрираната система за управление, са описани услугите, които се предоставят от Infor на потребителите на софтуер, произведен и поддържан като версия от Infor.

Предложената програма за осигуряване на едногодишна Техническо обслужване и поддръжка е изготвена изцяло в съответствие с политиката за поддръжка на Infor и ангажиментите, които поема СМ Консулта ЕООД по силата на условията за поддръжка. Оказването на техническа помощ и поддръжка от страна на СМ Консулта ЕООД, са съгласно стандартните правила на производителя на софтуера Infor, и в съответствие със сключено при доставка на лицензите софтуерно лицензионно споразумение между АЕЦ Козлодуй ЕАД и Infor,

2. ОБЕМ НА ИЗВЪРШВАНАТА УСЛУГА

Обхватът на основните дейности по договора включва:

- 2.1. Оказване на техническа помощ и поддръжка, съгласно стандартните правила на производителя на софтуера.
- 2.2. Оказване на техническа помощ и поддръжка на инсталацията на софтуерно приложение Infor ERP LN на основния и резервен сървър.
- 2.3. Локализиране, анализ и отстраняване на технически проблеми, като всеки етап ще бъде документиран в сайт портала на фирмата, а именно <http://support.smcon.com> посредством одобрен от двете страни шаблон за комуникация и съдържащ цялата информация относно анализа на проблема, коригиращите мерки и тяхното изпълнение, с оглед отчитане времето за реакция. В съответствие с приетия шаблон за комуникация, Изпълнителя се ангажира да уведомява Възложителя за сдтатуса на докладваните проблеми.

H.T.P.

- 2.4. Консултации и съдействие по телефона, свързани с функционирането, използването и настройките и администрирането на системата.
- 2.5. Своевременно актуализиране на системата след съгласуване и разрешение от Възложителя, като:
- Програмни решения (Solutions);
 - Софтуерни поправки (fixes, patches);
 - Пакети от актуализации (weekly collections).

Извършването на описаните услуги е възможно, съгласно условията на стандартните правила на производителя на софтуера и платена такса за поддръжка от страна на АЕЦ Козлодуй ЕАД.

- 2.6. Осигуряване на достъп на определени лица – до двама служители от АЕЦ Козлодуй ЕАД до глобалната мрежа за поддръжка на Infor ERP LN – www.inforextreme.com за ползване на услугите, предоставяни от производителя на софтуера Infor.
- 2.7. Осигуряване на постоянна телефонна връзка за подаване на заявки за поддръжка с приоритет „Спешно“ в часовия диапазон от 07.30 до 16.30 ч. всеки работен ден от седмицата.
- 2.8. Осигуряването на постоянна телефонна връзка - 24/7 извън рамките на сервизните часове е предмет на отделно Техническо задание и ценово договаряне между страните.

Описаните основни дейности ще бъдат извършвани от екипа на СМ Консулта ЕООД, при спазване на изискванията на АЕЦ Козлодуй за организация на работата, условия за достъп на персонала на Външна организация до АЕЦ Козлодуй ЕАД.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГАТА

3.1. План за изпълнение на дейностите на услугата

В съответствие с поставените от Възложителя изисквания за начална дата на стартиране на работата по проекта е датата определена в договора за поддръжка. Срокът на изпълнение на предложените дейности по предмета на поръчката е две години.

3.2. Условия за изпълнение на услугата

Н.Т.Р

3.2.1. Условия и дейности, които ще се изпълняват от Възложителя

При изпълнение на дейностите по договора, "АЕЦ Козлодуй" ЕАД предоставя на Изпълнителя едно оборудвано с персонален компютър работно място и едно потребителско име за достъп до локалната компютърна мрежа, при спазване на изискванията на ДОД.ИНД.ПК.070. „Правила за осигуряване на качеството. Използване на информационни системи, компютърна и офис-техника в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД".

"АЕЦ Козлодуй" ЕАД трябва да излъчи ръководител екип и членове на екипа отговарящи за внедрените функционални области от системата, като за всяка област трябва да има титуляр и заместник.

"АЕЦ Козлодуй" ЕАД трябва да осигури необходимата квалификация на персонала работещ пряко със системата, като изискването е да имат начална компютърна грамотност и свободно боравене с офис-пакети (Microsoft Office).

"АЕЦ Козлодуй" ЕАД трябва стриктно да се придържа към утвърждения от Възложителя документ „План за архивиране/възстановяване на сървър“

3.2.2. Условия и дейности, които ще се изпълняват от Изпълнителя

Изпълнителят ще определи ръководител екип и членове на екипа, отговарящи за внедрените функционални области от системата, като за всяка област ще бъдат определени титуляр и заместник.

Определените от Изпълнителя ръководител екип и членове на екипа притежават необходимата квалификация за работа със системата, като определеният титуляр и заместник познават детайлно съответната функционална област, за която отговарят от системата във вида, настройките и софтуерните доработки, които се използва в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

Предлаганите решения на проблеми трябва ще бъдат реализирани с наличната и използвана в момента в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД комуникационна инфраструктура и компютърна техника, както и тяхната работоспособни върху следната платформа:

- приложен сървър – MS Windows Server 2003 /MS Windows Server 2008/MS Windows Server 2012 / MS Windows Server 2016;
- MS SQL Server 2005, MS SQL Server 2008, MS SQL Server 2012, MS SQL Server 2014, MS SQL Server 2016;
- работни станции – MS Windows XP, MS Windows 7, MS Windows 8, MS Windows 10.

Дейностите по сервизната поддръжка ще бъдат съобразени със стандартните функционалности и настройки на системата, така и с действащите доработки, при спазване на следните изисквания:

Н. Т. А.

- поддръжка на българска локализация и специфичната локализация за "АЕЦ Козлодуй" ЕАД при инсталиране на актуализации и подобрения на софтуера;
- поддръжка на функционалната съвместимост на новоинсталирани решения с внедрените до момента доработки;
- поддръжка на общ графичен потребителски интерфейс;
- всички компоненти от графичния интерфейс, представляващи доработки/ изменения внесени от Изпълнителя, ще бъдат придружени с потребителска документация;
- поддръжка на тестови сървър с операционна система, актуална инсталация и данни на системата, каквито са в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД.
- Компонентите, реализиращи доработки / изменения ще бъдат кодирани съгласно предварително дефинирана система в рамките на клиентското VRC.

Дейностите по сервизната поддръжка, ще са съобразени със стандартните функционалности и настройки на софтуера и действащите доработки.

Ще бъдат спазени следните изисквания:

- Поддържане на българските локализации и специфичните такива за АЕЦ Козлодуй ЕАД;
- Ще се поддържа функционална съвместимост на новоинсталирани решения с внедрените доработки до момента;
- Ще се поддържа общ графичен потребителски интерфейс;
- Ще бъде осигурена придружаваща потребителска документация за всички внесени от Изпълнителя компоненти на графичен потребителски интерфейс, представляващи доработки / изменения
- Ще се поддържа на територията на Възложителя тестови сървър с данни на системата, каквито са в АЕЦ Козлодуй ЕАД;
- Компонентите, реализиращи доработки / изменения, ще бъдат кодирани в съответствие с предварително дефинирана система в рамките на клиентското VRC.

Предлаганите решения на проблеми

- няма да влошават надеждността на системата;
- ще съответстват на текущо използваните при Възложителя локализации.

3.3. Условия за достъп на персонала на Външната организация, съгласно инструкция по качество ДБК.КД.ИН.028.

За разрешение за достъп до работа определените специалисти от страна на СМ Консулта ЕООД, задължително ще преминат:

- Обучение "Въведение в АЕЦ" в УТЦ на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД;
- Проверка за благонадеждност съгласно изискванията на МВР.

H.T.P.

3.4. Критерии за приемане изпълнението на услугата

- Двустранно подписан протокол за получените и предварително проверени за съвместимост/приложимост на софтуерните решения, актуализации и доработки;
- Подписани доклади за проблеми – при приемане на изпълнението на коригиращите мерки.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

4.1. Документи, представени от Изпълнителя

- Програма за поддръжка за периода на Договора
- План за абонаментно поддръжане на системата на място при възложителя, с анализ, предложения и указания за отстраняване на диагностицирните проблеми в работата на Infor ERP LN

В периода на поддръжка Изпълнителя ще актуализира съществуващата и/или предоставя допълнителна документация, свързана с извършените изменения в системата.

Всички документи, изготвени от СМ Консулта ЕООД, ще бъдат предоставени на български език и ще съдържат следните реквизити: наименование, автор, дата на изготвяне на същия. Документите ще се предават на хартиен носител и/или в електронен вид.

4.2. Отчетни документи

Отчетните документи ще бъдат в пълно съответствие и по образците, съгласно действащата система за качество на СМ Консулта ЕООД, както следва:

- Приемо-предавателен протокол (Приложение 1) - при инсталиране на актуализации и доработки;
- Протокол от работна среща (Приложение 2) - при организиране на работни срещи и консултации на място;
- Сервизен дневник (Приложение 3) - поддържан от Изпълнителя и регистриращ оказаното съдействие от страна на Изпълнителя по телефона и електронна поща, имащо отношение към познанията;
- Доклад за проблем (Приложение 4) с нанесени данни относно анализа на проблема, коригиращите мерки и тяхното изпълнение, в съответствие с шаблона за кореспонденция (Приложение 5);

H.T.F.

4.3. Ред за влизане в сила на документите

Не са определени специални изисквания.

5. СРОКОВЕ И РЕАКЦИЯ

Дейностите, свързани с поддръжката на системата предлагани от „СМ Консулта“ ЕООД се характеризира със следните приоритети на заявките за поддръжка и следните срокове за реакция при подаване на заявки за поддръжка от страна на Възложителя:

1. **Приоритет „Спешно“** - Системата при клиента е спряла и работата с нея не може да продължи. Време за реакция при заявка с приоритет **“спешно”**: **3ч. (три часа)** в рамките на сервизните часове.
2. **Приоритет „Бързо“** - Проблем, който не е критичен, но има сериозен проблем при изпълнението от страна на Възложителя на основни бизнес функции. Време за реакция при заявка с приоритет **“бързо”**: **5ч. (пет часа)** в рамките на сервизните часове.
3. **Приоритет „Нормално“**. Не критичен проблем, при който Възложителят може да продължи работа. Време за реакция при заявка с приоритет **“нормално”**: **7ч. (седем часа)** в рамките на сервизните часове.

При възникване на проблем, който не може да бъде решен дистанционно, СМ Консулта ЕООД се ангажира да осигури представител на място.

Всяка заявка/отговор трябва да бъде изпратена в писмен вид чрез портал за поддръжка www.support.smcon.com и е ефективна от момента на получаването ѝ от другата страна. Подаването на заявка може да бъде предхождано от телефонно обаждане, но заявката се счита за получена само в писмен вид.

6. ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО

6.1. Специфични характеристики

СМ Консулта ЕООД е сертифицирана и работи съгласно изискванията на стандарта за качество ISO 9001:2008.

СМ Консулта ЕООД е сертифицирана и работи съгласно изискванията на стандарта за управление на информационната сигурност ISO 27001:2013.

При осъществяване на дейността по техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN в АЕЦ Козлодуй ще бъдат съобразени описаните изисквания поставени в Техническото задание на АЕЦ Козлодуй за работа с външни организации съгласно:

- ДБК.КД.ИН.028 Инструкция по качество. Работа на външни организации при сключен договор.
- ДОД.ОУЛПОК.218 Правила за осигуряване на качеството за заявяване, разработване и въвеждане в експлоатация на софтуер

Изпълнителят гарантира, работоспособността на системата единствено и само съгласно лицензионните условия на производителя Infor.

6.2. Квалификация на персонала

Определените от Изпълнителя ръководител екип и членове на екипа притежават необходимата квалификация за работа със системата, като определения титуляр и заместник познават детайлно съответната функционална област, за която отговарят от системата във вида, настройките и къстамизациите, с които се използва в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

Определените специалисти притежават над 6 години опит при внедряване на ERP системи, от които минимум 2 години с Infor ERP LN.

6.3. Необходими лицензи

СМ Консулта ЕООД предоставя документ от производителя на софтуера Infor, че е оторизирана да извършва внедряване и консултантска дейност за продукта Infor ERP LN.

6.4. Опит на Изпълнителя

СМ Консулта ЕООД е фирма с утвърдено място на българския ИТ пазар вече над 20 години. Една от основните дейности на компанията е внедряването, консултациите, къстъмизациите и поддръжката на мениджърски информационни системи. Като водеща компания в интегрирането на ERP, СМ Консулта ЕООД има редица успешно реализирани проекти в индустрията и търговията с продукта Infor ERP LN.

7. КОНТРОЛ ОТ СТРАНА НА АЕЦ

7.1. Инспекции и проверки на площадката

СМ Консулта ЕООД декларира съгласието си „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД при необходимост да провежда одити на системата по качество на Изпълнителя (одит от втора страна) при спазване изискванията на ДОД.ОК.ИН.049 Инструкция по качество. Провеждане на одити на външни организации.

8. ПРИЛАГАНЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА КЪМ ПОД-ИЗПЪЛНИТЕЛИ НА ОСНОВНИЯ ИЗПЪЛНИТЕЛ

СМ Консулта ЕООД декларира НЕ ИЗПОЛЗВАНЕТО на подизпълнители при изпълнение на дейностите по настоящата процедура.

9. ПРОГРАМА ЗА СЕРВИЗНА ПОДДРЪЖКА, ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ПЛАН ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ, ОРГАНИЗАЦИЯ И НИВО НА КОНТРОЛ

При инсталирането на нови Програмни решения (Solutions) и Колекции от актуализации (Weekly Collections) част от етикетите, съобщенията, менютата, описанията и други елементи на интерфейса на Infor ERP LN, които са свързани с актуализираната/поправяната част от системата, се подменят с английското си значение. Освен това, в някои от случаите поправяната функционалност е пряко свързана с функционалности, специално разработени за нуждите на АЕЦ Козлодуй. В тези случаи съществува сериозна вероятност, промените в стандартната функционалност на системата, да се окажат несъвместими с функционалностите на АЕЦ Козлодуй ЕАД, което от своя страна води до нарушаване на нормалния работен процес в АЕЦ Козлодуй ЕАД.

За да се избегнат такива случаи на нарушаване на работния процес в следствие на инсталиране на различните типове актуализации на системата, е необходимо преди тяхното инсталиране в АЕЦ Козлодуй ЕАД, консултантите на СМ Консулта да инсталират тези актуализации на тестовата си система в София. След това, те трябва да проверят дали актуализациите влизат в конфликт с функционалностите на АЕЦ Козлодуй ЕАД. В случаите, в които бъдат открити такива несъвместимости трябва да бъдат анализирани причините за възникването на несъвместимостите и да бъдат извършени съответните промени в софтуера, чрез които тези несъвместимости да бъдат отстранени.

След инсталирането на описаните по-горе актуализации на системата, е необходимо да бъдат прегледани всички етикети, описания, съобщения и други елементи на интерфейса на системата, за да бъдат открити елементите, които са заменени с английските си значения. Тези елементи трябва да бъдат преведени на български и подготвени за инсталиране в АЕЦ Козлодуй ЕАД.

Така описаните по-горе дейности са абсолютно задължителни, за да се гарантира работоспособността на системата в АЕЦ Козлодуй ЕАД след нейното актуализиране. След изпълнението на тези дейности, актуализациите на системата са готови за инсталиране на компютрите на АЕЦ Козлодуй ЕАД.

Термини, дефиниции и документи

1. **Сервизна поддръжка (Support).** Съвкупност от действия от страна на СМ Консулта, отнасящи се до функционирането и използването на софтуера. Тези дейности включват консултации, локализиране и отстраняване на проблеми и грешки във внедрената към датата на подписване на настоящия договор за поддръжка функционалност. Сервизната поддръжка се осъществява чрез портал за поддръжка (<http://support.smcon.com>), телефон или на място, като включва и инсталиране на програмни решения (Solutions), колекции от актуализации (weekly collection), актуализиране на техническата документация (при промени в системата в следствие на отстраняване на грешки, инсталиране на сервизни пакети и др.)

H. T. P.

2. **Доработка (Customization).** Промяна в наличната внедрена функционалност на софтуера и/или създаване на нова функционалност, по задание на клиента, с цел да се отговори на специфичните му функционални изисквания.
3. **Случай (Case).** Запис за проблем, въпрос или заявка за обслужване, който е регистриран в системата за поддръжка Infor ERP LN - One Point Support (OPS). Тези записи са основните единици на действията по поддръжката и всеки case получава уникален идентификационен номер (case number).
4. **Случаи, свързани с познанието (Knowledge Related Support Cases, KR).** Запитвания, свързани с употребата на внедрените функционалности на системата или уточнения във връзка с документацията.
5. **Дефект (Defect).** Софтуерен проблем (бъг, bug), поради който системата се държи по начин, различен от планирания при процеса на проектиране и кодиране.
6. **Грешка (Error).** Стойност, която не отговаря на истинската или очаквана стойност. Грешките са резултат от неправилно действие/операция в системата.
7. **Инсталация (Installation).** Екземпляр на Infor ERP LN софтуер, който е инсталиран за използване при клиент.
8. **Време за реакция (Response Time).** Период от време между приемането на заявката за обслужване и момента, в който СМ Консулта уведомява клиента за предприетите мерки за решаване на проблема.
9. **Програмни решение (Solution).** Запис, съдържащ полезна информация за случаи, дефекти, информация за пачове, решения на проблеми и др.
10. **Сервизни часове.** Работното време на СМ Консулта – от 9:00ч до 18:00ч, от понеделник до петък, с изключение на официалните празници.
11. **Период на поддръжка.** Писмено определен между двете страни период от време.
12. **Доклад за проблем.** Документ, удостоверяващ наличието на проблем в използваната функционалност на системата - дефект или грешка в стандартната функционалност на системата или в доработките, разработени от СМ Консулта.
13. **Искане за обслужване.** Документ, чрез който се изисква разработването на нова функционалност и/или промяната на вече приета функционалност. Изпълнението на искания за обслужване е извън обхвата на програмата за поддръжка.

H.T.A.

14. **Приемо-предавателен протокол. Документ, който удостоверява, че** предложеното от СМ Консулта решение на даден проблем/въпрос отговаря на изискванията на АЕЦ Козлодуй и на поставените критерии за качество.
15. **Отчет за консултантските часове.** Документ, който съдържа информация за времето, което консултантът е изразходвал при посещението си на място при клиента и проблемите/въпросите, по които е работил.
16. **Протокол от работна среща.** Документ, който удостоверява въпросите, които са обсъждани с представители клиента по време на съвместна среща, решенията, които са взети и задачите, които са поставени по време на срещата.
17. **Шаблон за кореспонденция чрез сайт-съпорта по доклад за проблем.** Документ, който се използва при извършване на анализ по подаден доклад за проблем и след извършени коригиращи мерки по подаден за доклад проблем.

Обхват на програмата за сервизна поддръжка на INFOR ERP LN.

Програмата за поддръжка не включва обслужване при проблеми, предизвикани от случаи, които нямат отношение към поддържането на софтуера. Тези услуги се калкулират и фактурират самостоятелно. Следва списък на случаи, които нямат отношение към поддържането на софтуера, но този списък не изчерпва всички възможности:

- Злополуки: физически, електрически или електромагнитен удар; пожар; нестабилно електрическо захранване; повреди от дим; опериране със софтуера, хардуера и телекомуникациите в противоречие с инструкциите на производителя и инструкциите за експлоатация;
- Неправилна инсталация от страна на клиента или използване на софтуера не по предназначение, или в противоречие с описаните в документацията инструкции;
- Модифициране, настройване или опити за модернизация на софтуера, извършвани от трети страни или от клиента;
- Нелицензиран софтуер и поражения нанесени от компютърни вируси;
- Поражения, нанесени умишлено от служители на клиента или поради некомпетентност;
- Софтуерни програми изготвени от клиента или трети страни;
- Поддръжката не включва изготвяне на доработки. Изготвянето на допълнителна функционалност или промяна на наличната такава е извън обхвата на договора за поддръжка. Доработките се калкулират и фактурират отделно.

Планът за изпълнение на дейностите сервизна поддръжка на INFOR ERP LN включва следните дейности:

- Оказване на техническа помощ и поддръжка, съгласно стандартните правила на производителя на софтуера.
- Локализиране, анализ и отстраняване на проблеми. Регистриране и обработка на възникнали по време на периода на поддръжка проблеми, свързани с функционирането на продукта чрез сайта за поддръжка на СМ Консулта ЕООД (<http://support.smcon.com>)
- Консултации и съдействие, свързани с функционирането, използването, настройките и администрирането на системата (по телефон, електронна поща и сайт за поддръжка поддръжка на СМ Консулта ЕООД (<http://support.smcon.com>))
- Получаване и въвеждане на “Solutions” – актуализации и подобрения на продукта, програмни решения от центъра за поддръжка
- Своевременно актуализиране на системата с приложимите актуализации и подобрения на софтуера, като:
 - Сервизни пакети (Service packs);
 - Програмни решения (Solutions);
 - Софтуерни поправки (fixes, patches);
 - Колекции от актуализации (weekly collections);
- Докладване на проблеми (cases) в сайта за поддръжка на Infor, анализиране и предлагане на решения от центъра за поддръжка
- Предоставяне на новите версии на продукта на електронен носител

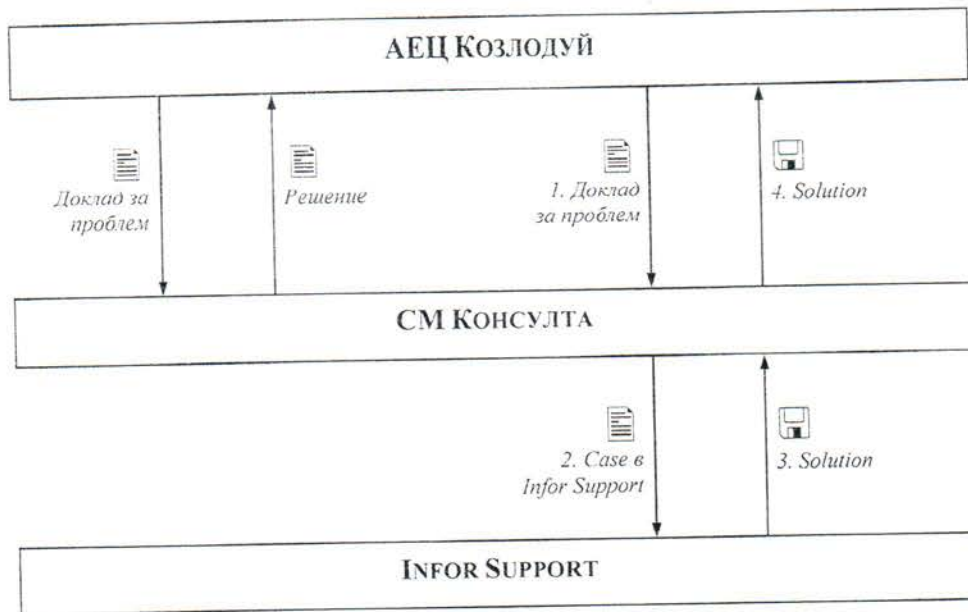
При изпълнение на дейностите за сервизна поддръжка на INFOR ERP LN ще бъде следвана следната организация и контрол:

Участниците в този процес са три:

- АЕЦ “Козлодуй” ЕАД
- СМ Консулта
- Infor Support

На фигурата по-долу са дадени възможните варианти за комуникация с цел отстраняване на възникнал проблем, който попада в обхвата на програмата за сервизна поддръжка на INFOR ERP LN:

Н.Т.А



Контролът по изпълнение на дейностите за сервизна поддръжка на INFOR ERP LN ще се осъществява в съответствие с приложените от страна на АЕЦ Козлодуй отчетни документи.

При изпълнение на дейностите, предмет на настоящето Техническо предложение ще бъдат спазвани следните варианти за комуникация:

Задължение и отговорност на АЕЦ Козлодуй е да организира и поддържа вътрешна система за решаване на проблеми, свързани с Infor ERP LN. Накратко: когато даден краен потребител се сблъска с проблем, той трябва да се обърне за помощ към координатора на своето звено; ако координаторът на звеното не може да реши проблема, той трябва да се обърне за съдействие към главните координатори, като описва проблема с Доклад за проблем; ако и те не могат да решат проблема със собствени средства, могат да се обърнат за съдействие към СМ Консулта. АЕЦ Козлодуй трябва да определи минимум един човек, който има определено високо ниво на познаване на системата и който ще служи като първо ниво на контакт, с цел да филтрира и формулира повикванията за поддръжка. Всички контакти за поддръжка се осъществяват само през посочените представители на АЕЦ Козлодуй ЕАД.

Докладите за проблем се регистрират в портал за поддръжка на СМ Консулта (<http://support.smcon.com>).

H. T. P.



Добре дошли в страницата за он-лайн поддръжка на СМ Консулта.

Ние създаваме нове веб услуги, специално за Базисните клиенти, с цел да подобрим качеството на предоставяната поддръжка на създадените от нас локални разрабки.

Копията за он-лайн поддръжка и достъпа до всички клиенти на СМ Консулта, които имат желание да получат поддръжка как производител на софтуер.

Достъп до системата се осигурява от екипа на СМ Консулта.

За повече информация и въпроси, моля пишете на info@smconsult.com



Потребителско име:

Парола:

ВХОД

Потребителско име:

Парола:

ВХОД

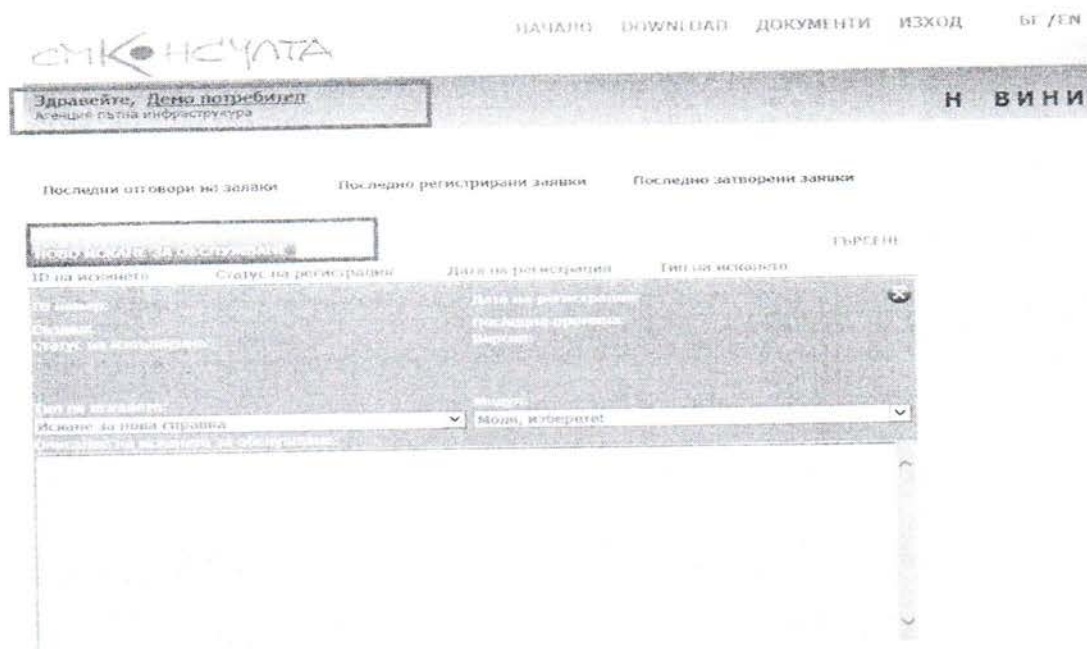
Порталът за обслужване на клиенти съдържа следните характеристики:

- a) Он-лайн регистрация на искания за обслужване от клиента с пълно описание на проблема, с възможност за прикачване файл с допълнителна информация;
- b) Автоматично генериране при регистрация в веб портала за поддръжка на пореден уникален номер на искането за обслужване и дата на неговата регистрация в системата;
- c) Автоматично насочване от системата на регистрираното искане за обслужване към специалист по поддръжка;
- d) Пълен достъп на клиента до информация относно актуалния статус на регистрираното искане за обслужване и текущо предприетите действия за разрешаване на проблема;
- e) Поддържане на пълна история за всички предприети действия от специалист по поддръжката до отстраняването на проблема;

H.T.P

f) Изпращане на e-mail известия на клиента при всяка една промяна в статуса на искането за поддръжка - регистриран, отворен, затворен, отворен отново, приключен;

g) Автоматично следене на време за реакция и отстраняване на проблема за всяко едно регистрирано искане за обслужване.



След като CM Консулта получи Доклад за проблем вариантите са 2:

- CM Консулта решава проблема със собствени сили. В този случай CM Консулта предоставя решението на АЕЦ Козлодуй и се подписва приемо-предавателен протокол. В този случай попадат проблеми, свързани с поддръжката на доработки /локализации и къстамизации/ на системата, изготвени от CM Консулта, консултантска помощ и пояснения относно инсталираните функционалности и програмни проблеми, които не са резултат от бъгове в софтуера. Когато заявката за обслужване е от този тип CM Консулта трябва да реагира в определения от приоритета на заявката срок.
- CM Консулта не може да реши проблема със собствени сили. В този случай става въпрос за бъгове в софтуера или други проблеми, които трябва да бъдат отнесени към Infor support. В този случай CM Консулта ескалира проблема към Infor Support за решение. Това означава, че CM Консулта не може да се ангажира със срок за отстраняване на проблема, тъй като на този етап решението зависи от Infor Support. Подробности, относно статуса на обработката на случая в Infor Support са публикувани на <http://inforxtreme.com>. При получаване на решение от съпорта, то се тества от екипа на CM Консулта за съвместимост с доработките, изготвени за АЕЦ Козлодуй ЕАД. На този етап CM Консулта

H.T.P.

вече може да се ангажира със срокове за тестването, и ако изпратеното от Infor Support решение отстранява проблема и не влиза в противоречия с останалата функционалност на АЕЦ Козлодуй ЕАД, решението се предоставя на АЕЦ Козлодуй ЕАД.

Препоръчва се:

- АЕЦ Козлодуй ЕАД да изпълни всички предварителни условия, описани в настоящия документ, а също така да вземе мерки за гарантиране сигурността на данните и системата като цяло при спазване на утвърдените от Възложителя „План за архивиране/възстановяване на сървър“;
- АЕЦ Козлодуй ЕАД да поддържа актуално архивно (аварийно) копие на всички данни и настройки на системата;
- да се актуализират всички job-ове в MSSQL, които импортират или актуализират данни в базата на Infor, така че да се изпълняват в извънработно време

АЕЦ Козлодуй ЕАД трябва да гарантира, че потребителите на системата (крайни потребители, функционални координатори и др.) притежават необходимата компютърна грамотност.

Регистриране на случаите, отчетност и критерии за приемане на работата

Всички заявки към СМ Консулта, които са предмет на сервизната поддръжка на INFOR ERP LN, независимо от начина на получаването им, се подават в писмен вид към СМ Консулта под формата на Доклад за проблем. При приключването на работата по всяка заявка консултантите на СМ Консулта отразяват изразходваното за тази заявка време. Резултатът от работата се утвърждава от АЕЦ Козлодуй чрез подписването на Приемо-предавателен протокол.

Запитванията, имащи отношение към познанията (консултации по телефона или електронната поща) също се документират от СМ Консулта и се потвърждават от АЕЦ Козлодуй ЕАД.

Препоръки за оптимизиране на сервизните услуги

Това са препоръки, чието изпълнение гарантира оптимизиране на поддръжката. Покриването на тези изисквания осигурява самостоятелно отстраняването на голям брой проблеми, качествено докладване към СМ Консулта на проблемите, които не могат да бъдат решени от специалистите на клиента и като цяло намаляване на времето от откриването на проблем до отстраняването му. Следва списък на основните препоръки:

- Осигуряване на отдалечен достъп. Диагностика и анализа на докладваните проблеми ще бъде улеснено в значителна степен, ако е

Н.Т.Р.

налице възможност за отдалечен достъп до Infor ERP LN инсталацията на АЕЦ Козлодуй ЕАД. Това ще спомогне за допълнително оптимизиране на времето за реакция. Правилното администриране на отдалечената връзка към инсталацията гарантира, че данните са защитени от неправилен достъп, и че отдалечените връзки към сървъра са възможни единствено със знанието, разрешението и съдействието на системните администратори на клиента.

- Допълнително обучение на потребителите. Изключително полезно е поддържането на система за информиране, вътрешно обучение и оценка на знанията на потребителите (ключови и крайни). Опитът сочи, че оптимални резултати се постигат, когато ключовите потребители (функционалните координатори) отговарят за обучението и информираността на своите крайни потребители. Когато бъде отстранен даден проблем или бъдат извършени някакви промени в системата, главните координатори (Координатори АЕЦ) трябва да информират за това функционалните координатори (при необходимост и да ги обучат). След това функционалните координатори отговарят информацията и знанията да достигнат до съответните крайни потребители. Обученията на потребителите трябва да бъдат съпроводени с подходяща форма на контрол и оценка на знанията.
- Система за вътрешен одит на данните. По-голяма част от грешните данни в системата са резултат от потребителски грешки. Отстраняването на тези грешки е трудоемка задача и в общия случай ангажира няколко души от различни звена. Целта на системата за вътрешен одит на данните е грешките да бъдат откривани преди да се разпространяват към другите звена, да се анализират причините за допускане на тези грешки и причините да бъдат своевременно отстранявани. В общият случай инструментът за отстраняване на причините е допълнително обучение на един или повече потребители.
- Система за докладване на проблемите. АЕЦ Козлодуй ЕАД трябва да поддържа система за докладване, анализиране и отстраняване на открити проблеми. Тук става въпрос не само за софтуерни проблеми, а и за организационни такива. Принципите и правилата заложи в системата за докладване на проблемите трябва да се сведат до знанието на всички потребители. В тази система участват:
 - Крайни потребители
 - Функционални координатори (ключови потребители)
 - Главни координатори (координатори АЕЦ)
 - Директори
- Когато краен потребител открие проблем, той трябва да се обърне за съдействие към своя функционален координатор (чрез Доклад за проблем). Ако той не може да реши проблема, трябва да се обърне към главните координатори (чрез Доклад за проблем). Ако проблемът е

Н.Т.Р

организационен и е извън компетенцията му, главният координатор трябва да го пренасочи за решаване към съответните директори. Ако е технически – към СМ Консулта. След като главният координатор получи решението на проблема, той трябва да го сведе до знанието на съответните функционални координатори, а те от своя страна – към крайните потребители.

- Поддържане на актуална документация. Изготвянето на началната техническа документация, съпътстваща системата в отговорност на СМ Консулта. Актуализирането на тази документация в процеса на работа (ръководство на потребителя, инструкция за отстраняване на грешки и др.) е отговорност на главните координатори на АЕЦ Козлодуй ЕАД.
- Редовно архивиране. Отговорност на екипа от администратори на АЕЦ Козлодуй е да разработи стратегия за архивиране на системата. Това включва данните и настройките на Infor ERP LN. Тази стратегия трябва да бъде съгласувана със СМ Консулта и периодично да бъде ревизирана и проигравана от системните администратори с цел да се гарантира нейната работоспособност. Изпълнението на задачите по архивиране на системата е отговорност и задължение на системните администратори на АЕЦ Козлодуй ЕАД. Наличието на актуален архив на данните и настройките на системата минимизира загубата на данни при технически срив и значително намалява времето за възстановяване на системата. Ако при срив на системата липсва актуален архив на настройките и данните, СМ Консулта не носи отговорност за възстановяването ѝ. Възстановяването на настройките на системата в този случай е извън обхвата на програмата за поддръжка и се калкулира и фактурира отделно.
- Изграждане на тестова среда. Препоръчително е АЕЦ Козлодуй да подсили инсталацията на системата, в която да бъдат тествани нововъведенията преди да бъдат инсталирани в реалната база. Тази тестова база може да бъде използвана за обучение на потребителите и за различни експерименти.

гр. София, 11.09.2017 г.

Светла Манолова
Управител „СМ Консулта“ ЕООД

Н.Т.Р

ДЕКЛАРАЦИЯ

Във връзка с участие в процедура

с предмет:

„Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN за 91 конкурентни
лиценза”

Долуподписаният /-ната/ Светла Манолова Манолова, с ЕГН 6702117076, притежаваш
лична карта № 646869774, издадена на 25.01.2017 г. г. от МВР гр. София, адрес: 1434 София,
ул. Каменица 37Ж,

представляваш „СМ Консулта” ЕООД в качеството си на управител, със седалище
1434 София, ул. „Симеоновско шосе” № 276 и адрес на управление: 1434 София, ул.
„Симеоновско шосе” № 276, тел./факс: (02) 958 9949/ (02) 958 9959, вписано в търговския
регистър при Софийски градски съд по ф.д. № 3161/1998 г., ИН № 121627612, ИН по ЗДДС
№ BG121627612.

ДЕКЛАРИРАМ:

Съгласието си, свързано с ДОД.ОК.ИК.049 „Инструкция по качество. Провеждане на
одити на външни организации”, да бъде провеждан одит на СМ Консулта в съответствие с
ДОД.ОК.ИК.049

Дата: 11.09.2017 г.

Декларатор:



ПРЕДЛАГАНА ЦЕНА (актуализирана)

за участие в процедура на пряко договаряне с предмет:
“Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN за 91 конкурентни лиценза”

№	Описание	Брой	Цена за услугата за 1 /едни/ месец, в лева без ДДС	Цена за услугата за 3 /три/ месеца, в лева без ДДС	Цена за услугата за 2 /две/ години, в лева без ДДС:
1	Поддръжка на конкурентен лиценз	91	11685.00	35055.00	280440.00

ПОДПИС и ПЕЧАТ:



Светла Манолова (име и Фамилия)

27/09/2017 (дата)

Управител (длъжност на управляващия/представяващия участника)

СМ КОНСУЛТА ЕООД (наименование на участника)

