

## ДОГОВОР

№ 297000007

Днес, 09.10.2019 год., в гр. Козлодуй между:

"АЕЦ Козлодуй" ЕАД, гр. Козлодуй, със седалище и адрес на управление: гр. Козлодуй, п.к. 3320, вписано в търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК: 106513772, представлявано от Наско Асенов Михов – Изпълнителен директор, наричано за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

"СМ Консулта" ЕООД, гр. София, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1434, ул. "Симеоновско шосе" №276, вписано в търговския регистър към Агенция по вписванията 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-2108/02.08.2019 г. на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за определяне на **ИЗПЪЛНИТЕЛ** на обществена поръчка с предмет: "Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN", 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, в съответствие с Приложение № 1 - Техническо задание №19.ИнФ.ТЗ.4, Приложение № 2 – Техническо предложение за изпълнение на поръчката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и Приложение № 3 – 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 абонаментна такса в размер на 303 576,00 (триста и три хиляди петстотин седемдесет и шест) лева без ДДС, съгласно Ценовото му предложение, Приложение № 3, 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; IBAN: BG37 UBBS 8002 1019 9045 40; BIC : UBBS BGSF. **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.

(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 документiranje 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.

(6.2.4) да санкционира **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при неизпълнение на неговите задължения по раздел IV, чл.5, или при констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на отделна дейност или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в техническото задание като удържи неустойка в размер на 10 % (десет) от цената за съответното тримесечно плащане, за всеки отделен случай, за което се съставя констативен протокол относно неизпълнението.

(6.2.5) За всички останали случаи на неспазване на условията на този договор се прилагат разпоредбите на раздел VII.

## 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 поддръжане. Всички контакти за поддръжане ще се осъществяват само през посочените представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** ще осигури функционирането на "гореща телефонна линия" за нуждите на поддръжането 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 замяната, 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.

## **X. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

### **Член 17.**

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

#### Член 18

##### Лични данни

(18.1.) Страните се задължават да спазват приложимото законодателство в областта на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR), в качеството им администратори на лични данни.

(18.2.) За целите на настоящия раздел под обработване на лични данни се разбира всяка операция или съвкупност от операции, извършвана с лични данни или набор от лични данни чрез автоматични или други средства като събиране, записване, организиране, структуриране, съхранение, адаптиране или промяна, извличане, консултиране, употреба, разкриване чрез предаване, разпространяване или друг начин, по който данните стават достъпни, подреждане или комбинирание, ограничаване, изтриване или унищожаване.

(18.3.) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** гарантира качеството си администратор на лични данни и може да обработва предоставени му от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** лични данни единствено за целите на изпълнение на настоящия договор. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** гарантира качеството си на администратор на лични данни и може да обработва предоставени му от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** лични данни единствено за целите на изпълнение на настоящия договор.

(18.4.) В случай че при изпълнение на договора възникне необходимост от предаване на получени лични данни в трета държава или международна организация, съответната страна /получател на данните/ като администратор на лични данни се задължава да уведоми другата страна, освен ако такова предаване на данни е необходимо съгласно действащото законодателство на Европейския съюз, като във всички случаи се задължава да предприеме необходимите и достатъчни мерки за запазване на конфиденциалността на данните. В случаите по предходното изречение, получаващата страна предоставя на другата страна достатъчно доказателства, удостоверяващи че предоставянето на данните от обработващото ги лице става съгласно предварително документирано нареждане на администратора – изпълнител.

(18.5.) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме всички необходими мерки, гарантиращи, че лицата, оправомощени от него за обработка на лични данни са поели ангажимент за конфиденциалност или са подчинени на законово задължение за конфиденциалност. В случаите, когато за целите на изпълнението на договора **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** следва да предаде на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** лични данни, последният следва да предприеме всички необходими мерки гарантиращи, че лицата, оправомощени от него за обработка на лични данни, са поели ангажимент за конфиденциалност или са подчинени на законово задължение за конфиденциалност.

(18.6.) Страните се задължават да предприемат всички необходими мерки за гарантиране сигурността на обработването на предоставените лични данни, чрез прилагането на подходящи технически и организационни мерки за защита съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR).

(18.7.) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предостави на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** цялата информация, необходима да докаже, че е изпълнил поетите по-горе задължения и да съдейства при осъществяване на одити от страна на компетентни органи.

(18.8.) Страните - администратори на лични данни, се задължават да зачитат и удовлетворят правата на субектите на личните данни съгласно Регламент (ЕС) 2016/679, включително правото да искат коригиране, изтриване, ограничаване обработването на лични данни, правото на узнаване на източниците на данни, когато същите не са предоставени от субектите на личните данни, както и правото на получаване на копие от личните данни в достъпен електронен формат.

#### Член 19.

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

19.1.1. **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](mailto:SDimova@npp.bg)

#### **19.1.2. 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](mailto:svetla.manolova@smcon.com).

(19.2) 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.

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

(19.4) 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.

(19.5) 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 20.**

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

#### **Член 21.**

(21.1) 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;
- Техническа оферта на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
- Техническо задание /техническа спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
- Предлагана цена.

(21.2) 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.

(21.3) 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 22.**

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 23**

Неразделна част от настоящия договор са следните приложения:

Приложение № 1 – Техническо задание №19.ИиФ.ТЗ.4 на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

Приложение № 2 – Техническо предложение за изпълнение на поръчката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

Приложение № 3 – Предлагана цена на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

**Член 24**

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

**Член 25**

**ЮРИДИЧЕСКИ АДРЕСИ**

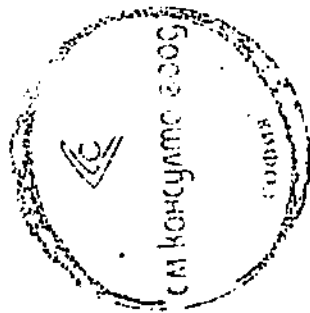
**ИЗПЪЛНИТЕЛ:**

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

Заличено на основание  
ЗЗЛД

**ИЗПЪЛНИТЕЛ:**

**УПРАВИТЕЛ**  
**СВЕТЛА МАНОЛОВА**



**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**

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



**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**

**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**  
**НАСКО МИХОВ**

Заличено на основание  
ЗЗЛД

**Съгласували:**

Зам. Изп. Директор: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_. \_\_\_\_ . 2019 г. /Ал. \_\_\_\_\_  
Заличено на основание ЗЗЛД

Заличено на  
основание ЗЗЛД

**ИД Директор “ИиФ”:**

13.09 . 2019 г. /С. Пенкова/

Заличено на основание

**Директор “ПТД”:**

04.09 . 2019 г. /К. Гусалийска/

Заличено на основание ЗЗЛД

**Р-л У-е “Правно”:**

09.05 . 2019 г. /...../

Заличено на основание

**Р-л У-е “Търговско”:**

04.09 . 2019 г. /Р. Димитрова/

Заличено на

**Р-л сектор “ИО на БГ”, “ФР”:**

03.09 . 2019 г. /С. Димова/

основание ЗЗЛД  
Заличено на основание ЗЗЛД

**Н-к отдел “ОП”:**

03.09 . 2019 г. /С. Брешкова/

Заличено на основание ЗЗЛД

**Ст. юрисконсулт, У-е “Пр”:**

03.09 . 2019 г. /Т. Серафимов/

Заличено на основание

**Изготвил: Експерт “ОП”:**

13.09 . 2019 г. /Л. Димитрова/

Заличено на основание

**“АЕЦ Козлодуй” ЕАД**

Блок:  
Система:  
Подразделение: **ИиФ**

УТВЪРЖДАВАМ,  
ЗАМЕСТНИК ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР  
АЛЕКСАНДЪР НИКОЛОВ .....  
23.04.2019 г.



СЪГЛАСУВАЛИ:

ДИРЕКТОР "БЕЗОПАСНОСТ И КАЧЕСТВО" <sup>Заличено на основание ЗЗЛД</sup>  
21.04.19 г. /ЕМИЛИЯН ЕДРЕВ/

Заличено на основание ЗЗЛД

РЪКОВОДИТЕЛ УПРАВЛЕНИЕ "ФИНАНСОВИ РЕСУРСИ" : .....  
22.04.2019 г. /СИЙКА ПЕНКОВА/

Заличено на основание ЗЗЛД

ДИРЕКТОР "ПРОИЗВОДСТВО" : .....  
22.04.19 г. /ЯНЧО ЯНКОВ/

**ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ**

№ 19.ИиФ.ТЗ.4

За услуга

**ТЕМА: Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN**

Настоящото техническо задание съдържа техническа спецификация съгласно Закона за обществените поръчки.

**1. Предмет на услугата**

Предмет на услугата е осигуряване на сервизна поддръжка на Infor ERP LN.

**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 инсталациите на софтуерно приложение Infor ERP LN на сървърите на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

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 кореспонденция по доклад за проблем (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.5.5 от техническото задание.

2.4. Консултации по телефона свързани с функционирането, използването, настройките и администрирането на 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 постоянна телефонна връзка извън рамките на сервизните часове (от 07.30ч. до 16.30ч.) за подаване на заявки за поддръжка с приоритет „Спешно“ съгласно дефиницията на приоритети по т.5.5 от техническото задание.

### 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. Сроктът 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 умения за 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.

Изпълнителят 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.

Деятелностите по сервисната поддръжка трябва да 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 новоинсталираните 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.ИИ.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. Нормативно-технически документи

Няма отношение.

### 3.4. Критерий за приемане изпълнението на услугата

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

## 4. Документация

### 4.1. Документи, представени от „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

Входни данни се предоставят след поискване от Изпълнителя. Предоставените данни могат да бъдат използвани единствено за целите на изпълнение на договора.

Входните данни, необходими за изпълнение на дейностите по настоящето техническо

задание, се предават на Изпълнителя във вида и формата, в която са налични в „АЕЦ Козлодуй“, по реда на „Инструкция по качество. Предаване на входни данни на външни организации“, № ДОД.ОК.ИК.1194.

При необходимост от предоставяне на входни данни съдържащи лични данни, те ще се предават на Изпълнителя в анонимизиран вид.

#### 4.2. Документи, представени от Изпълнителя

Изпълнителят трябва да изготви и предаде на Възложителя:

- Програма за поддръжка за периода на договора;
- План за абонаментно поддържане на системата в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, съдържащ анализ, предложения и указания за отстраняване на диагностицираните проблеми в работата на Info 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.

#### 4.3. 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 по доклад за проблем (Приложение 5).

#### 4.4. Ред за влизане в сила на документите

Няма отношение.

#### 5. Изисквания за осигуряване на качеството

##### 5.1. Система за управление (СУ) на ВО-Изпълнител

Изпълнителят трябва да прилага система по качеството сертифицирана по ISO 9001 или еквивалент и система за управление на информационната сигурност ISO 27001 или еквивалент, с обхват покриващ дейността на настоящото техническо задание.

##### 5.2. Програма за осигуряване на качеството (ПОК)

Няма отношение.

##### 5.3. План за контрол на качеството (ПКК)/ План за контрол и изпитване (ПКИ).

Няма отношение.

#### 5.4. Одит от страна на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД (одит от втора страна)

5.4.1. „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД има право да извършва одит на Изпълнителя преди започване на работата по сключен договор и по време на изпълнение на дейностите по договора.

5.4.2. „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД извършва одити по ред установен с „Инструкция по качество. Провеждане на одити на външни организации“, ДОД.ОК.ИК.049.

#### 5.5. Управление на несъответствията

При възникване на несъответствия се въвеждат следните дефиниции на срокове за реакция:

- **Приоритет Спешно** означава, че системата при Възложителя е спряла и не може да се продължи работата с нея;
- **Приоритет Бързо** означава, че има сериозни проблеми при изпълнението 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.

#### 5.6. Професионална компетентост (квалификация) на персонала на Изпълнителя

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

#### 5.7. Специфични изисквания по осигуряване на качеството

Няма отношение.

#### 5.8. Обучение на персонал на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

Няма отношение.

#### 5.9. Необходими лицензи, разрешения, удостоверения, сертификати и др. на Изпълнителя.

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

#### 6. Организационни изисквания

При необходимост Изпълнителят е длъжен да осигури за своя сметка присъствие на свой компетентен персонал на работни срещи, провеждани на площадката на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, имащи отношение към изпълняваните дейности.

#### 7. Допълнителни изисквания

Няма отношение.

#### 8. Контрол от страна на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

"АЕЦ Козлодуй" ЕАД има право да извършва инспекции и проверки на възложените за изпълнение от Изпълнителя дейности. Изпълнителят осигурява достъп до персонал, помещения, съоръжения, инструменти и документи, използвани от външни организации и техни подизпълнители.

#### 9. Изисквания към ВО-Изпълнител при използване на подизпълнители/трети лица

При използване на подизпълнители/трети лица, основният Изпълнител по договора:

- носи отговорност за изпълнението на изискванията на ТЗ от подизпълнители/трети лица за изпълняваните от тях дейности, както и за качеството на тяхната работа;
- определя линиите за комуникация и взаимодействие с неговите подизпълнители/трети лица и начините на контрол върху дейностите, които им са превъзложени и отговорните лица за изпълнение на този контрол;
- определя по подходящ начин и в необходимата степен приложимите изисквания на ТЗ за подизпълнители/трети лица по договора, в зависимост от дейностите, които изпълняват;
- включва в документацията на договора с подизпълнителите/трети лица, всички определени по-горе изисквания.

#### 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

РЪКОВОДИТЕЛ УПРАВЛЕНИЕ "ФИНАНСОВИ  
РЕСУРСИ", СИЙКА ПЕНКОВА

Заличено на основание  
ЗЗЛД

22.04.2019 г.

СМКОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN “	Стр. 1 от 21
------------	---	--------------

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

**ТЕХНИЧЕСКА ОФЕРТА  
ЗА  
ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГА:**

**„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА  
НА INFOR ERP LN “**

СОФИЯ

29 юли, 2019 г.

СМКОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN “	Стр. 2 от 21
------------	---	--------------

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>A. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА СЪГЛАСНО ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ</b>	<b>4</b>
1. ПРЕДМЕТ НА УСЛУГАТА	4
2. ОБЕМ НА ИЗВЪРШВАНАТА УСЛУГА	4
2.1. Оказване на техническа помощ и поддръжка, съгласно стандартните правила на производителя на софтуера.	4
2.2. Оказване на техническа помощ и поддръжка на инсталацията на софтуерно приложение Infor ERP LN на сървърите на Възложителя.	4
2.3. Локализиране, анализ и отстраняване на технически проблеми.	4
2.4. Консултации по телефона свързани с функционирането, използването, настройките и администрирането системата.	4
2.5. Своевременно актуализиране на системата (само след съгласуване и разрешение от Възложителя) с приложимите актуализации и подобрения на софтуера, като:	4
2.6. 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 т.5.5 от техническото задание.	4
<b>3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГАТА</b>	<b>5</b>
3.1. План за изпълнение на дейностите по услугата	5
3.2. Условия за изпълнение на услугата	5
3.3. Нормативно-технически документи	6
3.4. Критерии за приемане изпълнението на услугата	6
<b>4. ДОКУМЕНТАЦИЯ</b>	<b>7</b>
4.1. Документи, представени от „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД	7
4.2. Документи, представени от Изпълнителя	7
4.3. Отчетни документи	7
4.4. Ред за влизане в сила на документите	8
<b>5. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>8</b>
5.1. Система за управление (СУ) на ВО-Изпълнител	8
5.2. Програма за осигуряване на качеството (ПОК)	8
5.3. План за контрол на качеството (ПКК)/ План за контрол и изпитване (ПКИ).	8
5.4. Одит от страна на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД (одит от втора страна)	8
5.5. Управление на несъответствията	8
5.6. Професионална компетентност (квалификация) на персонала на Изпълнителя	9
5.7. Специфични изисквания по осигуряване на качеството	9
5.8. Обучение на персонал на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД	9

СМКОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 3 от 21
------------	---	--------------

5.9. Необходими лицензии, разрешения, удостоверения, сертификати и др. на Изпълнителя.	9
6. ОРГАНИЗАЦИОННИ ИЗИСКВАНИЯ	10
7. ДОПЪЛНИТЕЛНИ ИЗИСКВАНИЯ	10
8. КОНТРОЛ ОТ СТРАНА НА „АЕЦ КОЗЛОДУЙ“ ЕАД	10
9. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ВО-ИЗПЪЛНИТЕЛ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПОДИЗПЪЛНИТЕЛИ/ТРЕТИ ЛИЦА	10
В. ПРОГРАМА ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА СЕРВИЗНАТА ПОДДРЪЖКА НА СТАНДАРТНИТЕ МОДУЛИ НА INFOR И РЕАЛИЗИРАНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ	10
) С. ПЛАН ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО АБОНАМЕНТНОТО ПОДДЪРЖАНЕ	14
D. ОРГАНИЗАЦИЯ И НИВО НА КОНТРОЛ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГАТА	15



СМ КОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 4 от 21
-------------	---	--------------

## A. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА СЪГЛАСНО ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

### 1. ПРЕДМЕТ НА УСЛУГАТА

Настоящият документ представлява предложението на СМ Консулта ЕООД за изпълнение на услугата по осигуряване на сервизна поддръжка на Infor ERP LN.

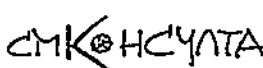
### 2. ОБЕМ НА ИЗВЪРШВАНАТА УСЛУГА

СМ Консулта ЕООД, в съответствие с техническото задание на Възложителя, ще 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 сървърите на Възложителя.
- 2.3. Локализиране, анализ и отстраняване на технически проблеми.

Всеки етап по локализиране, анализ и отстраняване на технически проблеми ще бъде документиран в сайт портала на фирмата, а именно <http://support.smcon.com> посредством одобрен от двете страни шаблон за кореспонденция по доклад за проблем и съдържащ цялата информация относно анализа на проблема, коригиращите мерки и тяхното изпълнение, с оглед отчитане времето за реакция по т. 5.5. В съответствие с приетия шаблон за кореспонденция по доклад за проблем, Изпълнителя се ангажира да уведомява Възложителя за статуса на докладваните проблеми.

- 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 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 т.5.5 от техническото задание.

	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN “	Стр. 5 от 21
---	---	--------------

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГАТА

#### 3.1. План за изпълнение на дейностите по 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

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

При изпълнение на дейностите по договора, “АЕЦ Козлодуй” ЕАД, трябва да предостави на СМ Консулта ЕООД 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.

Определените от СМ Консулта ЕООД 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, използвана в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД.

Предлаганите решения на проблеми 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 / MS SQL Server 2017 и MS SQL Server 2019
- работни станции – MS Windows XP, MS Windows 7, MS Windows 8, MS Windows 10.

СМ КОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 6 от 21
-------------	---	--------------

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

- поддръжка на българската 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 СМ Консулта ЕООД, 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.

СМ Консулта ЕООД гарантира, че предлаганите решения на проблеми:

- ще 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 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.

3.3. Нормативно-технически документи

Няма отношение.

3.4. 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.

СМК@НСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 7 от 21
------------	---	--------------

#### 4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

##### 4.1. Документи, представени от „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

Входни данни ще се предоставят след поискване от СМ Консулта ЕООД. Предоставените данни ще бъдат използвани единствено за целите на изпълнение на договора.

Входните данни, необходими за изпълнение на дейностите по настоящето техническо задание, ще се предават на СМ Консулта ЕООД във вида и формата, в която са налични в „АЕЦ Козлодуй“, по реда на „Инструкция по качество. Предаване на входни данни на външни организации“, № ДОД.ОК.ИК.1194. При необходимост от предоставяне на входни данни съдържащи лични данни, те ще се предават на СМ Консулта ЕООД в анонимизиран вид

##### 4.2. Документи, представени от Изпълнителя

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

В периода на поддръжката, СМ Консулта ЕООД ще актуализира съществуващата и/или предоставя допълнителна документация, свързана с направените 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.

##### 4.3. Отчетни документи

Отчетните документи са в съответствие и по образци, съгласно действащата система по качество на СМ Консулта ЕООД:

- 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 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 по доклад за проблем (Приложение 5).

СМ КОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 8 от 21
-------------	---	--------------

#### 4.4. Ред за влизане в сила на документите

Няма специални изисквания.

### 5. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО

#### 5.1. Система за управление (СУ) на ВО-Изпълнител

СМ Консулта ЕООД е сертифицирана и работи съгласно изискванията на стандарта за качество ISO 9001:2015.

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

#### 5.2. Програма за осигуряване на качеството (ПОК)

Няма отношение.

#### 5.3. План за контрол на качеството (ПКК)/ План за контрол и изпитване (ПКИ).

Няма отношение.

#### 5.4. Одит от страна на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД (одит от втора страна)

5.4.1 „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД има право да извършва одит на СМ Консулта ЕООД преди започване на работата по сключен договор и по време на изпълнение на дейностите по договора.

5.4.2 „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД извършва одити по ред установен с „Инструкция по качество. Провеждане на одити на външни организации“, ДОД.ОК.ИК.049.

#### 5.5. Управление на несъответствията

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

- **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

СМ КОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 9 от 21
-------------	---	--------------

Изпълнителят ще 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, СМ Консулта ЕООД се ангажира да осигури представител на място в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

Всяка заявка/отговор трябва да бъде изпратена в писмен вид чрез портал за поддръжка [www.support.smcop.com](http://www.support.smcop.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.

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

#### 5.6. Професионална компетентност (квалификация) на персонала на Изпълнителя

СМ Консулта ЕООД има 20 години опит при внедряването и поддръжането на Infor ERP LN.

Определените от СМ Консулта ЕООД 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 кustomизациите, с които се използва в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

#### 5.7. Специфични изисквания по осигуряване на качеството

Няма отношение.

#### 5.8. Обучение на персонал на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

Няма отношение.

#### 5.9. Необходими лицензии, разрешения, удостоверения, сертификати и др. на Изпълнителя.

СМ Консулта ЕООД е упълномощен партньор на INFOR за българския пазар на софтуерни лицензи и услуги по поддръжка, както и предоставяне на услуги по внедряване на мениджърска управленска информационна система INFOR ERP LN, търговска марка на INFOR.

СМ КОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 10 от 21
-------------	---	---------------

## 6. ОРГАНИЗАЦИОННИ ИЗИСКВАНИЯ

При необходимост СМ Консулта ЕООД ще осигури за своя сметка присъствие на свой компетентен персонал на работни срещи, провеждани на площадката на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, имащи отношение към изпълняваните дейности.

## 7. ДОПЪЛНИТЕЛНИ ИЗИСКВАНИЯ

Няма отношение.

## 8. КОНТРОЛ ОТ СТРАНА НА „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

СМ Консулта ЕООД изразява съгласието си "АЕЦ Козлодуй" ЕАД да има право да извършва инспекции и проверки на възложените за изпълнение от Изпълнителя дейности. СМ Консулта ЕООД ще осигурява достъп до персонал, помещения, съоръжения, инструменти и документи, използвани от външни организации и техни подизпълнители.

## 9. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ВО-ИЗПЪЛНИТЕЛ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПОДИЗПЪЛНИТЕЛИ/ТРЕТИ ЛИЦА

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

## В. ПРОГРАМА ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА СЕРВИЗНАТА ПОДДРЪЖКА НА СТАНДАРТНИТЕ МОДУЛИ НА INFOR И РЕАЛИЗИРАНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ

Работна програмата за сервизна поддръжка на INFOR ERP LN:

№	Описание
1	<p>Видове дейности, с които ще се изпълнява услугата:</p> <p>1.1. Оказване на техническа помощ и поддръжка, съгласно стандартните правила на производителя на софтуера.</p> <p>1.2. Оказване на техническа помощ и поддръжка на инсталациите на софтуерно приложение Infor ERP LN на сървърите на АЕЦ Козлодуй ЕАД.</p>

	<p>1.3. Локализиране, анализ и отстраняване на проблеми.</p> <p>1.4. Консултации по телефона, свързани с функционирането, използването, настройките и администрирането на системата.</p> <p>1.5. Своевременно актуализиране на системата (само след съгласуване и разрешение от възложителя) с приложимите актуализации и подобрения на софтуера, като:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Програмни решения (Solutions);</li><li>- Софтуерни поправки (fixes, patches);</li><li>- Пакети от актуализации (weekly collections);</li></ul> <p>1.6. Осигуряване на постоянна телефонна връзка извън рамките на сервизните часове (от 07:30 ч. – 16:30ч.) за подаване на заявки за поддръжка с приоритет „спешно“, съгласно дефиниция за приоритети по т. 5.5 от Техническото задание</p>
2	<p>Видове технически средства, с които ще бъде осъществена услугата:</p> <p>2.1. Сайт - Портал за поддръжка на СМ Консулта (<a href="http://support.smcon.com">http://support.smcon.com</a>).</p> <p>2.2. Дистанционна връзка</p>

#### Описание на дейностите, с които ще се изпълнява услугата:

При инсталирането на нови Програмни решения (Solutions) и Пакети 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



СМ КОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 12 от 21
-------------	---	---------------

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

- **Сервизна поддръжка (Support).** Съвкупност от действия от страна на СМ Консалта, 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), пакети от актуализации (weekly collection), актуализиране на техническата документация (при промени в системата в следствие на отстраняване на грешки, инсталиране на сервизни пакети и др.)
- **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).
- **Случаи, свързани с познанието (Knowledge Related Support Cases, KR).** Запитвания, свързани с употребата на внедрените функционалности на системата или уточнения във връзка с документацията.
- **Дефект (Defect).** Софтуерен проблем (бъг, bug), поради който системата се държи по начин, различен от планирания при процеса на проектиране и кодиране.
- **Грешка (Error).** Стойност, която не отговаря на истинската или очаквана стойност. Грешките са резултат от неправилно действие/операция в системата.
- **Инсталация (Installation).** Екземпляр на Infor ERP LN софтуер, който е инсталиран за използване при клиент.
- **Време за реакция (Response Time).** Период от време между приемането на заявката за обслужване и момента, в който СМ Консалта уведомява клиента за предприетите мерки за решаване на проблема.
- **Програмни решение (Solution).** Запис, съдържащ полезна информация за случаи, дефекти, информация за пачове, решения на проблеми и др.
- **Сервизни часове.** Работното време на СМ Консалта – от 9:00ч до 18:00ч, от понеделник до петък, с изключение на официалните празници.

- Период на поддръжка. Писмено определен между двете страни период от време.
- 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.
- 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.
- Приемно-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.
- 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.
- 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.
- 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.

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, разработване и внедряване на изменения в Infor ERP LN, реализирани след датата на сключване на договор за техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN. Изготвянето на допълнителна функционалност или промяна на наличната такава е извън обхвата на договора за поддръжка. Доработките се калкулират и фактурират отделно.

### С. ПЛАН ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО АБОНАМЕНТНОТО ПОДДРЪЖАНЕ

№	Описание	Отчетен документ
1	<p>Видове дейности, с които ще се изпълнява услугата:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оказване на техническа помощ и поддръжка, съгласно стандартните правила на производителя на софтуера.</li> <li>2. Оказване на техническа помощ и поддръжка на инсталациите на софтуерно приложение Infor ERP LN на сървърите на АЕЦ Козлодуй ЕАД.</li> <li>3. Локализиране, анализ и отстраняване на проблеми.</li> <li>4. Консултации по телефона, свързани с функционирането, използването, настройките и администрирането на системата.</li> <li>5. Своевременно актуализиране на системата (само след съгласуване и разрешение от възложителя) с приложимите актуализации и подобрения на софтуера, като: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Програмни решения (Solutions);</li> <li>- Софтуерни поправки (fixes, patches);</li> <li>- Пакети от актуализации (weekly</li> </ul> </li> </ol>	<p>Сервизен дневник / Отчет за консултантски часове</p> <p>Сервизен дневник / Отчет за консултантски часове</p> <p>Сервизен дневник / Отчет за консултантски часове, протокол от работна среща и/или приемо-предавателен протокол</p> <p>Сервизен дневник / Отчет за консултантски часове и/или протокол от работна среща</p> <p>Сервизен дневник / Отчет за консултантски часове / Приемо-предавателен протокол</p>

	collections);  6. Осигуряване на постоянна телефонна връзка извън рамките на сервизните часове (от 07:30 ч. – 16:30ч.) за подаване на заявки за поддръжка с приоритет „спешно“, съгласно дефиниция за приоритети по т. 5.5 от Техническото задание	Сервизен дневник / Отчет за консултантски часове и/или протокол от работна среща
--	--	--

При възникване на несъответствия се въвеждат следните дефиниции:

- **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 ще 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.

#### D. ОРГАНИЗАЦИЯ И НИВО НА КОНТРОЛ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГАТА

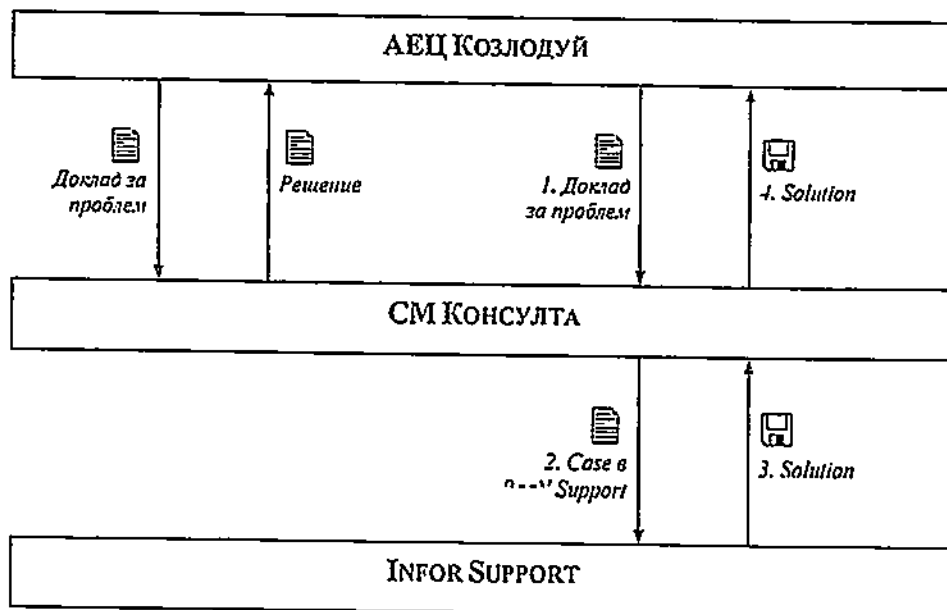
При изпълнение на дейностите за сервизна поддръжка на INFOR ERP LN ще бъде следвана следната организация и контрол:

Участниците в този процес са три:

- АЕЦ "Козлодуй" ЕАД
- CM 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:

СМ КОНСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 16 от 21
-------------	---	---------------



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:

- 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 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 по доклад за проблем (Приложение 5).

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

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>).



Support@infor.com - Get more support - ENGLISH/РУСКИ/БЪЛГАРСКИ

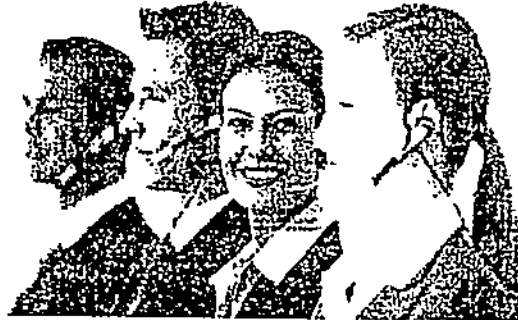
Добре дошли в страницата за он-лайн  
поддръжка на СМ Консулта.

Ние създадохме нова уеб услуга, специално за  
Вас, нашите клиенти, с цел да подобрим  
качеството на предоставяната поддръжка на  
създадените от нас локални разделения.

Услугата за он-лайн поддръжка е достъпна за  
всички клиенти на СМ Консулта, които имат  
важностен договор за поддръжка към производителя  
на софтуер.

Достъп до системата се осигурява от екипа на СМ  
Консулта.

За повече информация и въпроси, моля пишете на  
e-mail support@smc.on.com



Потребителско име: \_\_\_\_\_

Парола: \_\_\_\_\_

ВХОД

Потребителско име:

Парола:

ВХОД

Порталът за обслужване на клиенти съдържа следните характеристики:

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



СМК@НСУЛТА	„ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА INFOR ERP LN“	Стр. 19 от 21
------------	---	---------------

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.

При необходимост СМ Консулта ЕООД ще осигури за своя сметка присъствие на свой компетентен персонал на работни срещи, провеждани на площадката на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, имащи отношение към изпълняваните дейности.

#### 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. Диагностиката и анализа на докладваните проблеми ще бъде улеснено в значителна степен, ако е 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 са се разпространили 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 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 Консалта 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 подсигури инсталация 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.

29 юли 2019 г.

Заличено на основание ЗЗЛД

Подпис:

Светла Манолова

Управител „СМ Консалта” ЕООД

## ПРЕДЛАГАНА ЦЕНА

за участие в процедура на пряко договаряне с предмет:  
 "Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP"

№	Описание	Едномесечна абонаментна такса, в лева без ДДС	Тримесечна абонаментна такса, в лева без ДДС	Абонаментна такса за 2 /две/ години, в лева без ДДС:
1	Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP за 91 конкурентни лиценза	12649.00	37947.00	303576.00

Заличено на основание ЗЗЛД

**ПОДПИС и ПЕЧАТ:**

Светла Манолова (име и фамилия)

..... 28 08 ..... 2019 г. (дата)

Управител (длъжност на управляващия/представяващия участника)

СМ КОНСУЛТА ЕООД (наименование на участника)